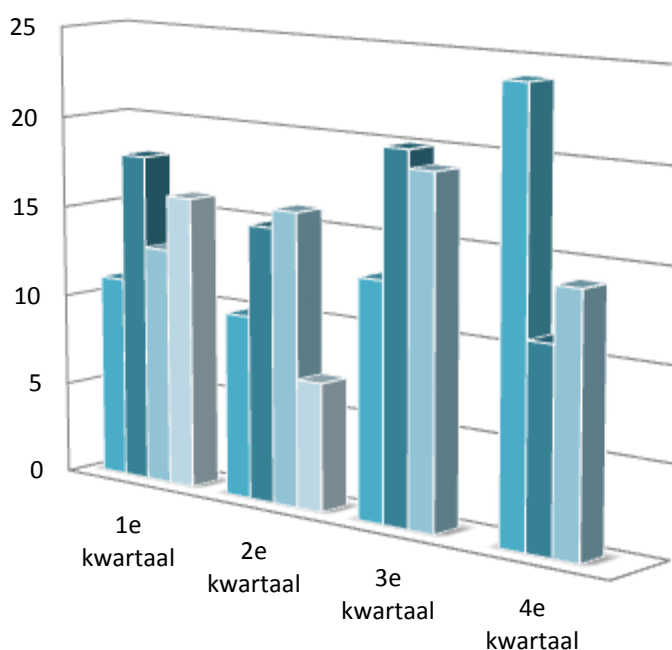


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2019 Waternet

Inleiding

In het 2^e kwartaal 2019 ontving de ombudsman 7 verzoeken tot onderzoek. 6 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning en 1 op de afdeling Planadvies. Dit is een laagterecord aangezien het gemiddelde de laatste jaren op zo'n 15 verzoeken per kwartaal lag.

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	7		

Dossiers

KIM 3870 afdeling Belastingen

Een vrouw is werkzaam als zelfstandige met behoud van uitkering. Zij krijgt van de gemeente Amsterdam kwijtschelding voor betaling van de gemeentelijke belastingen, maar vangt bot bij Waternet, dat voor het waterschap de waterschapsbelasting int. De vrouw begrijpt deze discrepantie niet en vindt het verschil tussen de gemeente en het waterschap inzake kwijtschelding voor ondernemers onrechtvaardig. De ombudsman legt haar uit dat het ieder bestuursorgaan vrij staat een kwijtscheldingsregeling vast te stellen voor de te heffen belastingen. De gemeente Amsterdam heeft hiervoor gekozen, het waterschap Amstel, Gooi en Vecht niet. De ombudsman heeft tevergeefs een paar jaar geleden gepleit voor een kwijtscheldingsregeling voor ondernemers bij het waterschap. Hij adviseert de vrouw gebruik te maken van haar rechten als ingezetene van het waterschap, bijvoorbeeld door het benaderen van leden van het waterschapsbestuur over deze materie. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5544 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een vrouw moet langdurig revalideren nadat zij een hersenbloeding heeft gehad. Als zij terugkomt in haar woning blijkt zij een heel hoge waterrekening te hebben. Zij weet niet hoe dit kan en kan de rekening met haar minimuminkomen niet betalen. Het komt tot een rechtszaak waarbij Waternet in het gelijk gesteld wordt. De vrouw neemt contact op met de ombudsman die op huisbezoek gaat. Het blijkt dat er naast de waterrekening nog andere problemen spelen in het zorgdomein. Gezien de problematische situatie waarin de vrouw verkeert legt de ombudsman de zaak voor aan Waternet met de vraag of de vordering coulanchehalve kwijtscholden kan worden. Waternet is hiertoe bereid. Nu deze last van haar schouders is kan de vrouw, samen met medewerkers van de ombudsman, een aantal zorgproblemen aanpakken.

KIM 6595 Aansluiting, Verbruik & 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 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 pakt dit samen met !Woon op. 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 belt, krijgt hij opnieuw te horen dat het goed komt. De man besluit de zaak aan de ombudsman voor te leggen die een onderzoek instelt. Waternet laat enige tijd later weten dat de kwijtschelding is toegekend. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7416 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man krijgt in 2018 een hele hoge eindafrekening 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 7845 Aansluiting, Verbruik & 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 & 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 & Inning

Een man is het er niet mee eens dat Waternet € 1,50 in rekening brengt voor de verzending van een factuur per post. De man beschikt niet over een pc en wil/kan dan ook geen account aanmaken op de internetsite van Waternet. Hij heeft de klantenservice om die reden doorgegeven dat hij voortaan via automatische incasso wil betalen. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, verwijst de ombudsman de man naar de voorliggende klachtenprocedure van Waternet. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7914 Aansluiting, Verbruik & 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. De ombudsman legt de man voor dat hij een keuze heeft. Of hij betaalt via automatische incasso en worden de kosten van € 1,50 niet in rekening gebracht of hij verkiest dat Waternet hem facturen stuurt voor € 1,50 per factuur. De ombudsman spreekt dit telefonisch met de man. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7919 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een vrouw denkt dat zij teveel watergeld betaalt aan Waternet omdat er teveel eenheden in rekening worden gebracht. Zij wil een watermeter in haar woning zodat het feitelijk watergebruik kan worden vastgesteld. Zij wendt zich tot de ombudsman die de zaak voorlegt aan Waternet. Dat 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 helaas niet mogelijk. De ombudsman ziet geen verdere rol weggelegd en sluit het dossier.

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 ontvangt hij zijn kwartaalfactuur. Waternet brengt hem € 3,- exclusief BTW in 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 man is het met de handelwijze van Waternet niet eens en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dan blijkt dat Waternet gezien de bijzondere omstandigheden van het geval bereid is de man tegemoet te komen. De man accepteert de geboden oplossing. De ombudsman 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 wil zijn woonboot aansluiten op 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 man vindt dat Waternet de rioolaansluiting moet aanleggen omdat zij hem onjuist hebben voorgelicht. Als de man er niet uitkomt met waternet legt hij de zaak voor aan de ombudsman. Deze informeert bij Waternet dat laat weten bereid te zijn de aansluiting voor hun rekening te nemen. De ombudsman sluit hierop het dossier.

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 afdeling Belastingen

Een vrouw krijgt 2 jaar na het overlijden van haar broer een aanslag Waterschapsbelasting. De vrouw heeft na zijn overlijden al contact met Waternet gehad en haar (correspondentie)adres was dus bij Waternet bekend. Er was dus geen reden dus 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 & 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. De ombudsman vraagt de klachtcoördinator van Waternet na te gaan wat er is betaald en wat er nog open staat. Daaruit blijkt dat Waternet een heel ander financiële stand van zaken heeft dan de maatschappelijk werkster. De ombudsman vraagt Waternet en de maatschappelijk werkster van de vrouw met elkaar om tafel te gaan, zodat goed uitgezocht kan worden welk overzicht het juiste is. Omdat hij daarbij voor zichzelf geen verdere rol ziet weggelegd sluit hij na deze overdracht het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 8365 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman met een klacht over Waternet. Hij kan zich niet vinden in het feit dat Waternet € 1,50 in rekening brengt voor het versturen van facturen per post. De ombudsman heeft veel klachten ontvangen over het feit dat Waternet met ingang van 1 januari 2019 € 1,50 per factuur in rekening brengt. Het is een besluit van het college om daartoe over te gaan. De ombudsman dient het beleid te respecteren en kan daar 'niet overheen gaan'. In voorkomende gevallen kan de ombudsman wel aandacht vragen voor onbedoelde neveneffecten. De meeste andere klachten die bij de ombudsman zijn binnengekomen zijn afkomstig van ouderen die niet over een pc beschikken. Waternet zoekt voor die groep naar een oplossing. Zij hebben immers geen keuze. De ombudsman is in

afwachting van de besluitvorming van Waternet hieromtrent. De ombudsman staat niet negatief tegenover de ontwikkeling om digitaal te gaan en het versturen van post te minimaliseren. Het in rekening brengen van kosten is ook een drukmiddel om digitaal te gaan. Uit onderzoek van de ombudsman is inmiddels gebleken dat Waternet tekort geschoten is in de communicatie. Met het benoemen van de kosten van de facturen, geeft Waternet gehoor aan de opdracht om de factuur beter inzichtelijk te maken. Waternet schreef dat voortaan € 1,50 in rekening wordt gebracht maar uit een nadere toelichting is gebleken dat Waternet altijd al € 1,50 in rekening bracht voor de postkosten maar dat die 'verstopt' zaten in de drinkwaterrekening. Iedereen die voortaan overgaat tot automatische betaling kan de kosten voor het versturen van de facturen besparen. Het is dus onhandig gecommuniceerd. Aangezien de bezwaren van de man alleen van principiële aard zijn, ziet de ombudsman geen aanleiding tot onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8422 Aansluiting, Verbruik & Inning

Het waterverbruik van een man en zijn huisgenoot was de afgelopen jaren zeer hoog. Om die reden wordt de watermeter door keuringsinstituut KIWA in Rijswijk onderzocht. De watermeter voldoet aan de gestelde eisen. De man dient daarom alle kosten van het onderzoek te betalen. De man blijft van mening dat de watermeter niet deugt. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. Hij zegt over onderliggend technisch bewijs te beschikken maar wil dat niet aan de ombudsman overleggen. De ombudsman biedt aan om langs te komen om een betere indruk van de situatie te krijgen. De man gaat op dit aanbod niet in. Evenmin is hij bereid om een logboek bij te houden van het waterverbruik. De man besluit de zaak verder met zijn advocaat tot een goed einde te brengen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8465 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man betaalt zijn rekeningen van Waternet niet via automatische incasso omdat hij op het incassomoment niet altijd voldoende geld op zijn rekening heeft staan. Het komt regelmatig voor dat Waternet om onduidelijke redenen bedragen terugboekt en nu heeft hij een incassobrief van de deurwaarder ontvangen. Houdt een en ander verband met elkaar? Dit probleem heeft hij eerder ervaren en toen heeft Waternet daarvoor excuses aangeboden. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Uit het onderzoek komt naar voren dat de man soms geld naar Waternet overmaakt waar geen factuur aan ten grondslag ligt. Dat geld maakt Waternet dan weer naar de man over. De man maakt ook geld over bestemd voor een ander huisadres zonder dat de betaling aan het andere huisadres kan worden gematcht. Waternet laat ook weten dat er geen achterstanden meer zijn en dat de man bij is met de betaling van de facturen. De ombudsman informeert de man over de stand van zaken en sluit het dossier.

KIM 8546 Aansluiting, Verbruik & Inning

De woning van een man wordt gerenoveerd en Waternet heeft er een watermeter geplaatst. Waternet heeft voor beide adressen facturen gestuurd maar ook af en toe geld terugboekt en verrekend etc. De man heeft daardoor geen overzicht meer over zijn betalingen. Hij vraagt Waternet om een overzicht van de betalingen etc. Waternet laat hem weten dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht. De man kan zich daar niet in vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor. Desgevraagd laat Waternet weten dat een en ander op een misverstand moet berusten. Waternet stuurt de man kosteloos een overzicht van de betalingen, restituties en openstaande vorderingen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8605 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man dient in januari 2019 een klacht in bij Waternet over het feit dat Waternet € 1,50 in rekening brengt voor het versturen van een factuur per post. Klanten van Waternet kunnen deze kosten voorkomen door de facturen automatisch te betalen. Hij vraagt de ombudsman om zijn visie. De ombudsman laat de man weten dat de kosten eerst in de factuur verstopt zaten en nu transparant zijn gemaakt. Aangezien de man de kosten kan voorkomen, en de handelwijze van Waternet door een collegebesluit zijn gedekt, acht de ombudsman de handelwijze van Waternet niet onbehoorlijk.

KIM 8617 afdeling Planadvies

Een vrouw ondervindt overlast van rondvaartboten nabij haar woning in het centrum van Amsterdam. De boten varen te hard, ze maken teveel lawaai, stinken, vernielen de kade en, vooral, het zijn er teveel. Zij kaart dit al sinds 2009 aan bij de gemeente en de gemeente belooft telkens dat er maatregelen worden getroffen, maar intussen verergert de overlast alleen maar. Daarom wendt zij zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8757 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man is het er niet mee eens dat hij na het overlijden van zijn vader evenveel watergeld moet betalen. Hij woont in een oudere woning waar het technisch gezien niet mogelijk is om een watermeter te plaatsen. Volgens hem maakt het voor het verbruik niet uit of hij nu de beschikking heeft over 1 of 3 kamers. De ombudsman legt hem uit dat een watermeter de enige manier is om het waterverbruik objectief vast te stellen. Als die er niet is kan Waternet niet anders dan zich baseren op het aantal kamers. De man kan nog wel via de site van Waternet nagaan of de berekening van het aantal eenheden klopt. Als dat niet het geval is kan hij Waternet vragen om het aantal eenheden aan te passen.