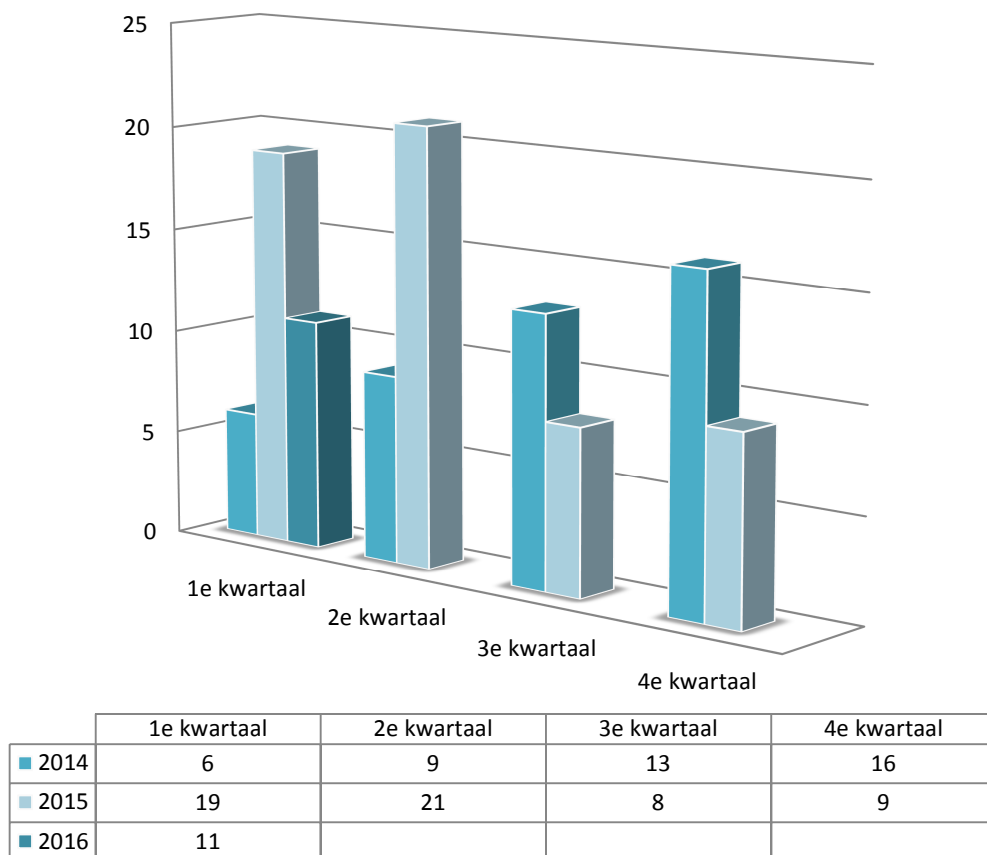


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2016 Waternet

Inleiding

In het eerste kwartaal 2016 ontving de ombudsman 11 verzoeken. 6 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Belastingen en 5 verzoeken op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning. Het aantal verzoeken ligt daarmee iets onder het gemiddeld van de laatste twee jaar.

Cijferoverzichten en analyse



Actualiteiten

Op 11 maart 2016 heeft de ombudsman een bezoek gebracht aan Waternet en gesproken met de sectordirecteur, de teamleider Marketing, het afdelingshoofd Aansluiting, Verbruik en Inning, de projectleider AAK en de senior Klachtbeheerder. Waternet heeft de ombudsman voorgelicht over het project AAK (Alle Amsterdammers Klant). Verder is gesproken over de integrale aanpak gezinnen met betalingsachterstanden en de mogelijkheid om gebruik te maken van de informatievoorsprong die Waternet dikwijls heeft wat betreft verhuizingen. Tot slot heeft de senior klachtenbeheer een presentatie gehouden over het geautomatiseerde klachtenregistratiesysteem van Waternet.

Alle Amsterdammers Klant

Een groot aantal Amsterdammers dat hun woning huurt, betaalt watergeld via de servicekosten aan de verhuurder of via hun VvE. Zij ontvangen dus niet zelf een watergeldfactuur. Met ingang van 1 oktober 2016 zullen ook deze huurders voor hun waterverbruik een factuur ontvangen. Waternet blijft dezelfde eenheden factureren zoals dit nu ook gebeurt richting verhuurders en VvE's. Als het goed is verandert er dus financieel niets,

tenzij de verhuurder of VvE de huidige factuurbedragen niet 1:1 verreken met de huurder. De verandering geldt alleen voor huurders die watergeld via de servicekosten betalen wier woning niet over een watermeter beschikt. Het gaat om 100.000 nieuwe klanten die gegenereerd worden uit 15.000 oude klanten (verhuurders en VvE's).

integrale aanpak gezinnen met betalingsachterstanden

Klanten van Waternet met problematische betalingsachterstanden krijgen net als iedereen bij niet betalen eerst een herinnering gevolgd door een aanmaning. Dit betreft een geautomatiseerd proces. Verderop in het traject wordt steeds meer maatwerk geleverd. Waternet vertelt dat medewerkers van Waternet ook aan de deur komen om over een oplossing te praten. De ombudsman vindt dat Waternet eigenlijk niet zelf dergelijke problemen moet oplossen aan de deur. Hij vindt dat Waternet moet meeliften met een manager die vanuit de gemeente wordt aangewezen om alle (financiële) problemen van betrokkene(n) aan te pakken. Te denken valt aan een casemanager. Afhankelijk van de persoon en problematiek kan dat een casemanager zijn van Mentrum, Madi, WMO of DWI. In Rotterdam is een pilot aan de gang van de BKR genaamd Vindplaats van schulden. Betrokken instanties wisselen in een veilige omgeving informatie uit over schulden van problematische schuldenaren. In Amsterdam loopt een soortgelijk project bij Vroeg-er-op-af. Waternet wil wel aansluiten bij dit project maar er zijn wat nadelen: Vroeg-er-op-af richt zich in beginsel op de grotere corporaties, het is arbeidsintensief en de kosten die Vroeg-er-op-af in rekening brengt zijn hoog in relatie tot de vorderingen die Waternet doorgaans heeft. De vorderingen van Waternet zijn doorgaans tientjeswerk. De ombudsman geeft Waternet in overweging om met Vroeg-er-op-af in overleg te treden over een ander – aangepaste – prijsstelling.

informatievoorsprong die Waternet

De ombudsman vindt dat Waternet de informatievoorsprong die Waternet doorgaans heeft bij verhuizingen beter kan gebruiken. Amsterdammers melden hun verhuizing vaak als een van de eerste bij Waternet. Waternet zou die informatie breed kunnen communiceren met andere gemeentelijke organisaties zoals Dienst Basisinformatie en Belastingen Amsterdam. Waternet overweegt om een overleg op te starten over het uitwisselen van gegevens. De ombudsman adviseert om de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam CPA daarbij te betrekken.

presentatie klachtenbeheer

Het hoofd klachtencoördinator geeft een presentatie over de wijze waarop Waternet het klachtenbeheer vormgeeft. Waternet beschikt over een zeer geavanceerd klachtenregistratiesysteem waarmee op ieder moment precies kan worden vastgesteld hoeveel klachten over de verschillende afdelingen binnenkomen en worden afgehandeld. Geautomatiseerd kunnen de volgende data worden geanalyseerd: de instroom, de trendlijn, de doorlooptijd, de top 10 processen, de validering (gegrond of ongegrond) en de verzoeken van de ombudsman. Drie dagdelen van de week zitten 6 medewerkers van verschillende afdelingen die zich bezig houden met het klachtenbeheer - bij elkaar. Iedere medewerker beschikt over speciale competenties waardoor zij als een team sterk kunnen optreden. De een is meer analytisch, de ander zeer klantgericht en een derde heeft veel technische kennis. Het systeem geeft een dynamisch overzicht van de klachten, trends kunnen snel geanalyseerd worden. Door gedetailleerd te monitoren kan het werkproces worden verbeterd en de effecten van verbetering kunnen worden gemeten.

Samenvatting dossiers¹

KIM 276 afdeling Belastingen

Een vrouw beklaagt zich bij de ombudsman over het feit dat zij een rekening heeft ontvangen wegens het niet betalen van Binnenhavengeld terwijl zij wel heeft betaald. Na onderzoek komt de oorzaak boven water: de vrouw heeft wel het vignet 2015 op de boot geplakt maar heeft het vignet 2014 niet verwijderd. Toen de boot werd gecontroleerd is blijkbaar alleen het vignet van 2014 gezien. Waternet trekt de boete in en neemt contact met de vrouw op en legt de oorzaak uit. De ombudsman vraagt Waternet of eigenaren van boten wordt gevraagd het oude vignet te verwijderen. Dit, zo laat Waternet weten, is wél het geval.

KIM 418 Q4 afdeling Belastingen

Een vrouw ontvangt eind 2015 de aanslag Waterschapsbelasting 2014. Zij schrikt hiervan omdat zij in de veronderstelling is geen betalingsachterstand te hebben. Zij vreest dubbele lasten in 2016 wanneer ook de aanslag 2016 wordt opgelegd. Zij vindt het ook vervelend dat Waternet haar niet heeft ingelicht over het late tijdstip van oplegging. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die Waternet om een toelichting vraagt. Waternet komt met de vrouw een betalingsregeling overeen waarin zij zich kan vinden. Waternet erkent tekortgeschoten te zijn in de communicatie. Voor de aanslagen 2014 en 2015 die in 2016 worden opgelegd zal Waternet een brief met uitleg bijvoegen. Nu Waternet deze stappen heeft ondernomen, ziet de ombudsman geen aanleiding om het onderzoek voort te zetten en sluit het dossier.

KIM 424 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man legt het volgende aan de ombudsman voor. Zijn woning is niet aangesloten op het gemeentelijk riool. De man zegt dat hij daar wel recht op heeft maar dat Waternet weigert hem aan te sluiten en de riolering ter plaatse te onderhouden. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Waternet laat weten hiervoor niet verantwoordelijk te zijn. Waternet baseert zich op afspraken uit het verleden en een notariële akte. Het onderzoek loopt nog.

KIM 550 Q1 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

Een man verhuist in augustus 2015 naar zijn huidige woning in het centrum. Op een gegeven moment betaalt hij teveel watergeld. Waternet stuurt hem een correctienota en zegt toe het teveel betaalde bedrag te verrekenen. Het is de man niet duidelijk hoe dat gebeurt. Hij dient in oktober 2015 hierover een klacht in bij Waternet. Ook de uitleg die hij dan krijgt is voor hem niet duidelijk. Hij legt de zaak voor aan de ombudsman. Hij vindt Waternet onnodig bureaucratisch. Zo heeft het 4 maanden gekost voordat Waternet een inzichtelijk overzicht stuurde. De ombudsman legt het relaas van de man aan Waternet voor. Die stelt een onderzoek in en biedt de man excuses aan voor de gang van zaken en nodigt hem uit voor een gesprek. De man maakt van dit aanbod gebruik en heeft een lang gesprek met Waternet. Na afloop laat hij de ombudsman weten dat de zaak wat hem betreft gesloten kan worden. Waternet laat weten het ook een goed gesprek te hebben gevonden. Waternet heeft een aantal leermomenten genoteerd om de dienstverlening te verbeteren. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 571 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

De hoofdkraan van de waterleiding doet dienst voor een beneden- en bovenwoning. De bewoners willen graag ieder een eigen watermeter maar Waternet wijst dit verzoek af. Aangezien de bewoners zich daarin niet kunnen vinden, leggen zij hun klacht daarover aan de ombudsman voor. Deze zaak is nog in onderzoek.

¹ De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2016 Q1 zijn binnengekomen.

KIM 593 afdeling Belastingen

Een echtpaar heeft een tjalk. Zij betalen al 60 jaar havengeld aan de gemeente Amsterdam. Begin 2015 en in mei 2015 ligt de tjalk enige tijd in Amsterdam afgemeerd en ook in mei 2015 ligt de boot 3 weken in Amsterdam. Daarna heeft het schip in 2015 niet meer in Amsterdam gelegen en is naar Monnickendam vertrokken. De man neemt wegens ziekte van zijn vrouw de administratie over. Hij is onaangenaam verrast als hij eind november 2015 een naheffingsaanslag binnenhavengeld 2015 ontvangt van € 1.875,- voor een heel jaar plus een verzuimboete. Hij kan zich daar niet in vinden omdat hij nimmer een betalingsverzoek heeft ontvangen noch een herinnering. Ook kan hij zich niet vinden in de hoogte van de aanslag omdat de tjalk alles bij elkaar opgeteld maar een paar maanden in Amsterdam heeft gelegen. Hij legt zijn bezwaren aan Waternet voor en stelt voor een reëel bedrag te betalen, bijvoorbeeld voor een kwartaal. Waternet reageert en wijst op het feit dat de verordening twee tarieven kent. Een jaartarief of een dagtarief. Het uitgangspunt is dat eigenaren van boten zelf aangifte doen. Een door Waternet verstuurd brief kwam retour met de melding vertrokken. Waternet zegt geen adreswijziging te hebben ontvangen. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt Waternet om een toelichting. Waternet legt nogmaals uit dat het echtpaar alleen kan kiezen tussen het dag- of het jaartarief. Daar komt bij dat het initiatief van de aangifte bij de booteigenaren ligt om het binnenhavengeld te betalen. Aangezien boten van eigenaar kunnen wisselen en het geen registergoederen betreffen, ligt de verantwoordelijkheid voor aangifte en betalen geheel bij de eigenaar van een boot. Waternet is bereid de boete te laten vervallen en een betalingsregeling overeen te komen. De ombudsman laat het echtpaar weten dat het alleen onderzoek kan doen – of voortzetten – indien hij een vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft. De ombudsman laat hem weten dat hij geen vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft en derhalve geen aanleiding heeft om het onderzoek voort te zetten.

KIM 710 afdeling Belastingen

Een man heeft zich in januari 2015 eerder tot de ombudsman gewend. Kern van de zaak is dat hij niet beschikt over een ligplaatsvergunning voor zijn boot. Hij kan zich daar niet in vinden en heeft klachten daarover ingediend bij Waternet, B&W, Stadsdeel Centrum. Verder heeft hij een voorlopige voorzieningenprocedure gevolgd en is in beroep geweest bij de Raad van State. De ombudsman heeft hem in 2015 laten weten geen aanleiding te zien om een onderzoek in te stellen. De man komt begin 2016 op de zaak terug. De ombudsman buigt zich opnieuw over de vraag of er aanleiding is om onderzoek te doen en bericht de man dat er geen aanknopingspunten zijn om onderzoek naar te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 822 afdeling Belastingen

Een man is zelfstandig ondernemer. In 2013 leest hij in de brochure Belastingnieuws 2013 onder het kopje 'Kwijtschelding' dat Amsterdammers die onvoldoende geld hebben voor kwijtschelding in aanmerking komen. In de brochure staat dat dit ook geldt voor ondernemers en voor de Watersysteemheffing en Zuiveringsheffing. Zijn verzoek tot kwijtschelding wordt echter afgewezen net als zijn beroepsschrift. De motivering die Belastingen aanvoert klopt zijns inziens niet. Hij belt vervolgens met Waternet en met Belastingen. Iedereen adviseert hem bij de Rechtbank in beroep te gaan. Hij doet dat, betaalt griffierechten maar de Rechtbank verklaart zich onbevoegd. Hij vindt dat de voorlichting in de brochure niet deugt en dat hij ten onrechten naar de Rechtbank is verwezen. Hij wil zijn griffierechten terug. Hij legt zijn bezwaren aan de ombudsman voor. In hoofdzaak heeft dit onderzoek betrekking op Belastingen Amsterdam maar Waternet is er wat betreft de waterschapsbelasting ook bij betrokken. Het onderzoek loopt nog.

KIM 874 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman. Zij heeft een afrekening drinkwater van de gemeente/Waternet ontvangen, die hoog uitgevallen is. Omdat zij ook een klacht heeft ingediend bij de gemeente zelf is er op dit moment geen rol voor de ombudsman weggelegd. Indien de vrouw het niet eens is met de afhandeling van haar klacht door de gemeente kan zij zich opnieuw tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1009 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

Een vrouw zit in de schuldsanering. Het is een minnelijk traject. Ieder jaar maakt Waternet zo'n € 50,- over. Het betreft restitutie watergeld. Waternet maakt het geld over naar een oude bankrekening waar de vrouw niet over kan beschikken. De vrouw heeft Waternet al diverse keren gevraagd het geld naar een andere rekening over te maken waar zij wel over beschikt. Waternet geeft daar geen gehoor aan. De vrouw legt haar klacht aan de ombudsman voor. Desgevraagd erkent Waternet dat de uitbetaling abusievelijk naar het oude rekeningnummer is overgemaakt. Waternet biedt daarvoor excuses aan en maakt het geld nogmaals naar de vrouw over. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1029 afdeling Belastingen

Een vrouw belt de ombudsman. Zij heeft een aankondiging van de deurwaarder van Waternet ontvangen, dat er beslag wordt gelegd op haar uitkering vanwege een openstaande aanslag. Voor dezelfde aanslag heeft zij een kwijtscheldingsverzoek ingediend bij de gemeente/belastingen. De ombudsman neemt contact op met Waternet en op grond van het feit, dat er een kwijtscheldingsverzoek ingediend is, wordt de invordering opgeschort, totdat op haar verzoek is beslist. De ombudsman sluit het dossier.