

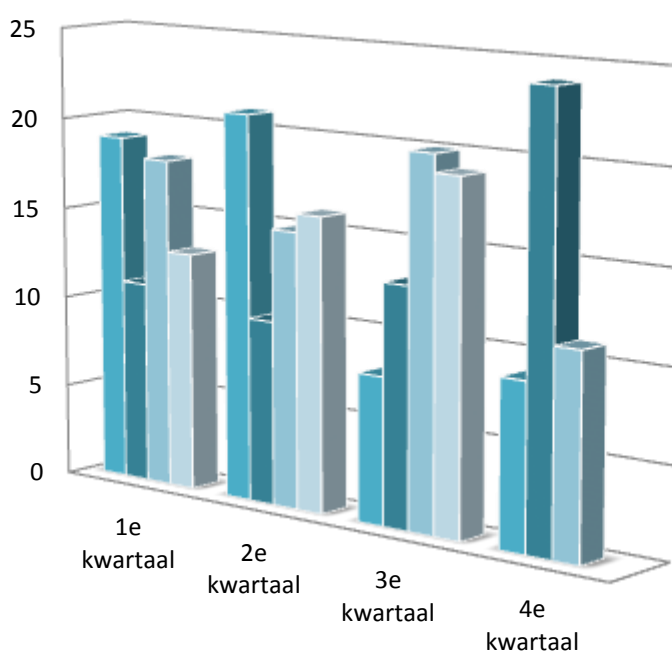
## Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2018 Waternet

### Inleiding

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2018 ontving de ombudsman 19 verzoeken tot onderzoek. 9 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 8 op de afdeling Belastingen en 2 op de afdeling Klantenservice.

Het gemiddeld aantal verzoeken per kwartaal ligt de laatste jaren op 16. Het aantal verzoeken in Q3 lag daar dus net iets boven. In 3 verzoeken hadden verzoekers nog niet de voorliggende klachtenprocedure van Waternet doorlopen of was Waternet anderszins eerst nog aan de beurt om te reageren.

### Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2015	19	21	8	9
■ 2016	11	10	13	24
■ 2017	18	15	20	11
■ 2018	13	16	19	

### dossiers

#### KIM 5306 Belastingen

Tot de ombudsman wendde zich een man die in zijn ogen onterecht geld heeft betaald aan Waternet, als gevolg van het niet doorgeven van een adreswijziging aan de gemeente Amsterdam. De waterschapsbelasting is doorberekend over een periode dat hij niet meer op het betreffende adres woonde. Tevens heeft hij een bestuurlijke boete van € 240,- gekregen wegens het niet doorgeven van zijn verhuizing. Een eerder kwijtscheldingsverzoek heeft slechts tot een gedeeltelijke kwijtschelding geleid. Een adresonderzoek van de gemeente heeft tot gevolg dat verhuizing wordt gedateerd op de dag dat de nieuwe bewoners zich hebben ingeschreven. Waternet besluit om de belastingen tot die datum te laten lopen. De man is hier

al blij mee, maar vindt dat de datum van zijn feitelijke verhuizing moet zijn. Dat is twee maanden eerder. Hij besluit daarop en in combinatie van de bestuurlijke boete de zaak aan de ombudsman voor te leggen. Als de man zijn verhaal vertelt, wordt duidelijk dat hij geen vast woonadres meer heeft en dat hij sinds zijn verhuizing op verschillende plekken in de stad heeft gewoond. Zijn vrouw is verhuisd naar haar land van herkomst. Hij heeft een baan maar zijn inkomsten zijn onregelmatig. Zijn woonadres verschilt per week en zijn huidige slaapplek bemoeilijkt het verkrijgen van een briefadres. De ombudsman besluit drie processen ingang te zetten. Allereerst zorgt hij voor een briefadres van de man. Daarnaast doet de ombudsman een coulanceverzoek bij Waternet om niet de gemeentelijke systemen te volgen en uit te gaan van de datum van de uitschrijving bij de woningcorporatie. Ten slotte vraagt de ombudsman om de bestuurlijke boete kwijt te schelden. De gemeente is uiteindelijk welwillend bij het verstrekken van een briefadres, maar scheldt de bestuurlijke boete niet kwijt. Als reden voor de boete wordt aangegeven dat deze boete juist bedacht is om dit soort zaken niet te laten gebeuren. De ombudsman kan zich hierin vinden. Waternet toont begrip voor de situatie en zet de verhuizing, en daarmee de belasting, naar de vroegste datum terug. Dit betekent dat de man het openstaande bedrag niet hoeft te betalen. De man is hiermee tevreden. Daarop sluit de ombudsman het dossier.

#### KIM 5712 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een appartement zonder watermeter. Op grond van de grootte van het appartement en het feit dat hij alleen woont, brengt Waternet hem 3 eenheden in rekening. Huishoudens van 1 persoon gebruiken gemiddeld per jaar 52.000 liter per jaar. Met ingang van 1 januari 2018 zijn de tarieven voor drinkwater die Waternet in rekening brengt veranderd. De termijnnota (per kwartaal) van de man is verhoogd van € 33,- naar € 41,-. Hij vindt dit een enorme stijging maar kan zich met name niet vinden in de verhoging van de Rijksbelasting op het drinkwater. In 2017 bracht Waternet hem € 4,- en met ingang van 1 januari 2018 € 6,- rijksbelasting per kwartaal in rekening. De 3 eenheden die de man in 2017 aan water in rekening zijn gebracht stonden voor het gemiddelde verbruik van 52.000 liter per jaar. Hij rekent uit dat een bedrag van € 6,- aan Rijksbelasting gelijk staat aan een geschat verbruik van 91.000 liter water per jaar. De man begrijpt dan ook niet waar de verhoging van de belasting die Waternet aan het Rijk afdraagt op is gebaseerd. Een alleenstaande verbruikt immers gemiddeld niet zoveel water. Hij legt zijn vraag aan Waternet voor maar krijgt geen afdoend antwoord. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman belegt een gesprek met de man en Waternet. Waternet erkent dat de wijze waarop de berekende m<sup>3</sup> drinkwaterverbruik op de facturen staat verwarrend is. De methode om de Belasting op leidingwater (BOL) ook in rekening te brengen bij klanten zonder watermeter wordt al te nadrukkelijk als verbruikte m<sup>3</sup>'s gepresenteerd op de facturen. De methode maakt een vertaalslag van eenheden naar kubieke meters en staat los van het werkelijk verbruik. In feite komt het erop neer dat voor de BOL kubieke meters worden toegedeeld aan aantallen eenheden. Waternet zegt toe de factuur te zullen aanpassen en de ombudsman over het resultaat informeren. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 5849 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Waternet legt een man begin 2016 een aanslag Waterschapsbelasting op. De aanslag wordt datzelfde jaar in 8 termijnen betaald. Halverwege 2016 overlijdt de man. Medio 2017 legt Waternet zijn weduwe dezelfde aanslag op voor de periode vanaf de datum overlijden tot aan het eind van het jaar. De vrouw betaalt de aanslag. Zij gaat tegen deze 2e aanslag in bezwaar omdat de Waterschapsbelasting 2016 immers al was betaald. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Dan blijkt dat de vrouw over het hoofd heeft gezien dat Waternet ook een

bedrag had terug betaald namelijk, de aanslag op naam van haar overleden echtgenoot over de periode van de datum overlijden tot aan het eind van het jaar. De aanslag is dus niet dubbel betaald maar moest administratief op naam van de vrouw worden gezet. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 6200 Belastingen

Een vrouw benadert de ombudsman omdat zij er niet uit komt met Waternet. Ze heeft in maart 2017 een aanslag ontvangen. Ze wil hier graag kwijtschelding voor aanvragen en heeft Waternet meerdere keren geschreven zodat de aanvraagformulieren worden opgestuurd. In september ontvangt zij een aanmaning terwijl ze nog in afwachting is van het aanvraagformulier. Ze neemt telefonisch contact op met Waternet en uiteindelijk ontvangt zij de papieren. In november dient zij een verzoek om kwijtschelding in maar wanneer zij in januari opeens een dwangbevel ontvangt begrijpt ze daar niets van. Ze schrijft wederom maar dit keer aangetekend naar Waternet en ze voegt hier haar oude verzoek om kwijtschelding bij. Hier ontvangt ze geen reactie op. Wanneer de vrouw in april een brief van een deurwaarderskantoor ontvangt besluit ze contact op te nemen met de ombudsman. Die vraagt Waternet om te reageren. Dan blijkt dat Waternet het eerste aanvraagformulier nooit heeft ontvangen. Het tweede aanvraagformulier konden ze niet in behandeling nemen omdat de gegevens verouderd waren. Waternet stuurt daarom opnieuw de aanvraagformulieren zodat de vrouw kwijtschelding kan aanvragen. In de tussentijd zijn de aanslagen on hold gezet zodat de vrouw geen verdere aanmaningen en ophogingen kan verwachten. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 6203 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Waternet verleent een man ieder jaar automatisch kwijtschelding van de Waterschapsbelasting. De man is dan ook onaangenaam verrast als er begin 2018 toch een aanslag Waterschapsbelasting bij hem in de bus ligt. Hij neemt contact met Waternet op om te vragen wat er aan de hand is. Waternet laat hem weten dat de oorzaak waarschijnlijk gelegen is in het feit dat er een verandering is opgetreden in zijn financiële situatie. Volgens de man is zijn financiële situatie onveranderd. De man neemt geen genoegen met dit antwoord en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dan blijkt dat op 31 december 2016 een automatisch uitgevoerde kwijtscheldingstoets heeft plaatsgevonden door Stichting Inlichtingenbureau (ILB). Daaruit bleek dat er teveel geld op de rekening van de man stond om (automatische) kwijtschelding in aanmerking te komen. Dat neemt niet weg dat de man nog steeds kwijtschelding kan aanvragen. De ombudsman geeft de man in overweging om dat te doen en sluit het dossier.

#### KIM 6233 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een deurwaarder legt beslag op het loon van een vrouw omdat Waternet drinkwater aan de vrouw zou leveren. Het beslag wordt opgeheven, wanneer blijkt dat Waternet geen overeenkomst tot levering van drinkwater met de vrouw heeft. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 6287 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw dient bij Waternet een klacht in omdat deze kosten in rekening brengt over een periode waarin zij het contract tot drinkwaterleverantie heeft opgezegd wegens verhuizing. Zij legt de zaak ook aan de ombudsman voor om deze gang van zaken aan de orde te stellen. De ombudsman adviseert haar om de reactie van Waternet af te wachten. Mocht de klacht niet

naar tevredenheid worden opgelost, dan kan de vrouw opnieuw contact opnemen met de ombudsman. De ombudsman verneemt niets meer van haar en sluit het dossier.

#### **KIM 6354 Belastingen**

Een taalvrijwilligster wendt zich tot de ombudsman omdat twee van nieuwe Nederlanders die ze ondersteunt dwangbevelen hebben ontvangen van Waternet. De incassoprocedure is door Waternet in gang gezet omdat er een fout is gemaakt in het systeem van Belastingen Amsterdam, waardoor de Waterschapsbelasting niet is gekoppeld aan hun kwijtscheldingsverzoek. De ombudsman heeft hierover meer klachten ontvangen en heeft naar aanleiding daarvan contact met Belastingen Amsterdam en Waternet. Belastingen Amsterdam belooft het recht te zetten en ervoor zorg te dragen dat de situatie voor de gedupeerden geen verdere gevolgen zal hebben. De ombudsman informeert de taalvrijwilligster hierover en sluit het dossier.

#### **KIM 6390 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een alleenstaande bejaarde vrouw woont al 30 jaar in dezelfde flat. Zij schrikt als zij de jaarafrekening drinkwater van Waternet ontvangt. Zij blijkt dat jaar veel meer water te hebben verbruikt dan anders en moet bijna € 700,- bijbetalen. Als zij de kwestie aan Waternet voorlegt, wijst Waternet op de mogelijkheid om de watermeter op kosten van ongelijk te laten ijkken. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dan blijkt dat de oorzaak van het hoge waterverbruik te wijten is aan het feit dat de vrouw verschillende keren een verkeerde - te lage - meterstand heeft doorgegeven. Waternet komt met de vrouw een gunstige afbetalingsregeling overeen voor het openstaande bedrag. De ombudsman ziet daarmee geen aanleiding voor verder onderzoek. Hij sluit het dossier.

*nieuwe dossiers*

#### **KIM 6554 afdeling Belastingen**

Een vrouw woont sinds 2 jaar in Nederland. In oktober 2017 verhuist zij naar haar huidige adres. Op het vorige adres paste zij op het huis van een particuliere eigenaar. In 2017 betaalt de eigenaar de Waterschapsbelasting 2017 voor zover zij weet. Desalniettemin ontvangt de vrouw een belastingaanslag Waterschapsbelasting voor de periode september/oktober 2017. De vrouw gaat tegen de aanslag in bezwaar. Waternet verzekert haar dat de deurwaarder, waarmee werd gedreigd, niet wordt ingeschakeld. Zij neemt ook zelf contact met de deurwaarder op. De deurwaarder vertelt haar geen opdracht te hebben ontvangen en geen dossier te hebben aangemaakt. Tot haar schrik ontvangt de vrouw, ondanks alle toezeggingen een schrijven van de deurwaarder met de mededeling dat zij binnen 7 dagen dient te betalen, om beslaglegging te voorkomen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. Dan blijkt dat de vorige eigenaar de aanslag nooit heeft betaald. De vrouw komt met Waternet tot een overeenkomst. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6583 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een oudere vrouw uit Amsterdam komt met Waternet overeen dat zij een openstaande factuur op een bepaalde datum betaalt. Desondanks ontvangt ze aanmaningen, waarbij ook incassokosten worden doorberekend. Ze beklagt zich online bij de Ombudsman omdat de incassokosten hoger zijn dan het oorspronkelijk verschuldigde bedrag. Haar klacht wordt vergezeld van een bijlage, die de Ombudsman echter niet geopend krijgt. Hij belt de vrouw en verneemt van haar dat in de bijlage alle openstaande rekeningen bij Waternet staan. Ze zegt

hem toe de inhoud van de bijlage opnieuw toe te zenden. Helaas laat de vrouw niets meer van zich horen. De ombudsman sluit daarom het dossier.

### **KIM 6595 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een vrouw huurt haar woning inclusief watergeld en Waterschapsbelasting. Wanneer Waternet haar begin 2016 in het kader van Alle Amsterdammers Klant 'AAK' benadert om klant van Waternet te worden, weigert ze. Ze vindt dat Waternet niet in de huurverhouding tussen haar en haar verhuurder kan treden. Bovendien vreest zij dat de verhuurder de kosten van het water niet op de huur in mindering zal brengen. Zonder overeenkomst begint Waternet haar toch facturen voor het waterverbruik te sturen. De vrouw betaalt niet en Waternet stuurt haar herinneringen en aanmaningen en tot slot een dwangbevel. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor die onderzoek instelt. De ombudsman vraagt de vrouw om haar verhuurder te vragen om de facturen watergeld en aanslagen waterschapsbelasting met de huur te verrekenen. De vrouw geeft aan dat verzoek gehoor. Dit onderzoek loopt nog.

### **KIM 6621 Belastingen**

Een man komt er achter dat er jarenlang een bedrag voor Waterschapsbelasting automatisch wordt geïncasseerd. Hij woont in Den Haag en maakt gebruik van de Haagse nutsvoorziening waar hij ook Waterschapsbelasting betaald. Hij heeft nooit in het werkgebied van Waternet gewoond. Waternet heeft de vergissing erkend en toegezegd een en ander uit te zullen zoeken. De man krijgt geen reactie van Waternet. Ook niet na het sturen van diverse brieven. Hij wendt zich vervolgens tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij Waternet naar de afhandeling van de klacht. Waternet laat weten contact met de man te hebben opgenomen om te kwesatie op te lossen. De ombudsman sluit het dossier.

### **KIM 6661 Klantenservice**

Een bewoonster van een grachtenpand meldt dat de afgelopen jaren de geluidsoverlast van boten enorm is toegenomen. Melden heeft geen zin: vroeger kon met Waternet worden gebeld, nu alleen met 14020. Maar de lijnen zijn (over)bezet. Haar klacht is door de ombudsman doorgestuurd naar de betreffende dienst. Deze meldt dat de klacht is doorgestuurd naar 14020. De vrouw meldt opnieuw overlast. Waternet reageert en biedt excuses aan voor de gang van zaken. Vanwege de toegenomen overlast was 14020 minder goed bereikbaar. De vrouw kan eventueel een melding maken bij de gemeente, ook wat betreft geluidsoverlast. Men geeft aan dat de nieuwe burgemeester op de hoogte is van deze situatie en het serieus neemt. Waternet vraagt de vrouw om geduld te hebben. De ombudsman sluit het dossier.

### **KIM 6699 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een man wordt geconfronteerd met een drinkwaterfactuur van € 550,-. De oorzaak is gelegen in het feit dat een paar jaar lang geen facturen zijn verzonden omdat de man zich nooit bij Waternet heeft aangemeld als gebruiker. De man wil het bedrag betalen maar gaat niet akkoord met een betalingsregeling van € 50,- per maand onder voorwaarde van automatisch incasso. In plaats daarvan maakt de man zelf € 50,- per maand over. Waternet start een invorderingstraject. Dat resulteert uiteindelijk in een dagvaarding. Na ontvangst van de dagvaarding neemt de man contact op met Waternet dat dit toch niet de bedoeling kan zijn. Hij wacht op een reactie van Waternet. Ondertussen komt de zaak voor en doet de rechter uitspraak. Uiteindelijk betaalt de man bovenop de oorspronkelijke factuur € 700,- extra. Hij wendt zich tot de ombudsman. Hij zou graag zien dat Waternet een deel van de kosten vergoedt. De ombudsman stelt een onderzoek in en ziet daartoe geen aanleiding. Strikt

genomen had de man zich bij Waternet moeten aanmelden als nieuwe klant. Doordat hij dit heeft nagelaten kon de grote navordering ontstaan. Verder had de invorderingsprocedure voorkomen kunnen worden als hij akkoord was gegaan met de betalingsregeling van Waternet. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6707 Belastingen**

Een man vraagt in maart 2018 kwijtschelding aan voor gemeentelijke belastingen en heffingen. Als hij in juni een aanslag Waterschapsbelasting ontvangt blijkt dat deze aanslag niet aan het kwijtscheldingsverzoek is toegevoegd. Hij belt verschillende keren met de gemeente en keer op keer wordt hem gezegd dat het wordt gecorrigeerd. Eind juli verneemt hij dat er een dwangbevel wordt verstuurd. De man is daar erg ontstemd over en legt de zaak aan de ombudsman voor. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 6712 afdeling Belastingen**

Een man woont in een appartement dat bestaat uit (oorspronkelijk) 2 appartementsrechten: II- en III-hoog. Waternet stuurt hem eind november 2016 een aanslag Waterschapsbelasting 2015 voor de derde verdieping en eind september 2017 dezelfde aanslag Waterschapsbelasting 2015 voor de tweede verdieping. De man betaalt beide aanslagen. Eind december 2017 legt Waternet hem voor de tweede keer een aanslag op voor dezelfde belasting voor de tweede verdieping. Het bedrag is nu een stuk hoger. De man gaat tegen de aanslagen in bezwaar. Waternet vermindert de lage aanslag tot nihil en de hoge aanslag blijft gehandhaafd. Twee maanden later ontvangt de man een dwangbevel van de deurwaarder. Hij moet de hoge aanslag betalen minus het bedrag van de reeds betaalde lage aanslag verhoogd met aanmaningskosten van € 7,- en dwangbevelkosten van € 41,-. De man kan zich hier niet in vinden. Hij heeft immers de Waterschapsbelasting 2015 voor beide verdiepingen al betaald. Verder heeft hij na de uitspraak op bezwaar nooit aangepast aanslag noch een aanmaning ontvangen. Hij merkt verder op dat Waternet pas 16 weken na het indien van een bezwaarschrift uitspraak heeft gedaan in plaats van de voorgeschreven 6 weken. De man dient op 24 juli 2018 een klacht in bij Waternet. Gelijktijdig wendt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in en Waternet legt uit dat een en ander het gevolg is van het feit dat de twee verdiepingen zijn samengevoegd. De eerder in rekening gebrachte extra kosten boekt Waternet af. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6720 afdeling Belastingen**

Begin maart 2018 vraagt een man bij Belastingen kwijtschelding aan voor de combi-aanslag afvalstoffen en Waterschapsbelasting. Desondanks stuurt Waternet hem eind juni 2018 een aanmaning met aanmaningskosten voor de Waterschapsbelasting. De man neemt telefonisch contact met Waternet en Belastingen op en krijgt te horen dat het goed komt. Het komt niet goed want de man ontvangt een maand later een dwangbevel van de deurwaarder. Als hij weer met beide instanties belt, krijgt hij opnieuw te horen dat het goed komt. De man vertrouwt het niet meer en besluit de zaak aan de ombudsman voor te leggen die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 6744 (gekoppeld met KIM 6354)**

#### **KIM 6826 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een man ontvangt een brief van Waternet met het verzoek zijn jaarlijkse meterstand door te geven. Hij beklaagt 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 6833 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een vrouw woont alleen in een grote huurwoning zonder watermeter. Aangezien de hoogte van de drinkwaterfactuur is gebaseerd op het aantal vertrekken in de woning, betaalt zij relatief veel voor het waterverbruik voor iemand die alleen woont. Daar komt bij dat de alleenwonendenrestitutie is afgeschaft. De vrouw zoekt naar informatie over deze beleidswijziging. Wanneer niemand bij Waternet haar kan uitleggen hoe het precies zit, wendt zij zich tot de ombudsman. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om de klacht van de vrouw in behandeling te nemen, stuurt de ombudsman de klacht door. Waternet stuurt de vrouw een uitgebreide e-mail met uitleg en maakt een afspraak om bij haar thuis te kijken of er een watermeter geplaatst kan worden. Gezien deze ontwikkeling sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 6887 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Begin juni 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 niets meer van zich laat horen, sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 6895 Klantenservice**

Een man beklaagt zich bij de ombudsman over de eisen die Waternet stelt aan mensen alvorens zij hun rekeningen digitaal kunnen inzien. Hij wil geen account en een wachtwoord hoeven aanmaken. Waternet zegt naar aanleiding van zijn klacht toe voortaan de rekeningen per post toe te sturen en daarmee wordt voorkomen dat de man iets moet doen dat hij niet wil. De ombudsman laat de man weten dat in zijn ogen Waternet met de gedane toezegging voldoende tegemoet is gekomen aan zijn bezwaren. Bovendien behoort het tot een zorgvuldige dienstverlening om digitale rekeningen niet te gemakkelijk inzichtelijk te maken voor onbevoegden. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6927 afdeling Belastingen**

Een man koopt half augustus 2018 een bootje en moet hiervoor binnenhavengeld (vignet) betalen in Amsterdam. Hij koopt dit vignet (€ 431,-) voor een jaar, maar het blijkt slechts geldig te zijn t/m december 2018. Hij ziet geen mogelijkheid op de website om een betaling naar rato te doen. Hij verwacht dat men óf naar rato kan betalen (in zijn geval dan circa €161,-) voor de rest van het jaar óf dat het vignet inderdaad een jaar geldig is (in zijn geval tot medio augustus 2019). Deze huidige methode moet hij het volle pond betalen voor 5 maanden en dat vindt hij onterecht. Hij dient daarover een klacht in, die wordt behandeld door Waternet. Volgens Waternet is binnenhavengeld 2018 een belasting (zie Verordening Binnenhavengeld Pleziervaart 2018). De hiervoor afgegeven vignetten zijn na betaling geldig voor een kalenderjaar, van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018. Hij is niet tevreden met het antwoord en wendt zich daarom tot de ombudsman. Die doet navraag over de betaling. Daaruit volgt dat het tarief jaarlijks wordt vastgesteld op basis van een dag of van een heel kalenderjaar. Een booteigenaar betaalt dus of per dag of voor een heel kalenderjaar. Een andere mogelijkheid is er niet. Eerder is al door de gemeenteraad onderzocht of hier meer

differentiatie in aangebracht kan worden. Hier is vanaf gezien omdat verdere differentiatie meer kosten met zich meebrengt en daarmee de tarieven dusdanig zouden stijgen dat deze in verhouding tot het vorige jaartarief voor de klant ongunstig uit zou pakken. Nu dit toch echt om beleid betreft, is er geen verdere rol voor de ombudsman weggelegd. Dossier gesloten.

#### **KIM 6951 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een man stuurt een mail aan de ombudsman waarin hij zich beklagt over het afschaffen van de alleenwonendenkorting op de drinkwaternote. Hij heeft hierover zijn beklag gedaan bij Waternet, maar de uitleg die hij heeft ontvangen vindt hij onacceptabel. Hij heeft geen drinkwatermeter en deze kan in de door hem gehuurde woning, bij gebrek aan de juiste leidingen, ook niet geplaatst worden. Zijn verbruik wordt vastgesteld aan de hand van eenheden die een indicatie zouden moeten geven van het verbruik. De alleenwonendenkorting heeft Waternet van de gemeenteraad moeten afschaffen. Door de gemeenteraad is wel een lagere prijs voor de berekeningseenheden vastgesteld zodat mensen zonder watermeter er financieel niet heel veel van zullen merken. De ombudsman laat de man weten dat als er onverhoopt voor hem toch een groot financieel nadeel blijkt te ontstaan door de afschaffing van de alleenwonendenkorting, hij dit opnieuw onder zijn aandacht mag brengen. Op dit moment is er geen rol voor de ombudsman omdat niet is gebleken dat de gemaakte keuze een schrijnende uitwerking heeft in een individuele situatie. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 7015 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een man stuurt een kopie van zijn klachtbrief aan Waternet aan de ombudsman. Hij heeft Waternet toestemming voor automatische incasso verleend. Doordat de incasso telkens op een andere dag plaatsvindt kan het bedrag soms niet worden geïncasseerd omdat hij onvoldoende saldo op zijn rekening heeft. De ombudsman constateert dat de klachtafhandelingstermijn nog niet is verstreken en adviseert de man om de klachtbehandeling door Waternet af te wachten. Wanneer hij geen antwoord krijgt of daar niet tevreden mee is kan hij weer bij de ombudsman terecht. De ombudsman ontvangt geen bericht meer van de man en sluit de zaak.

#### **KIM 7035 afdeling 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 en merkt daarbij op dat hij overweegt na overleg met zijn advocaat in cassatie te gaan. 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.

#### **KIM 7060 afdeling Belastingen**

Een vrouw ontvangt een aanmaning Waterschapsbelasting 2018 zonder eerder de aanslag zelf noch een herinnering te hebben ontvangen. Zij betaalt de aanslag maar is niet bereid om de aanmaningskosten van € 7,-. Waternet verklaart haar bezwaarschrift ongegrond omdat



Waternet zich op het standpunt stelt de aanslag en de herinnering wel heeft verstuurd. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Waternet blijft op het standpunt dat de aanslag en de aanmaning via MijnOverheid en per post zijn verstuurd. Onduidelijk is dus waarom de vrouw geen van deze berichten heeft ontvangen. Desondanks is Waternet bereid de aanmaningskosten te laten vervallen. De ombudsman sluit het dossier.

### **KIM 7089 Belastingen**

Een man ontvangt een dwangbevel met betrekking tot een aanslag van Waternet. Hij heeft kennelijk de aanslag en herinnering en aanmaning gemist omdat hij direct een dwangbevel. De man wil best betalen maar was zich niet bewust van een achterstand. De toon van het dwangbevel staat hem niet aan. Hij dient een klacht bij Waternet in en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman adviseert de man de reactie van Waternet af te wachten. Indien de man zich niet kan vinden in de beantwoording kan hij zich weer tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.