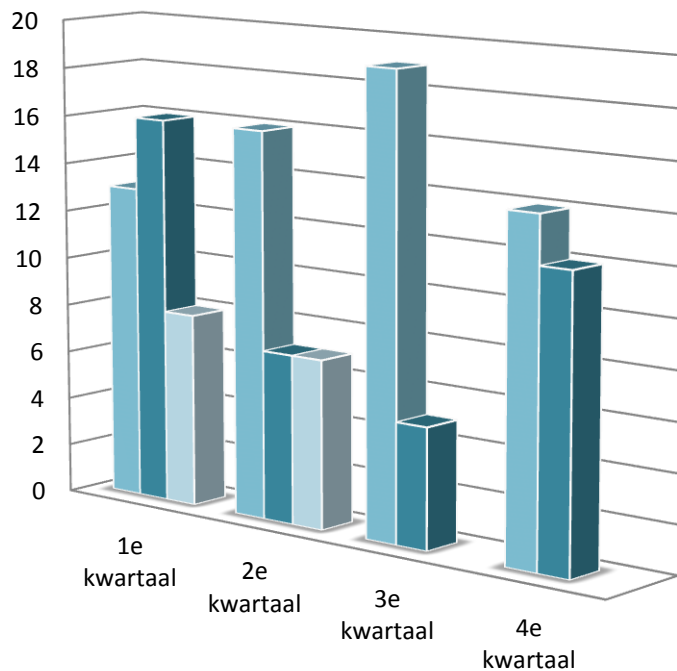


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2020 Waternet.

Inleiding

In het 2^e kwartaal 2020 ontving de ombudsman 7 verzoeken tot onderzoek. 6 verzoeken hadden betrekking op de afdeling op Aansluiting, Verbruik & Inning en 1 verzoek op de afdeling Belastingen. De ombudsman is zeer tevreden over het team Klachten van Waternet dat in staat is om klachten - die in de eerste lijn aan Waternet worden voorgelegd - naar tevredenheid af te handelen. Dat heeft tot gevolg dat er weinig ontevreden burgers zijn die zich tot de ombudsman wenden.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2018	13	16	19	14
■ 2019	16	7	5	12
■ 2020	8	7		

afgeronde zaken

KIM 2726 Drinkwater

Een man huurt al jaren een stuk weideland van Waternet. Op dit perceel houdt hij pony's. Jaren geleden heeft het waterschap het waterpeil omhoog gebracht. Om drassige grond te voorkomen zijn toen de percelen opgehoogd. Omdat de man van mening is dat de kwaliteit van zijn percelen door het ophogen van het waterpeil en bijkomende werkzaamheden is verslechterd, is er een conflict ontstaan met Waternet. Om tot een oplossing te komen is er in 2014 een vaststellingsovereenkomst gesloten tussen Waternet en de man. Volgens de man houdt Waternet zich echter niet aan die overeenkomst, en hij vraagt de ombudsman Waternet hierop aan te spreken. Omdat dit een privaatrechtelijke relatie betreft is kan de ombudsman zich niet uitspreken over de vaststellingsovereenkomst. In de klacht van de man klinkt echter ook door dat hij zich door Waternet niet gehoord voelt, en dat hij het gevoel heeft dat hij in zijn eentje een strijd voert tegen een grote bureaucratische organisatie. Omdat beide partijen

van elkaar afhankelijk zijn, en zowel de man als Waternet aangeven veel last te ondervinden van het conflict, biedt de ombudsman aan een bemiddelingstraject te starten met als doel de relatie te verbeteren. Een serie bemiddelingsgesprekken, gevoerd door de directeur Dienstverlening en de coördinator Bron- en Natuurbeheer van Waternet, de man zelf en de ombudsman, volgt bij de man thuis. Helaas moet de ombudsman na een vijftal gesprekken concluderen dat de bemiddelingspoging - ondanks de bereidwilligheid van Waternet om de man tegemoet te komen - niets heeft uitgehaald. Omdat de man steeds opnieuw komt met verwijten uit het verleden heeft verder praten geen zin. De ombudsman laat de man weten dat hij geen andere mogelijkheid ziet dan de bemiddeling te stoppen en sluit het dossier.

KIM 4307 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een oudere dame vraagt de ombudsman in de zomer van 2018 om hulp, omdat ze moeite heeft haar hoofd boven water te houden. Ze heeft financiële problemen omdat ze beperkte middelen heeft, maar hoge water- en energierekeningen. Haar gezondheid is slecht en ook mentaal heeft de vrouw het zwaar. De ombudsman gaat bij de vrouw op huisbezoek om zich een zo volledig mogelijk beeld van de situatie van de vrouw te kunnen vormen. Hij onderzoekt welke mogelijke verklaringen er zijn voor de hoge rekeningen, onder andere door de watermeter te monitoren en de vrouw een logboek bij te laten houden. Omdat dit helaas geen verklaring oplevert, helpt hij de vrouw met hulp van de woningbouwvereniging een aantal water- en energiebesparende maatregelen te nemen. Hij informeert bij de gemeente voor welke aanvullende voorzieningen de vrouw in aanmerking komt, en meldt de vrouw aan bij stichting MEE om ervoor zorg te dragen dat in kaart wordt gebracht op welke manieren ze verder begeleid kan worden. De vrouw laat weten enorm blij te zijn met het luisterend oor en de ondersteuning door de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9483 Belastingen

Een vrouw verhuist begin 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 omdat de woning in Amsterdam niet in eigendom is van de vrouw als particulier maar in eigendom is van een stichting. Dit heeft tot gevolg dat de aanslag Waterschapsbelasting, herinneringen en aanmaningen naar het adres in Amsterdam worden gestuurd. De informatie in de afmelding van Waternet ziet klaarblijkelijk alleen toe op particulieren woningeigenaren. De vrouw doet haar beklag bij Waternet en 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. Waternet laat weten dat het het gemakkelijkst zou zijn als een particuliere klant die tevens zakelijke klant is, een verhuizing in één keer zou kunnen doorgeven. Waternet biedt particuliere klanten als service aan dat men voor de waterschapsbelasting niets hoeft door te geven als de waterschapsbelasting ook op hun naam wordt opgelegd. Waternet krijgt de verhuizing door van de gemeente. In dit geval stond het perceel op naam van een stichting. Een stichting is in dit geval de rechtspersoon. Van zakelijke klanten krijgt Waternet de verhuizing niet door van de gemeente of Kamer van Koophandel. De naamsverandering en de verhuizing van een stichting is een zakelijke aangelegenheid. Daarvoor is op de homepage een aparte zakelijke pagina ingericht waar men een verhuizing kan doorgeven. Aangezien Waternet duidelijk heeft uitgelegd waarom het niet gelopen is zoals de vrouw verwachtte, en de handelwijze van Waternet goed verklaarbaar is, sluit de ombudsman het dossier.'

KIM 9532 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman, omdat hij van mening is, dat hij onverschuldigd aan Waternet watergeld betaalt. Hij woont in Den Haag en betaalt daar ook watergeld en heeft geen woning in Amsterdam. Zijn klacht hierover is niet goed afgehandeld. De ombudsman vraagt Waternet één en ander na te gaan en verneemt van de klachtcoördinator dat de zaak opnieuw wordt onderzocht en de man daarover binnenkort bericht ontvangt. De ombudsman vraagt de man de reactie van Waternet nog even af te wachten en opnieuw contact op te nemen, als de klacht alsnog niet naar tevredenheid wordt afgehandeld. De ombudsman verneemt niets meer van de man, waarop hij het dossier sluit.

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. Begin 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 haar begin juli 2019 wel een aanmaning Waterschapsbelasting naar de vrouw. Dit is voor de vrouw aanleiding om 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. Dan blijkt dat Waternet net kwijtschelding heeft verleend. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9733 Belastingen

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij in korte tijd achter elkaar de aanslag Waterschapsbelasting 2018 en 2019 heeft ontvangen. Hij zegt daarmee in betalingsproblemen te komen. De ombudsman vraagt de man de onderliggende relevante stukken op te sturen om te bezien wat hij voor de man kan betekenen. Als de man niets meer van zich laat horen, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 10450 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman. Hij stelt dat hij de facturen watergeld altijd tijdig betaalt. Waternet stelt zich 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. Dan blijkt dat Waternet alleen vraagt om betaalbewijzen van twee facturen van het afgelopen jaar die de man zonder kosten zou moeten kunnen overleggen. Aangezien de man geen betaalbewijzen overlegt, is er voor de ombudsman geen aanleiding om onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM10483 Belastingen

Een vrouw woont niet in de regio Amsterdam en toch probeert Waternet waterschapsbelasting van haar rekening te incasseren. In eerste instantie erkent Waternet een

fout te hebben gemaakt, maar enige tijd later is er een nieuwe poging om geld van haar rekening af te schrijven. De oorzaak zou gelegen zijn in het feit dat haar bankrekeningnummer bijna identiek is aan het rekeningnummer van 'de echte klant' van Waternet. Zij komt er met Waternet niet uit en ziet zich genoodzaakt de ombudsman om hulp te vragen. Dan lost Waternet het probleem alsnog definitief op. Waternet biedt excuses aan voor de gang van zaken en laat een bloemetje bezorgen. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe zaken

KIM 10543 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man ontdekt dat Waternet sinds 2013 ten onrechte gebruik heeft gemaakt van een machtiging - die hij nooit heeft afgegeven - om geld van zijn rekening af te schrijven. Het was hem nooit opgevallen. Hij dient een klacht in bij Waternet die hem naar zijn bank verwijst wat betreft de afgegeven machtiging. De man vindt dat Waternet zijn verantwoordelijkheid moet nemen en al het geld moet terugbetalen. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. Diezelfde dag nog laat Waternet de man weten al het geld aan hem terug te betalen. De man laat de ombudsman weten hiermee tevreden te zijn en geen behoefte meer te hebben aan onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 10546 Aansluiting, Verbruik en Inning

Na zijn verhuizing blijft een man verzoeken van Waternet ontvangen om de meterstand door te geven van de watermeter van zijn vorige woning. Hij neemt hierover contact met Waternet op om de vergissing door te geven. Waternet heeft de meter aan het nieuwe adres gekoppeld. In de nieuwe woning is geen watermeter aanwezig. Contacten met Waternet leiden tot nu toe niet tot een oplossing. De man wendt zich tot de ombudsman die zijn klacht ter afhandeling naar Waternet doorstuurt.

KIM 10582 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man klaagt bij de ombudsman over Waternet. Hij heeft zijn drinkwaterfactuur niet betaald, waarna Waternet de invordering uit handen heeft gegeven aan de deurwaarder. De man heeft psychosociale problemen en heeft het financieel moeilijk, onder andere door de Coronamaatregelen. De man vindt dat Waternet onvoldoende oog heeft voor zijn persoonlijke situatie en vraagt de ombudsman zijn klacht af te handelen. De ombudsman ziet geen onbehoorlijk handelen van Waternet, ze hebben de juiste procedures gevolgd. Ook heeft de man uitstel van betaling gekregen voor een andere factuur van Waternet. Gezien de persoonlijke situatie van de man vraagt de ombudsman aan Waternet toch of zij een andere oplossing dan de huidige mogelijk achten. Waternet biedt aan om de man uitstel van betaling te geven, zodat de factuur samen met de andere opgeschorte factuur betaald kan worden. Ook informeren zij de man over een betalingsregeling met de deurwaarder en adviseren ze hem om te onderzoeken of hij in aanmerking komt voor kwijtschelding. Zowel de man als de ombudsman zijn blij met de coulante opstelling van Waternet. Het dossier wordt gesloten.

KIM 10774 Belastingen

Een man vraagt kwijtschelding voor Waterschapsbelasting aan voor zowel 2018 en 2019. Ondanks dat de kwijtschelding wordt toegewezen ontvangt hij verzoeken tot betaling en betalingsherinneringen van Cannock Chase. Bij betalingsachterstanden wordt de vordering ter incassering aan Cannock Chase overgedragen. De ombudsman legt de klacht aan Waternet voor. De klacht wordt opgelost en de man wordt over de afhandeling geïnformeerd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 10805 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw dacht met Waternet geregeld te hebben dat de kwartaalfactuur via automatische incasso wordt betaald. Dat blijkt toch niet het geval en de vrouw loopt een betalingsachterstand op. De betalingsachterstand loopt zij weer in maar het is haar onduidelijk of er nog invorderingskosten openstaan. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet. Dan blijkt dat alleen nog de laatste factuur open te staan. De vrouw betaalt deze en op haar verzoek stelt Waternet een automatische incasso in. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 10813 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man dagvaardt Waternet omdat hij van mening is dat hij door toedoen van Waternet onnodig veel invorderingskosten moet betalen. De rechtbank zal zich over de dagvaarding buigen. De man wil dat de ombudsman de zaak volgt en de man zal de ombudsman daarom over het verdere verloop informeren. De ombudsman informeert nog bij Waternet naar de openstaande vorderingen en stelt de man daarvan op de hoogte. Aangezien het naar verwachting nog wel een jaar zal duren voordat de rechter uitspraak doet, sluit de ombudsman het dossier voor nu.

KIM 10886 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wil de aanslag Waterschapsbelasting in deelbetalingen voldoen. Zonder overleg met Waternet doet zij de deelbetalingen zelf. Dat kan niet op die manier zonder toestemming. Omdat het gehele bedrag niet tijdig is betaald, geeft Waternet de vordering van het restant uit handen aan de deurwaarder. De vrouw is daar verbolgen over en legt de zaak aan de ombudsman voor. Waternet laat de ombudsman weten dat er 'twee smaken zijn'. Of het hele bedrag wordt in een keer betaald of er wordt een betalingsovereenkomst gesloten om de vordering in deelbetalingen te incasseren. Deelbetalingen door de vrouw zelf gedaan stoppen het invorderingsproces niet. De ombudsman legt uit wat de vrouw te doen staat, en sluit het dossier.