

Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam nr. 1 2019 Waternet

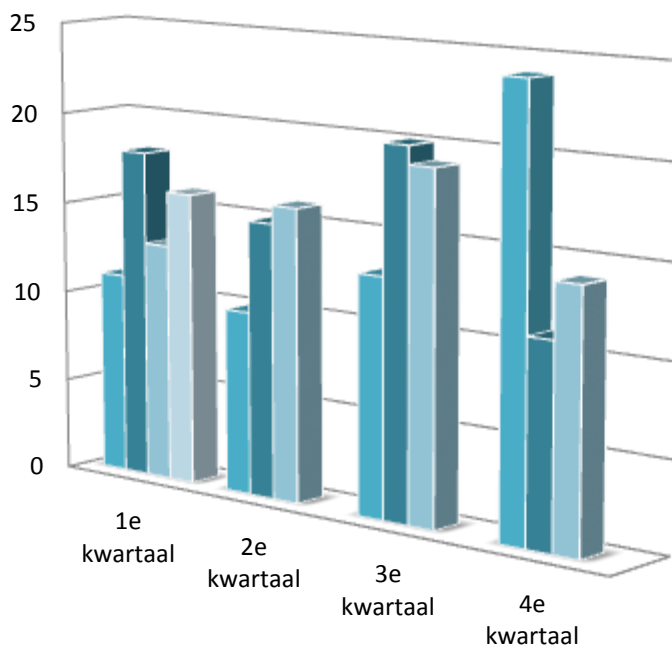
Inleiding

In het 1^e kwartaal 2019 ontving de ombudsman 16 verzoeken tot onderzoek. 15 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning en 1 op de afdeling Belastingen. 12 verzoeken hadden betrekking op het feit dat Waternet met zijn klanten heeft gecommuniceerd dat met ingang van 1 januari 2019 € 1,50 in rekening wordt gebracht voor per post verstuurd (papieren) facturen. Uit onderzoek van de ombudsman is gebleken dat Waternet dit onhandig heeft gecommuniceerd. Waternet voldoet aan de opdracht om de in rekening gebrachte kosten transparant te maken. Waternet heeft berekend dat het € 1,50 kost om een factuur per post te versturen. Klanten van Waternet kunnen deze kosten besparen als men akkoord gaat met automatische incasso en de facturen digitaal wil ontvangen. Voor 1 januari 2019 zaten de kosten 'verstopt' in de factuur. De ombudsman heeft Waternet gevraagd een oplossing te vinden voor diegenen – veelal ouderen – die geen pc/internet hebben en die hun facturen niet digitaal kunnen ontvangen. Waternet is hier nog mee bezig.

Informatie Waternet over de kosten factuur per post

Waternet wil bijdragen aan een beter milieu (klimaatneutraal in 2020) en wil dat de kosten efficiënter worden voor elke klant. Daarom heeft Waternet besloten om administratie kosten voor een papieren rekening in te voeren. Waternet wil zo weinig mogelijk papieren rekeningen versturen. Bij het sturen van papieren rekeningen wordt veel inkt, papier en energie verbruikt. Het drukken en verzenden van papieren rekeningen kost tijd en geld. Verder is de betaalwijze van een rekening per post bewerkelijker en foutgevoeliger dan digitale verwerking. Met andere woorden, het versturen van een papieren drinkwaterrekening kost extra geld. Tot nu toe hebben alle klanten dit betaald, ook degenen die nooit een papieren rekening ontvangen. De meerkosten van een rekening per post worden in rekening gebracht bij de klanten die deze verzendwijze wensen. Daarnaast kan Waternet met digitale contactgegevens meer en betere dienstverlening bieden in het gehele drinkwater klantproces. Overigens worden de administratiekosten niet in rekening gebracht bij de herinnering, aanmaning, correctiefactuur of een eindafrekening. Het College van Burgemeester en Wethouders van Amsterdam heeft ingestemd met deze wijziging samen met de jaarlijkse tariefwijziging. Op basis van de Algemene Voorwaarden Drinkwater is de klant voor de levering van water bedragen verschuldigd volgens de tarievenregeling van Waternet. In de tarievenregeling 2019 is opgenomen dat aan een klant die de drinkwaterfactuur per post wil ontvangen, per verzending € 1,50 in rekening zal worden gebracht ter compensatie van de ermee gemoeide kosten.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2016	11	10	13	24
■ 2017	18	15	20	11
■ 2018	13	16	19	14
■ 2019	16			

dossiers

KIM 2295 Watersysteem

Een ondernemer heeft een aantal lang lopende conflicten met Waternet. De ombudsman bemiddelt in deze conflicten. Niet alles wordt opgelost, maar wel wordt het de man duidelijk waarom bepaalde zaken niet opgelost zullen worden. Stadsdeel en Waternet zijn op inhoudelijke gronden niet bereid aan bepaalde wensen tegemoet te komen. Nu dit duidelijk is, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 6022 Planadvies en Vergunningen

De eigenaar van een woonark wil deze door een groter exemplaar vervangen. De woonark die de man op het oog heeft is breder dan de huidige woonark. De man wil voor de nieuwe woonark een vergunning aanvragen maar hij wil van te voren graag weten of hij kans van slagen heeft. Op het moment dat hij de aanvraag indient is hij namelijk leges verschuldigd ongeacht de afloop. Onderdeel van de vergunningaanvraag is een nautisch advies van Waternet. In het nautisch advies toetst Waternet aan het doorvaartprofiel. Aangezien de doorgang ter plaatse niet overhoudt, valt niet uit te sluiten dat er een negatief advies volgt. Het stadsdeel laat de man weten dat de aanvraag zou worden afgewezen. Waternet stelt een nautisch advies op. Het nautisch advies is negatief wat betreft het doorvaartprofiel. Uit het advies blijkt wel dat de oplossing mogelijk gevonden kan worden door de woonark dicht tegen de wal af te meren. De man vraagt zich af of Waternet zich strikt aan het doorvaartprofiel moet houden. Zijn

woonark ligt aan het einde van een doodlopend kanaal. Er is geen sprake van scheepvaartverkeer. Het opschuiven van de woonark naar de wal is technisch moeilijk al was het alleen maar omdat de ligplaats daarvoor moet worden uitgebaggerd. De man wil graag met het stadsdeel en Waternet in gesprek om naar een oplossing te zoeken. Het stadsdeel neemt het initiatief maar dan blijkt dat Waternet niet wil meewerken. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman laat zich uitgebreid informeren. Waternet laat weten een memo voor te bereiden voor de wethouder met als inzet wijziging van het doorvaartprofiel. Als de wethouder daarmee akkoord gaat, is er mogelijk ruimte om aan het verzoek van de man tegemoet te komen. De ombudsman stelt de man hiervan op de hoogte. In afwachting van deze procedure sluit de ombudsman het dossier.

KIM 6322 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat Waternet volgens hem een onjuiste meterstand heeft genoteerd en hem daardoor een juiste factuur heeft gestuurd. Desgevraagd zegt de man toe de onderliggende stukken op te sturen. Als een reactie uitblijft, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 6485 Belastingen

Een vrouw doet in maart 2018 een aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Hierop verneemt ze niets van de gemeente. Wel ontvangt ze van Waternet een aanmaning waterschapsbelasting. De ombudsman ontvangt uit diverse hoeken het signaal dat er wat mis is gegaan bij de koppeling van de kwijtschelding gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting. De ombudsman stuurt de klacht van de vrouw door naar Waternet met het verzoek de incasso stop te zetten in afwachting van het besluit op de aanvraag kwijtschelding. Waternet zet de incasso stop en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6497 Belastingen

Een man doet een aanvraag voor kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Desondanks ontvangt hij van Waternet een aanmaning waterschapsbelasting. De ombudsman bereikt uit diverse hoeken het signaal dat er wat mis is gegaan bij de koppeling van de kwijtschelding gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting. De ombudsman stuurt de klacht van de man door naar Waternet met het verzoek de incasso stop te zetten in afwachting van het besluit op de aanvraag kwijtschelding. Waternet zet de incasso stop en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6707 Belastingen

Een man krijgt ondanks zijn verzoek om kwijtschelding een aanmaning waterschapsbelasting. Hij belt de gemeente en verneemt dat men vergeten was de waterschapsbelasting toe te voegen, en dat dit wordt gecorrigeerd en gemeld wordt aan het Waterschap. Vervolgens belt hij een aantal keren met het Waterschap en verneemt dat de correctie nog steeds niet ontvangen is. Het Waterschap zal hem een dwangbevel sturen. De ombudsman vraagt Waternet dit per omgaande op te pakken en alsnog op te lossen. Waternet zegt toe dat te doen, en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6826 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man ontvangt een brief van Waternet met het verzoek zijn jaarlijkse meterstand door te geven. Hij klaagt zich erover dat hij dit binnen één week moet doen. Op zichzelf is dat geen probleem, maar de brief valt net tijdens de grote schoolvakantie op de mat. Veel mensen zijn dan op vakantie en lopen daardoor het risico dat Waternet het waterverbruik zelf berekent.

Omdat Waternet nog niet in de gelegenheid is gesteld te reageren op de klacht van de man stuurt de ombudsman deze door. Mocht de man niet tevreden zijn over de reactie van Waternet kan hij de ombudsman weer benaderen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6887 Aansluiting Verbruik en Inning

Medio 2018 stuurt een man een brief naar Waternet en vraagt om een kopie van zijn contract met Waternet tot waterleverantie. Waternet reageert niet op dit verzoek. De man besluit de directeur van Waternet een brief te sturen. Ook op deze brief komt geen reactie. Daarom dient de man een klacht over Waternet bij de ombudsman in. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht naar Waternet door. Begin juni beantwoordt Waternet de klacht. Waternet schrijft de man dat hij sinds 2005 contractant is maar dat Waternet niet (meer) over het contract beschikt. Aangezien de man niet duidelijk maakt waarom het contract zo belangrijk voor hem is en hij nimmer bezwaar heeft gemaakt tegen de waterleverantie zonder dat daar een contract op zijn naam aan ten grondslag ligt, ziet de ombudsman geen aanleiding voor een onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7035 Aansluiting Verbruik en Inning

Waternet heeft jaren geleden in de woning van een man de watermeter op een ongebruikelijke plaats onder de vloer midden in de woonkamer aangelegd. De man heeft daarna laminaat gelegd waardoor de watermeter niet meer kan worden afgelezen. Waternet brengt hem net als onbemeterde woningen, een geschat verbruik in rekening. De man loopt een achterstand in de betaling op en komt met Waternet een betalingsregeling overeen. Wanneer de man een termijn mist begint Waternet een invorderingsprocedure. De kantonrechter doet uitspraak en de man moet meewerken aan het openmaken van de vloer om de watermeter af te sluiten totdat de vordering is betaald. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman laat de man weten dat de ombudsman de uitspraak van de rechter moet respecteren en geen onderzoek kan doen naar de geschillen waarover de rechter uitspraak heeft gedaan. De ombudsman is evenwel bereid om aan Waternet te vragen of afsluiting aan de orde is omdat de vordering niet heel hoog is en de man maandelijks op de vordering aflost. Verder wil de ombudsman onderzoek doen naar de vraag of de watermeter niet op een betere plaats kan worden aangelegd. Dit onderzoek loopt nog. Dan blijkt dat Waternet alsnog bereid is naar de zaak te kijken. Waternet besluit de watermeter te verplaatsen naar een betere plaats in de woning waar deze gewoon kan worden afgelezen. Wanneer de watermeter wordt afgelezen blijkt de man minder te hebben verbruikt dan hem via de eenheden in rekening was gebracht. Waternet restitueert het teveel betaalde bedrag. De man is tevreden met de uitkomst. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7341 Planadvies en Vergunningen

Het bootje van een man zinkt. Waternet bevestigt een brief aan het vaartuig dat hij het vaartuig moet lichten anders wordt het weggesleept. Aangezien de man in die periode een tijd niet bij zijn bootje is, weet hij niet dat het bootje is gezonken en dat er een brief aan is bevestigd. Waternet licht het bootje en sleept het naar de bewaarhaven. Tegen betaling van € 364,- sleep- en bewaarkosten kan de man zijn bootje terugkrijgen. De man kan zich er niet in vinden dat Waternet geen telefonisch contact met hem heeft opgenomen of een e-mail heeft gestuurd. Al zijn contactgegevens zijn bij Waternet genoegzaam bekend. Hij dient hierover een klacht in bij Waternet die zijn klacht ongegrond verklaart. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Waternet stelt zich op het standpunt dat het bootje terecht is weggesleept. Eigenaren van boten worden geacht minimaal eens in de 14 dagen naar hun boot

om te zien. Dan had de man had de aan de boot aangeplakte bekendmaking kunnen zien en had vervolgens kunnen voorkomen dat zijn bootje zou worden weggesleept. Waternet is evenwel bereid om - naast het aanplakken van de bekendmaking - in de toekomst ook brieven te gaan versturen naar de hun bekende rechthebbende van het vaartuig. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7416 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man krijgt in 2018 een hele hoge eindafrekening voor drinkwaterverbruik. Hij vermoedt dat de watermeter niet goed functioneert. In overleg met Waternet wordt de watermeter vervangen. De medewerker van Waternet die de watermeter vervangt zegt tegen de man dat er een verrekening zal plaatsvinden en dat de man geld terug krijgt. De man neemt veelvuldig contact met Waternet op en informeert naar de restitutie. Waternet betaalt niets terug en de man legt de zaak aan de ombudsman voor. Waternet laat weten dat de nieuwe watermeter ook een heel hoog verbruik aangeeft. Daaruit wordt geconcludeerd dat de oude watermeter in orde was en dat Waternet altijd correct heeft gefactureerd. Om die reden ziet Waternet geen aanleiding iets te restitueren. Waternet erkent dat de communicatie niet goed is verlopen en dat alles veel te lang heeft geduurd. Nu vast is komen te staan dat Waternet niet meer in rekening heeft gebracht dan aan drinkwater is verbruikt, ziet de ombudsman geen aanleiding voor nader onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7422 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man vindt dat hij al jaren teveel watergeld betaalt. Sinds 2012 heeft hij al vaak contacten met Waternet hierover gehad. Hij had ook een advocaat maar die kon hij niet meer betalen. De ombudsman neemt contact met hem op en vraagt hem om aanvullende informatie en stukken toe te zenden. De ombudsman hoort niets meer van de man, waarop hij het dossier sluit.

KIM 7432 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw wil van Waternet weten wanneer en waarom gekozen is om het waterverbruik van onbemeterde huishoudens aan de hand van eenheden in rekening te brengen. Die berekeningswijze heeft namelijk tot gevolg dat identieke woningen evenveel watergeld betalen ongeacht het aantal inwoners. Waternet stuurt haar allerlei informatie over de wijze van berekening maar op haar vragen krijgt zij geen antwoord. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Waternet geeft alsnog antwoord op de vragen van de vrouw. De wijze van berekening bestaat al zo'n 100 jaar dat altijd goed heeft gefunctioneerd maar onrechtvaardig kan uitpakken. Waternet werkt - voor onbemeterde woningen - aan een nieuw systeem gebaseerd op het aantal bewoners. De ombudsman ziet geen aanleiding om verder onderzoek te doen en sluit het dossier.

KIM 7470 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is het er niet mee eens dat hij geen facturen meer van Waternet ontvangt. Hij zou deze graag per mail willen ontvangen maar dit is volgens Waternet niet mogelijk. Hij kan ze alleen inzien wanneer hij eerst een account aanmaakt bij Waternet. De man is het daar niet mee eens. Andere bedrijven sturen ook facturen per mail. Waternet laat de man weten dat uit veiligheidsoverwegingen de facturen niet automatisch per e-mail kunnen worden verstuurd. Waternet zegt toe de facturen en correspondentie voortaan (weer) per post toe te sturen. Nu Waternet dit alternatief biedt, heeft de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7577 Planadvies en Vergunningen

Een man vraagt de ombudsman om te bewerkstelligen dat de door hem aangevraagde exploitatievergunning wordt toegekend voor de kerstdagen 2018. Er is een beleidswijziging op komst en mede daardoor is het niet zeker hoe een en ander voor hem zal uitpakken. De ombudsman doet navraag bij Waternet of zij de man hebben geïnformeerd over de behandelingstermijn van zijn aanvraag. Waternet laat daarop een email zien die aan de man is gestuurd waarin zij hem laten weten dat er nog een beoordeling moet plaatsvinden en een advies van de Welstandscommissie. Ook heeft Waternet toegezegd hem te informeren zodra de beoordeling van zijn aanvraag heeft plaatsgevonden. Na ontvangst van deze informatie laat de ombudsman de man laten weten zijn belangen te begrijpen, maar het handelen van Waternet niet onzorgvuldig te vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7721 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman uit onvrede over Waternet. Hij schrijft dat Waternet hem meermalen met incassomaatregelen heeft bedreigd omdat hij niet (tijdig) zou hebben betaald terwijl hem niets te verwijten viel maar Waternet zelf de administratie niet op orde had. Hij vraagt de ombudsman onderzoek te doen. De ombudsman laat de man weten dat Waternet eerst in de gelegenheid moet worden gesteld om de op de klacht te reageren. Indien de man zich niet kan vinden in de beantwoording, kan hij de zaak aan de ombudsman voorleggen. De ombudsman biedt de man aan om zijn klacht naar Waternet door te geleiden. In dat geval vraagt de ombudsman de man om zijn klacht te concretiseren. Wanneer de Ombudsman enige tijd later niets meer van de man heeft vernomen, sluit hij het dossier.

KIM 7845 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw van 73 beschikt niet over een computer of Internet. Eind 2018 stuurt Waternet haar een brief dat zij haar facturen of kosteloos per e-mail kan ontvangen of € 1,50 moet betalen als zij een factuur wil ontvangen. De vrouw kan zich hierin niet vinden. Zij wil graag kosteloos een factuur ontvangen. Zij heeft voorgesteld dat Waternet haar telefonisch laat weten welk bedrag zij moet overmaken, en zij dan vervolgens het genoemde bedrag overmaakt. Waternet heeft dit voorstel afgewezen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt.

nieuwe dossiers

KIM 7750 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw wendt zich tot de Ombudsman. Zij heeft een brief van Waternet gekregen waarin staat dat voor iedere factuur die per post wordt verstuurd € 1,50 in rekening wordt gebracht. Aangezien Waternet in de regel een keer per jaar een factuur stuurt, betekent dat een kostenverhoging van € 1,50 per jaar. Het alternatief is om de facturen per e-mail te ontvangen. Daar zijn geen kosten aan verbonden. De vrouw is op leeftijd en heeft geen pc. Zij kan zich in het besluit van Waternet om kosten in rekening te brengen voor het versturen van een factuur. Stel je voor dat elk bedrijf dat doet? Zij legt de zaak aan de Ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7845 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw van 73 beschikt niet over een computer of Internet. Eind 2018 stuurt Waternet haar een brief dat zij haar facturen of kosteloos per e-mail kan ontvangen of € 1,50 moet betalen als zij een factuur wil ontvangen. De vrouw kan zich hierin niet vinden. Zij wil kosteloos een factuur ontvangen. Zij heeft voorgesteld dat Waternet haar telefonisch laat

weten welk bedrag zij moet overmaken, en dat zij dan vervolgens het genoemde bedrag overmaakt. Waternet heeft dit voorstel afgewezen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dan blijkt dat de vrouw de automatische incasso heeft ingetrokken met als doel om jaarlijks eenmalig het drinkwatergeld te betalen. Dat heeft echter een averechts effect. Waternet accepteert geen jaarlijkse betaling en het gevolg van de intrekking is dat Waternet voortaan ieder kwartaal een factuur per post gaat versturen met alle kosten van dien. De ombudsman adviseert de vrouw met klem om weer automatisch te gaan betalen om op die manier de kosten voor de papieren factuur zo laag mogelijk te houden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7872 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw heeft een brief van Waternet ontvangen waarin staat dat voortaan extra kosten voor papieren facturen in rekening worden gebracht. In de brief staat tevens dat dit ook geldt voor facturen die het afgelopen jaar zijn ontvangen. Personen die liever geen extra kosten betalen, kunnen kiezen voor een rekening per e-mail. De vrouw is het er niet mee eens. Ze vindt dat Waternet zonder aankondiging geen extra kosten met terugwerkende kracht in rekening mag brengen. Ze ervaart dit als een dwangmaatregel van Waternet om een account aan te maken. Op vragen van de ombudsman licht de klachtencoördinator van Waternet het nieuwe facturatiesysteem toe. Klanten hoeven geen extra kosten te betalen voor papieren rekeningen maar zij kunnen een korting krijgen wanneer ze voortaan digitale rekeningen willen ontvangen. Voorheen betaalde iedereen de kosten voor de papieren rekeningen (ook wanneer ze die niet meer ontvingen). Dit was echter nooit inzichtelijk voor de klant. Sinds kort is Waternet verplicht is om alle kosten te specificeren. Daarom staan de kosten voor papieren facturen voortaan ook op de rekening vermeld. Klanten van Waternet die voor automatische incasso kiezen, ontvangen nog maar een keer per jaar een jaarafrekening per post voor € 1,50. De mededeling dat men met terugwerkende kracht voor papieren rekeningen moet betalen is onjuist en had niet in de brief moeten staan. Waternet heeft twee keer telefonisch contact met de vrouw om een en ander toe te lichten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7892 Aansluiting Verbruik en Inning

Een oudere man is het er niet mee eens dat Waternet € 1,50 in rekening brengt voor iedere factuur die ze sturen. De man heeft geen e-mail en wil ook geen account aanmaken bij Waternet. Hij heeft de klantenservice om die reden doorgegeven dat hij voortaan via automatische incasso wil betalen. Desondanks ontvangt hij steeds brieven waar hij niet om heeft gevraagd. Hij wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7914 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man heeft van Waternet een brief gekregen waarin staat dat voor iedere factuur die per post wordt verstuurd € 1,50 in rekening wordt gebracht. Aangezien Waternet de man ieder kwartaal een factuur stuurt, betekent dat een kostenverhoging van minimaal € 6,- per jaar. Het alternatief is om de facturen per e-mail te ontvangen. Daar zijn geen kosten aan verbonden. De man beschikt niet over een pc. Hij kan zich niet vinden in het besluit van Waternet om kosten in rekening te brengen voor het versturen van een factuur. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7919 Aansluiting Verbruik en Inning

Een alleenstaande vrouw woont in een woning zonder watermeter. Waternet brengt haar 5 eenheden in rekening voor de levering van drinkwater. Zij vreest dat zij veel meer betaalt dan

dat zij verbruikt. Daar komt bij dat de alleenwonenden restitutie is afgeschaft. Zij legt de zaak aan de Ombudsman voor. Zij wendt zich tot de ombudsman die de zaak voorlegt aan Waternet. Die neemt contact op met de vrouw en bespreekt hoe het aantal eenheden berekend wordt. Als dit correct blijkt te zijn gaat een medewerker van Waternet in de woning kijken of een watermeter geplaatst kan worden. Dit blijkt om technische redenen niet mogelijk. De ombudsman ziet geen verdere rol weggelegd en sluit het dossier.

KIM 7931 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw ontvangt een factuur voor drinkwater en maakt hieruit op dat ze voortaan extra kosten voor papieren facturen moet gaan betalen. Ze heeft een machtiging afgegeven voor automatische incasso en snapt niet waarom ze deze facturen eigenlijk ontvangt. Ook heeft ze vragen over de kostenposten die op de factuur wordt vermeld. Zo moet ze € 9,- vastrecht betalen over een totaal verbruiksbedrag van € 1,57. De klachtencoördinator van Waternet heeft in een gesprek met de ombudsman het nieuwe facturatiesysteem uitgelegd. Veel van de verwarring valt toe te schrijven aan een gebrekkige communicatie. Klanten moeten extra kosten betalen wanneer ze papieren facturen willen ontvangen. Voorheen moest iedereen deze ook kosten betalen maar ze waren niet inzichtelijk voor de klant. Omdat Waternet voortaan verplicht is om alle kosten te specificeren staan ze nu ook op de rekening. Waternet wil mensen die geen papieren facturen meer hoeven te ontvangen een korting aanbieden maar deze mededeling wordt door veel klanten als extra kosten geïnterpreteerd. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7933 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man woont in een flat die uit 2 appartementen bestond maar jaren geleden is samengevoegd. Eind december 2018 stuurt Waternet hem een brief dat voortaan € 1,50 voor elke papieren factuur voor drinkwater in rekening wordt gebracht tenzij hij via internet en MijnWaternet aangeeft de facturen voortaan per e-mail te willen ontvangen. De man kan sinds hij een hersenbloeding heeft gehad niet meer met een computer werken. Eind januari 2019 ontvang hij zijn kwartaalfactuur. Waternet brengt hem € 3,- exclusief BTW om rekening voor extra kosten voor papieren rekeningen terwijl hij maar één factuur heeft ontvangen. Hij vermoedt dat dat te maken heeft met het feit dat zijn flat ooit uit 2 appartementen heeft bestaan. Hij neemt contact met Waternet op. Na 15 minuten in de wacht te hebben gestaan, krijgt hij een medewerker van Waternet aan de lijn. De man zegt dat hij een nieuwe correcte factuur wil ontvangen en dat hij vindt dat Waternet hem geen kosten voor een papieren factuur in rekening moet brengen omdat hij geen alternatief heeft om deze kosten te voorkomen. De medewerker van Waternet zegt dat hij eerst moet betalen. De man is het met deze handelwijze niet eens en legt de zaak aan de Ombudsman voor. De Ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7934 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw van 70 betaalt haar waterrekening handmatig. Zij kan zich niet vinden in het feit dat Waternet met ingang van 1 januari 2019 € 1,50 in rekening brengt voor verzending van een papieren factuur. Zij belt met Waternet en dient een klacht. Ook wendt zij zich tot de Ombudsman. In haar e-mail aan de Ombudsman vermeldt zij niet haar adres noch haar klantnummer. De Ombudsman vraagt haar derhalve dat aan hem te sturen zodat hij kan bezien wat hij voor haar kan betekenen. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7946 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw ontvangt van Waternet de brief waarin staat:

'U betaalt uw drinkwater elke maand of elke 3 maanden met automatische incasso. Eén keer per jaar krijgt u de jaarafrekening voor uw drinkwater per post. Vanaf april 2019 betaalt u voor deze papieren jaarafrekening € 1,50. Wilt u geen extra kosten? Kies dan voor vrijdag 1 februari 2019 voor een rekening per e-mail. Dat scheelt u elk jaar € 1,50.'

De vrouw heeft oogproblemen en maakt geen gebruik van een computer. Zij voelt zich voor het blok gezet aangezien zij geen alternatief heeft. Zij belt met Waternet. Inclusief wachttijd hangt zij 20 minuten aan de telefoon. Waternet laat weten dat er geen uitzonderingen kunnen worden gemaakt. Zij vindt dat Waternet haar de telefoonkosten zou moeten vergoeden. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8019 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man ontvangt ieder kwartaal van Waternet een factuur over de post voor het drinkwaterverbruik. Eind januari 2019 stuurt Waternet hem een brief dat voortaan € 1,50 in rekening wordt gebracht voor het versturen van een factuur. Dat zou neerkomen op 4 x € 1,50 per jaar. Deze kosten kunnen voorkomen worden indien de man akkoord gaat met een factuur per e-mail. De man vindt deze doorbelasting buitensporig. Hij wil niet door Waternet gedwongen worden akkoord te gaan met de ontvangst van een factuur per e-mail. Hij maakt zijn onvrede bij Waternet kenbaar. Waternet laat weten dat het klanten wil stimuleren om digitaal te gaan. Dit om de belasting van het milieu te voorkomen en om kosten te besparen. De man kan zich in dit antwoord niet vinden en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Aangezien het besluit om de kosten facturering transparant te maken door het college is genomen kan de ombudsman daar in beginsel geen verandering in brengen. Wel kan hij bij Waternet aandacht vragen voor onbedoelde neveneffecten. Te denken valt daarbij aan ouderen die geen internet hebben en niet mailen. Aangezien de bezwaren van de man meer van principiële aard zijn, heeft de ombudsman in deze zaak geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De ombudsman laat dit de man weten en sluit het dossier.

KIM 8022 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man kan zich niet vinden in het feit dat Waternet voortaan € 1,50 in rekening brengt voor het versturen van een papieren factuur per post. Hij vindt het onterechte kosten en geldklopperij. Hij wil dat Waternet deze kosten niet in rekening brengt. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht ter beantwoording naar Waternet door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8119 Aansluiting Verbruik en Inning

Een man koopt een kleine boot met een ligplaats. Hij vervangt de boot door een grotere boot die aangesloten dient te worden op water, elektra en het riool. Waternet dient daarvoor een walkast te verplaatsten. De man informeert naar de kosten. Waternet laat hem weten dat op de betreffende plaats al een rioolaansluiting aanwezig is en dat hij de rioolleiding zelf daarop kan aansluiten. Dan blijkt dat er toch geen rioolaansluiting aanwezig is. De kosten voor een rioolaansluiting bedragen € 2.400,-. Deze extra kosten komen de man zeer ongelegen uit. Hij vindt dat Waternet deze kosten op zich moet nemen omdat Waternet hem verkeerd heeft voorgelicht. Hij legt de zaak aan de Ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8176 Aansluiting Verbruik en Inning

Een vrouw kan zich niet vinden in het feit dat Waternet met ingang van 1 januari 2019 € 1,50 in rekening brengt voor de verzending van een papieren factuur. Zij betaalt met automatische incasso en Waternet brengt daarom per jaar maar 1x € 1,50 in rekening voor de jaarafrekening. Haar bezwaren zijn principieel van aard. Zij wil niet 'gestraft' worden met € 1,50 per jaar door niet akkoord te gaan met een digitale factuur. De ombudsman staat niet negatief tegenover de ontwikkeling om (meer) digitaal te gaan en verwijst daarbij naar de argumenten van Waternet: het drukken van papieren rekeningen kost tijd en geld, is bewerkelijk en foutgevoeliger dan digitale verwerking. Waternet claimt in dit verband eveneens een betere dienstverlening te kunnen bieden wat betreft betalingsherinneringen, statusupdates en storingsmeldingen. Daar komt bij dat het college met deze beleidswijziging heeft ingestemd. De ombudsman sluit het onderzoek.

KIM 8272 Belastingen

Een vrouw krijgt 2 jaar na het overlijden van haar broer een aanslag Waterschapsbelasting. De vrouw heeft na het overlijden al contact met Waternet gehad en haar (correspondentie)adres was dus bij Waternet bekend. Er was dus geen reden om twee jaar te wachten met deze aanslag. Bovendien heeft de vrouw in 2017 al om de eindafrekening gevraagd en heeft zij deze toen betaald. Zij heeft nu de indruk dat zij voor de tweede keer de aanslag moet betalen. Zij vindt het bijzonder vervelend om twee jaar na het overlijden van haar broer nog een keer met zijn overlijden te worden geconfronteerd. Zij dient hierover een klacht in bij Waternet. Waternet legt uit dat de invordering van de aanslag wordt geblokkeerd totdat een correspondentieadres bekend is. Door achterstanden en het geven van prioriteit aan andere werkzaamheden is de lijst met geblokkeerde aanslagen voor het belastingjaar 2017 blijven liggen. Volgens Waternet heeft de eindafrekening waar de vrouw het over heeft, betrekking op het drinkwater. Waternet biedt excuses aan voor de gang van zaken. De vrouw kan zich in deze reactie niet vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dan blijkt dat Waternet met de vrouw tot een voor haar acceptabele oplossing is gekomen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8329 Aansluiting Verbruik en Inning

Een maatschappelijk werkster dient namens haar cliënt een klacht in over een incassoprocedure van Waternet. Waternet heeft een groot bedrag van de vrouw ontvangen middels een betalingsregeling, maar heeft tegelijkertijd ook beslag gelegd op haar uitkering waardoor de vrouw veel te veel heeft betaald. Omdat zowel cliënt als de maatschappelijk werkster er bij Waternet niet door komen vragen ze de ombudsman om hulp. Deze zaak loopt nog.