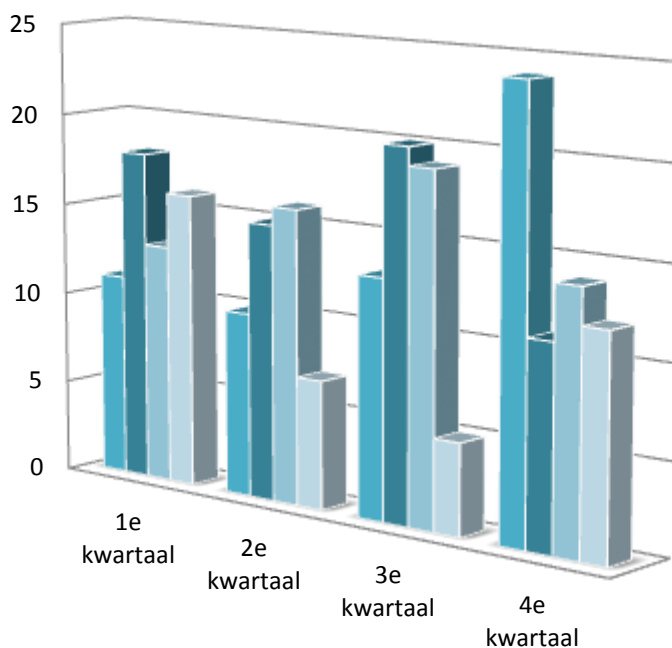


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 4 2019 Waternet.

Inleiding

In het 4^e kwartaal 2019 ontving de ombudsman 12 verzoeken tot onderzoek. 7 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Belastingen, 3 op Aansluiting, Verbruik & Inning en 1 op Planadvies en Vergunningen.

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	5	12

Dossiers

KIM 7750 Aansluiting, Verbruik & 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. Aangezien het beleid door de gemeenteraad is vastgesteld en de vrouw maar één keer per jaar de kosten voor een papieren factuur hoeft te betalen, acht de ombudsman dit niet belastend. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7946 Aansluiting, Verbruik & 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. Aangezien het beleid met betrekking tot de kosten papieren factuur door de gemeenteraad is vastgesteld, handelt Waternet niet onbehoorlijk. Waternet biedt de vrouw evenwel onverplicht een attentie aan. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9092 Belastingen

Een man ontvangt in 2019 een aanslag Waterschapsbelasting 2018 en 2019. Waarom heeft Waternet deze aanslag niet in 2018 opgelegd? Nu moet hij in één jaar twee aanslagen betalen. Dat is hem te begroetelijk. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Waternet biedt excuses aan voor de gang van zaken maar wijst ook op het feit dat een aanslag wettelijk gezien nog na 3 jaar mag worden opgelegd. Er zijn allerlei redenen waarom dit voorkomt: Waternet heeft de WOZ-waarde nog niet ontvangen omdat er een bezwaarschriftprocedure aanhangig is en de waarde van een woning nog niet vast staat. Of er moeten nog zaken uitgezocht worden of er was sprake van een verhuizing in de loop van het jaar enz. Waternet komt de man tegemoet door hem een betalingsregeling aan te bieden die enige verlichting moet brengen. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 9425 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man verhuist op 30 juni maar geeft zijn verhuizing niet door aan Waternet. De nieuwe bewoner neemt in augustus noodgedwongen actie om de man uit te schrijven. De man is verbolgen over het feit dat Waternet hem in juli nog een voorschotnota stuurt. De man storneert het door hem betaalde bedrag. Waternet stelt zich op het standpunt dat er nog een openstaande vordering is en dat mensen die verhuizen nooit een cent teveel betalen. De ombudsman stelt een onderzoek in.

KIM 9451 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man klaagt zich over het niet terugbetalen van een dubbele betaling aan Waternet. Hij heeft hierover een mail aan Waternet gestuurd. De ombudsman vraagt hem de reactie van Waternet af te wachten en indien hij daarover niet tevreden is, kan hij in eerste instantie een klacht bij Waternet zelf indienen. Voor nu, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 9483 Belastingen

Een vrouw verhuist op 2 april 2019 van haar adres in Amsterdam naar buiten de stad. Voorafgaand aan de verhuizing geeft zij de verhuizing aan Waternet door. In de afmelding die zij van Waternet ontvangt staat dat zij voor de waterschapsbelasting niets hoeft door te geven omdat de afdeling Belastingen de verhuizing automatisch van de gemeente zal doorkrijgen. Dat blijkt in deze zaak niet het geval te zijn omdat de woning in Amsterdam niet in eigendom is van de vrouw als privaatpersoon maar in eigendom is van een stichting. Dit heeft tot gevolg dat de

aanslag Waterschapsbelasting, herinnering en aanmaning etc. naar het adres in Amsterdam worden gestuurd. De informatie in de afmelding van Waternet klopt dan ook niet omdat het klaarblijkelijk alleen toeziet op particulieren woningeigenaren. De vrouw doet haar beklag bij Waternet maar is van mening dat de reactie van Waternet onvoldoende is en niet ingaat op haar klachten. Zij stuurt Waternet nog een e-mail en wendt zich gelijktijdig tot de ombudsman. De ombudsman stelt voor om de beantwoording van de laatste mail aan Waternet af te wachten. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9529 Belastingen

In 2017 heeft een man een kwijtscheldingsverzoek over de jaren 2015 tot en met 2017 ingediend. De kwijtschelding voor de aanslagen van Waternet is afgewezen omdat hij in die periode een zzp'er was. In die periode had hij een inkomen rond de bijstandsnorm. Volgens de man klopt het niet omdat de regels voor zzp'ers per 1 januari 2019 zijn aangepast. Nu komen zzp'ers wel in aanmerking voor kwijtschelding. De ombudsman informeert de man dat het in dit geval een beleidswijziging betreft en dat hij niet bevoegd is. De ombudsman heeft echter niet alle informatie om vast te stellen of de beslissing op de kwijtschelding na 1 januari 2019 is genomen. Hij besluit de zaak daarom voor te leggen aan Belastingen. Volgens Belastingen zijn de beslissingen vóór 2019 genomen en daarom zijn de kwijtscheldingsverzoeken getoetst aan het oude beleid. Op basis van deze informatie komt de ombudsman tot de conclusie dat hij niet bevoegd is en sluit hij het dossier.

KIM 9554 Planadvies en Vergunningen

Een man vraagt eind 2018 namens zijn bv bij Waternet een vaarvergunning aan. Waternet stuurt hem een ontvangstbevestiging en vraagt om aanvullende informatie. De man stuurt de aanvullende informatie en Waternet bevestigt de ontvangst. In beginsel dient Waternet binnen 6 weken op een dergelijke aanvraag een besluit te nemen. In dit geval voor 15 december 2018. De man ontvangt geen verdagingsbericht waaruit blijkt dat Waternet meer tijd nodig heeft. Begin januari 2019 neemt het college een besluit om alleen aanvragen die in maart 2020 worden ingediend, in behandeling te nemen. Aanvragen die buiten deze termijn worden of zijn ingediend worden afgewezen. [Regeling uitgifteronde 2022 voor exploitatievergunningen passagiersvaart](#). Begin februari 2019 neemt het college een besluit op de aanvraag van de man. De aanvraag wordt met een beroep op het besluit van begin januari 2019 afgewezen. In het besluit staat dat het college de man niet in de gelegenheid stelt om een zienswijze naar voren te brengen omdat het besluit van begin januari 2019 het college niet de mogelijkheid biedt een ander besluit te nemen. In het besluit staat verder dat € 680,- leges in rekening zullen worden gebracht en dat de man binnenkort een aanslag daarvoor ontvangt. De man gaat tegen het besluit van begin februari 2019 in bezwaar. Zijn bezwaar richt zich op de aangekondigde leges. Hij vindt dat de leges onterecht in rekening zijn gebracht omdat als hij in november 2018 had geweten dat zijn aanvraag op grond van het besluit van 8 januari 2019 zou worden afgewezen, hij geen aanvraag had gedaan. Ook wijst hij op het feit dat de aanvraag niet inhoudelijk is beoordeeld en leges van € 680,- derhalve niet in verhouding staat tot de geleverde tegenprestatie. In april 2019 ontvangt de man de aanslag van € 680,-. De man dient tegen deze aanslag een bezwaarschrift in. Blijkbaar schort het bezwaarschrift de betalingsverplichting niet op, want de man ontvangt op een betalingsherinnering/aanmaning. Waternet neemt vervolgens een besluit op het bezwaarschrift. Waternet laat weten dat de leges op de juiste gronden zijn geheven en dat het juiste tarief is toegepast. Dat de aanvraag niet inhoudelijk is beoordeeld, is niet van belang. Belastingen stuurt de man een aanmaning. De openstaande vordering van € 680,- is met de kosten van de aanmaning met € 16,- verhoogd. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9574 Belastingen

Waternet legt een vrouw eind april 2019 een aanslag Waterschapsbelasting op. Aangezien zij in haar gemeente in aanmerking komt voor automatische kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, en zij vorig jaar ook kwijtschelding van Waternet voor de Waterschapsbelasting heeft gekregen, gaat zij er vanuit dat zij ook dit jaar voor (automatische) kwijtschelding van de Waterschapsbelasting in aanmerking komt. Op 5 juni 2019 stuurt zij Waternet een brief met het verzoek om haar een kwijtscheldingsformulier op te sturen. Aan dit verzoek wordt geen gehoor gegeven. Waternet stuurt op 9 juli 2019 wel aan aanmaning Waterschapsbelasting naar de vrouw. Dit is voor de vrouw aanleiding om op 17 juli 2019 een bezwaarschrift tegen de aanslag en de opgelegde aanmaningskosten in te dienen. Ook vraagt zij opnieuw om haar een kwijtscheldingsformulier op te sturen. Eind oktober 2019 wendt de vrouw zich tot de ombudsman omdat zij nog niets heeft vernomen van Waternet. De ombudsman informeert bij Waternet naar de stand van zaken. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9677 Belastingen

Een vrouw heeft kwijtschelding aangevraagd bij Belastingen Amsterdam voor gemeentelijke belastingen. Toch ontvangt zij een aanmaning van en een brief van een deurwaarder voor de waterschapsbelasting. Zij wendt zich tot de ombudsman die om de onderliggende correspondentie vraagt om te kunnen nagaan wat er precies aan de hand is. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9733 Belastingen

Een man ontvangt bijna tegelijkertijd de aanslag Waterschapsbelasting en 2018 en 2019. Als gevolg hiervan komt hij in de financiële problemen. Hij vraagt Waternet om een betalingsregeling af te spreken maar Waternet geeft geen gehoor. De 8 maandelijks termijnen zijn niet op te schuiven en ook niet te verlengen naar meer termijnen. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9761 Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man is ontevreden over de wijze waarop Waternet in 2019 zijn klacht heeft afgehandeld. Het zou gaan om de afronding van een bedrag met een verschil van € 0,02. De ombudsman vraagt de man om de klacht en het antwoord te overleggen. Gelijktijdig vraagt de ombudsman aan Waternet om de beantwoording nog eens te bekijken. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9806 Planadvies en Vergunningen

Een man heeft een boot. Op een dag blijkt er op zijn boot te zijn ingebroken. Er is wat gereedschap weg en het vignet van Waternet is verdwenen. Waternet legt vervolgens wegens het ontbreken van een vignet een last onder dwangsom op. De last onder dwangsom wordt aan de boot bevestigd. De man heeft twee weken de tijd om weer een geldig vignet op zijn boot aan te brengen anders wordt de boot weggesleept. Net in die tijd heeft de man zijn boot niet bezocht en heeft hij de last onder dwangsom niet gezien. Twee weken later wordt de boot door Waternet weggesleept wegens het ontbreken van een vignet. Van de inbraak en de verdwijning van het vignet doet hij aangifte bij de politie. De man betaalt alle kosten om zijn boot terug te krijgen. De man neemt telefonisch contact met Waternet op die hem adviseert tegen de last onder dwangsom in bezwaar te gaan. Volgens de man zegt Waternet toe dat hij op die manier zijn geld kan terugkrijgen. De man dient het bezwaarschrift in en voegt zijn aangifte bij. Waternet verklaart het bezwaarschrift niet ontvankelijk omdat het meer dan twee weken te laat is ontvangen en de man geen valide argumenten heeft aangevoerd waarom hij te laat was met zijn bezwaarschrift. Waternet wijst ook op het feit dat van booteigenaren mag

worden verwacht dat zij hun boot minimaal eens in de twee weken bezoeken om deze te inspecteren of alles nog in orde is. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman ziet geen aanknopingspunten om onderzoek te doen aangezien hij geen vermoeden heeft dat Waternet onbehoorlijk heeft gehandeld. De man kan eventueel nog een klacht bij Waternet indienen om zijn onvrede kenbaar te maken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9909 Belastingen

Een vrouw meldt dat ze problemen ondervindt met het aanvragen van kwijtschelding voor waterschapsbelasting. Dit zou met een BSN nummer te maken hebben dat niet herkend wordt. Zij heeft hierover een paar keer gebeld met de gemeente en Waternet maar het probleem wordt niet opgelost. Ze heeft een vooraankondiging van Waternet ontvangen dat er loonvordering zal worden gestart. De ombudsman vraagt haar om de loonvorderingsbrief toe te sturen zodat hij om opschorting kan verzoeken. De gevraagde informatie blijft echter uit. De ombudsman probeert meerdere malen om contact met mevrouw te zoeken, zowel telefonisch als per mail, maar hier wordt niet op gereageerd. nu er te weinig informatie is sluit de ombudsman de zaak.

KIM 9954 Belastingen

Een man klaagt over het rekeningenbeleid van Waternet. De man is van mening dat het beleid van Waternet gericht is op elke burger ertoe te bewegen de betalingen van de aanslagen automatisch en bij volmacht te voldoen. De ombudsman vraagt aan Waternet om de klacht op te pakken. Waternet geeft gevolg aan dat verzoek. De man is tevreden en de ombudsman sluit het dossier.