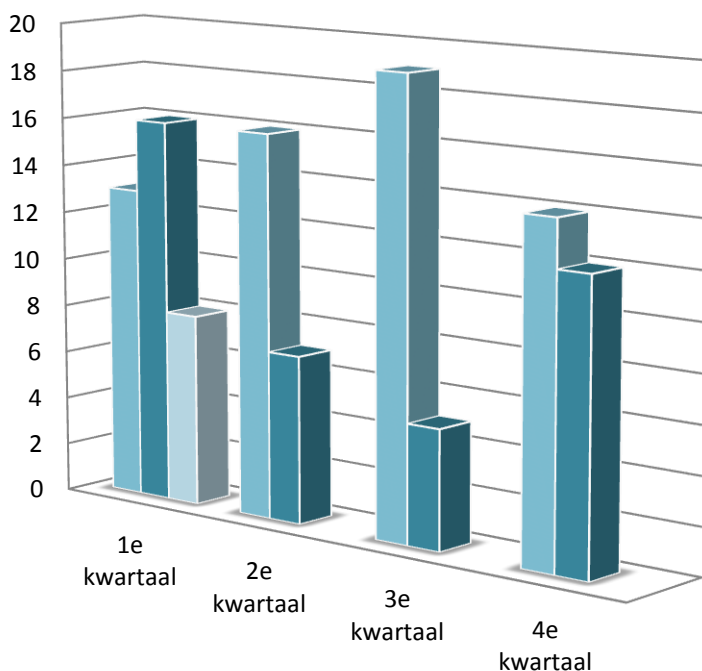


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2020 Waternet.

Inleiding

In het 1^e kwartaal 2020 ontving de ombudsman 8 verzoeken tot onderzoek. 4 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
■ 2018	13	16	19	14
■ 2019	16	7	5	12
■ 2020	8			

Dossiers

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 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. De ombudsman ziet geen aanleiding tot onderzoek en sluit het dossier.

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 klanten € 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. Waternet blijkt niet bereid om de vrouw te compenseren of anderszins tegemoet te komen. En aangezien het besluit om de kosten voor het versturen van een factuur transparant te maken door het gemeentebestuur is genomen, acht de ombudsman de handelwijze van Waternet niet onbehoorlijk. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9064 Klantenservice

Een vrouw dient een klacht in bij de ombudsman over de gemeente Amsterdam. Zij heeft een klacht ingediend inzake overlast gevende boten in de grachten. Het gaat vaak om meerdere personen die schreeuwend en met te hoge snelheid varen op het Lozingskanaal. Dit veroorzaakt schade aan een aantal boten en arken die daar aangemeerd liggen. De vrouw heeft tientallen meldingen gedaan bij de gemeente, maar kreeg uitsluitend als reactie dat er op dat moment geen handhaving aanwezig was. Hierdoor voelt zij zich niet serieus genomen. De ombudsman heeft de afdeling Waternet gevraagd om deze klacht op te pakken en af te handelen. De politie heeft een aantal daders opgepakt en er zijn elektronische smiley verkeersborden geplaatst. Waternet heeft contact opgenomen met de vrouw en excuses aangeboden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9228 Watersysteem

Een ondernemer met een jachthaven is afhankelijk van (de bediening van) de Westerdoksbrug. Waternet bedient de brug op afstand maar als klanten van de ondernemer via het geëigende telefoonnummer of de marifoon contact met Waternet zoeken, wordt er niet opgenomen. Een medewerker van Waternet verklaart dat de marifoon al een week kapot is en dat zij sowieso niet naar de marifoon luisteren. De klanten van de ondernemer doen er daarom uren langer over om de jachthaven te bereiken waardoor ze vaak uitwijken naar een andere jachthaven. De ondernemer legt de zaak aan de ombudsman voor die Waternet eerst nog zelf in de gelegenheid wil stellen om op de klacht te reageren. De ombudsman stuurt de klacht door en sluit het dossier.

KIM 9425 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man verhuist eind juni maar geeft zijn verhuizing niet door aan Waternet. De nieuwe bewoner onderneemt in augustus noodgedwongen actie om hem uit te schrijven. De man is verbolgen over het feit dat Waternet hem in juli nog een voorschotnota stuurt. Hij storneert het door hem betaalde bedrag. Waternet stelt zich echter op het standpunt dat er nog een openstaande vordering bestaat en dat mensen die verhuizen nooit een cent teveel betalen. De ombudsman stelt een onderzoek in. Waternet stelt een overzicht op van alle (voorschot)facturen en betalingen. Daaruit blijkt dat Waternet geen vorderingen meer op de man heeft. De man bedankt de ombudsman voor de bemiddeling en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 9677 Belastingen

Een vrouw heeft een klacht over Waternet. Haar schoonmoeder krijgt aanmaning na aanmaning voor de waterschapsbelasting. Telkens belt zij hierover met Belastingen gemeente Amsterdam, die haar adviseert niet te betalen omdat een kwijtscheldingsverzoek loopt en de betaalverzoeken daarom moeten worden opgeschort. Omdat de aanmaningen blijven komen, ervaart haar schoonmoeder veel stress. De ombudsman heeft hier begrip voor en wil de klacht graag oppakken. Daarvoor hebben ze wel de revelante onderliggende correspondentie nodig.

De vrouw heeft het echter te druk om deze aan te leveren. Wel vertelt zij de ombudsman dat Waternet de aanvraag tot kwijtschelding handmatig in het systeem heeft geregistreerd. De ombudsman stuurt haar daarna twee keer een mail met een vraag naar de stand van zaken en een verzoek om de benodigde informatie te sturen. Als een reactie hierop uitblijft, neemt de ombudsman aan dat verdere bemoeienis niet gewenst is. Hij sluit het dossier.

KIM 9761 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman met een klacht over Waternet, die twee cent meer afschrijft dan hij verschuldigd zou zijn. Zijn klacht is behandeld door Waternet, maar daar is hij niet tevreden over. Hij stuurt de klachtafhandeling echter niet toe. De ombudsman doet navraag bij Waternet, die de klacht opnieuw afhandelt. De ombudsman meldt dit aan de man. Ook meldt hij hem dat hij in de klachtafhandeling geen reden tot nader onderzoek ziet en het dossier sluit.

KIM 9806 Planadvies en Vergunningen

Een booteigenaar merkt op een dag dat er op zijn boot is 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. Hij 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 per twee weken bezoeken om 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 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw meldt dat ze problemen ondervindt met het aanvragen van kwijtschelding voor waterschapsbelasting. Dit zou met haar 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.

nieuwe dossiers

KIM 9975 Planadvies en Vergunningen

Een man woont aan een gracht waar rondvaartboten langsvaren. Ter hoogte van zijn woning, moeten de rondvaartboten een zijgracht in. Dit gaat met veel motorgeraas gepaard. De man vraagt bij de rondvaartrederijen en bij Waternet aandacht voor dit probleem. Slechts één rederij heeft gereageerd met 'tsja vervelend'. Waternet heeft de man gevraagd om zijn klachten te documenteren en van foto's te voorzien. De man geeft aan dit verzoek gevolg maar het leidt niet tot minder overlast. Waternet heeft wel toegezegd om de kwestie in het reguliere maandelijkse overleg met de reders te bespreken. Een terugkoppeling naar de man blijft echter uit. De ombudsman vraagt Waternet om de klacht van de man in behandeling te nemen. Waternet stuurt de man een uitgebreide reactie en komt verder met goed nieuws. Een paal in de gracht waar de rondvaartboten omheen moeten manoeuvreren wordt verplaatst. De verwachting is dat hierdoor de geluidsoverlast zal verminderen. Uit de brief blijkt verder dat de man nu een goed aanspreekpunt bij Waternet heeft om zo nodig te overleggen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9993 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw woont op een woonboot. De watermeter zit in een put op de wal. Haar echtgenoot lichtte altijd het deksel van de put op om de watermeter af te lezen. In 2017 is de man overleden. Aangezien zij niet in staat is om het deksel van de put op te tillen, kreeg zij de afgelopen paar jaar hulp van een medewerker van Waternet. Waternet liet haar weten dat die service niet meer geboden kan worden. Als de vrouw niet in staat is om de watermeterstand door te geven, zal Waternet het waterverbruik schatten. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet. Dan blijkt dat de watermeterstand eigenlijk maar eens in de drie jaar opgemeten hoeft te worden. In de tussenliggende jaren schat Waternet de meterstand. De laatste keer was in 2018 en de volgende keer dat de meteropnemer moet langskomen is in 2021. Gezien deze feiten en omstandigheden ziet de ombudsman geen aanleiding voor verder onderzoek en sluit het dossier.

KIM 10023 Belastingen

Een vrouw dient een klacht in bij Waternet, omdat zij dwangbevelen ontvangt over aanslagen, waarvoor zij kwijtschelding heeft. De ombudsman vraagt de vrouw de reactie van Waternet op haar klacht even af te wachten, maar vraagt Waternet wel om de incasso even stop te zetten gedurende de behandeling van haar klacht. Waternet laat weten dat deze al is stopgezet, omdat de vrouw inderdaad kwijtschelding was verleend.

KIM 10122 Belastingen

Een vrouw klaagt bij de ombudsman over het handelen van Waternet. Ze heeft in augustus een rekening van Waternet gemist. Het ging om een bedrag van €50,- en €10,- aanmaningskosten. De vrouw heeft dit bedrag, plus €30,- extra incassokosten, in oktober betaald. Eind oktober worden deze extra incassokosten teruggestort. In november wordt de vrouw echter door de rechtbank Amsterdam verplicht om een bedrag van 600 euro te betalen. De vrouw vraagt de ombudsman waarom zij zes weken nadat zij het bedrag heeft betaald, alsnog wordt veroordeeld. De ombudsman legt de vrouw uit dat hij geen onderzoek kan starten, als de

verantwoordelijke instantie nog geen kennis heeft kunnen nemen van de klacht. De ombudsman stuurt de vraag van mevrouw daarom door naar Waternet. Waternet bericht de ombudsman daarna de klacht in hun systeem te hebben opgenomen. De ombudsman kan het dossier sluiten.

KIM 10144 Belastingen

Een vrouw neemt contact met Waternet op nadat een verzoek tot kwijtschelding van waterschapsbelasting was afgewezen. Waternet adviseert haar om de aanvraag nogmaals in te dienen. Ook voor de voorgaande jaren. De aanvragen zullen opnieuw beoordeeld worden. De vrouw besluit dit eerst af te wachten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 10295 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wil zijn keuken verbouwen maar de watermeter die in de keuken zit, zit in de weg. De man informeert bij Waternet over de mogelijkheden voor verplaatsing van de watermeter. Waternet stelt hem verschillende technische vragen waarop de man voor zover mogelijk antwoord op geeft. De man vindt uiteindelijk, in overleg met de keukeninstallateur, een oplossing waardoor de watermeter niet verplaatst hoeft te worden. De man laat dit Waternet, na ontvangst van een kostenopgave, weten. Een jaar later ontvangt de man een factuur annuleringskosten. De man kan zich daar niet in vinden. Hij is hierover van tevoren nooit geïnformeerd. Hij dient een klacht in bij Waternet. Ook gaat hij bij Belastingen Amsterdam in bezwaar tegen de ontvangst van een aanmaning. Om verdere problemen te voorkomen voldoet de man de vordering. Hij wendt zich tot de ombudsman omdat hij het niet eens is met de annuleringskosten en omdat Waternet zijn klacht nooit heeft beantwoord en hij van Belastingen Amsterdam nimmer antwoord op zijn bezwaarschrift heeft gekregen. De ombudsman stelt een onderzoek in.

KIM 10450 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman. Hij stelt dat hij de facturen voor watergeld altijd tijdig betaalt. Waternet stelt zich echter op het standpunt dat de man een betalingsachterstand heeft en vraagt de man aan te tonen dat hij geen betalingsachterstand heeft. Dit kan de man niet zonder hulp van zijn bank. Om sommige bankgegevens boven water te krijgen moet de man de bank een zoekopdracht geven. De bank brengt daarvoor € 40,- in rekening. Aangezien de man op het sociaal minimum leeft, kan hij dat niet betalen. Waternet is voornemens om op korte termijn de zaak aan de rechter voor te leggen. De ombudsman vraagt de man om zijn telefoonnummer voor meer achtergrondinformatie. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 10483 Belastingen

Een vrouw klaagt bij de ombudsman omdat zij geen klant is van Waternet en niet in de regio woont, maar toch herhaaldelijk afschrijvingsverzoeken van Waternet ontvangt. Waternet probeert al een tijdje de waterschapsbelasting van haar bankrekening af te schrijven door middel van een incasso. De vrouw heeft hierover meerdere keren contact gehad met Waternet. Daaruit bleek dat het aanslagnummer van een andere belastingplichtige op twee cijfers overeenkomt met het bankrekeningnummer van de vrouw. Toch bleef het probleem bestaan omdat in maart de vrouw weer een incassooverzoek en een mail ontving waaruit bleek dat Waternet nog steeds dacht dat zij een klant was. De vrouw is ten einde raad en vraagt de ombudsman om hulp. Aangezien de vrouw nog geen klacht bij Waternet zelf heeft ingediend, stuurde de ombudsman de klacht door. Dan blijkt dat Waternet inmiddels al contact met de vrouw heeft gehad en de automatische incasso heeft beëindigd. Waternet heeft de vrouw zelfs

een bloemetje aangeboden als excuses. De vrouw heeft het aanbod aanvaard. De ombudsman sluit het dossier.