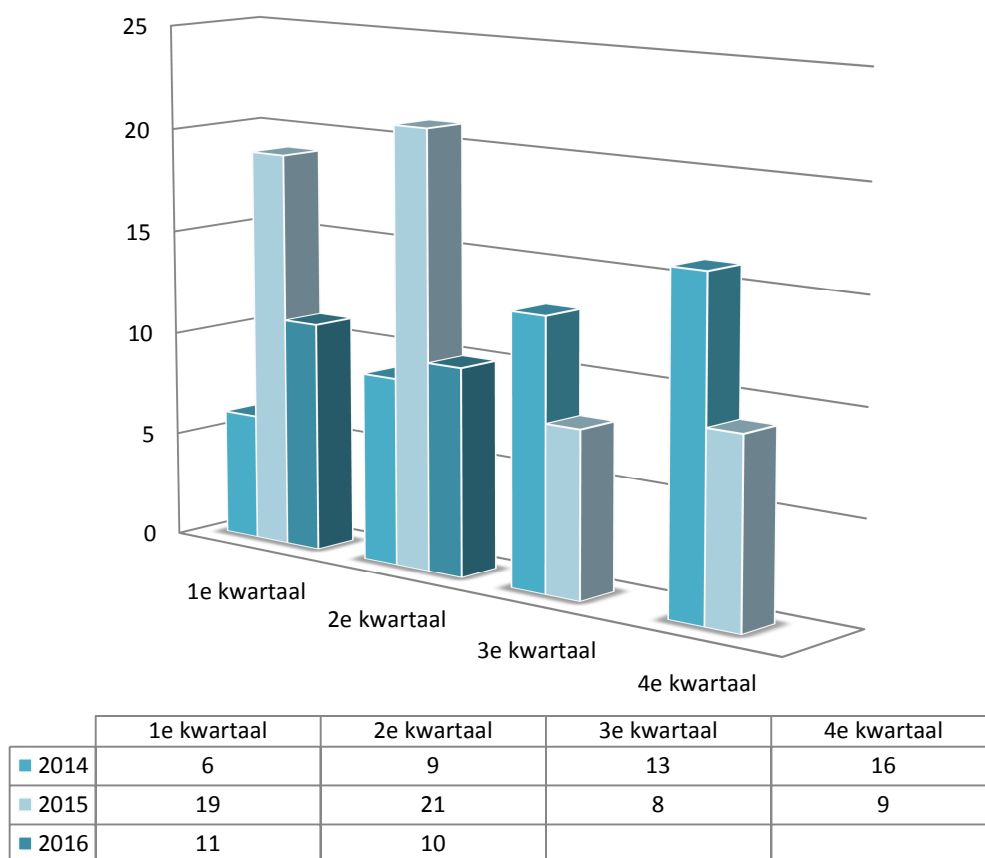


## Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2016 Waternet

### Inleiding

In het tweede kwartaal 2016 ontving de ombudsman 10 verzoeken. 4 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 3 op de afdeling Belastingen, 1 op de afdeling Watersystemen, 1 op de afdeling Afvalwater en 1 op de Sector Drinkwater afdeling Bron & Natuur. Gezien het kleine aantal klachten verdeeld over 4 afdelingen is er geen rode draad te ontdekken. Van de 10 verzoeken hadden 3 verzoekers al de klachtenprocedure bij Waternet doorlopen, 4 verzoeken heeft de ombudsman eerst naar de voorliggende klachtenprocedure van Waternet verwezen en 3 verzoeken zag de ombudsman aanleiding om direct onderzoek in te stellen.

### Cijferoverzichten en analyse



### Actualiteiten

Zie 2016 Q1

### Samenvatting dossiers<sup>1</sup>

KIM 190 afdeling Afvalwater

Een man stuurt de ombudsman een email waarin hij kenbaar maakt met regelmaat last te hebben van een verstopte waterafvoerput. Hierdoor blijft veel water op stoep en straat staan. Naar

<sup>1</sup> De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2016 Q2 zijn binnengekomen.

aanleiding van deze email heeft de ombudsman Waternet gevraagd contact met de man op te nemen en hem uitleg te geven over de oorzaak van het probleem en te zoeken naar een oplossing. Waternet laat de ombudsman weten dat hier geen sprake is van een "normale" verstopping. Onderzoek heeft uitgewezen dat mensen steeds hondenpoepzakjes in de afvoerput deponeren. De put raakt daardoor keer op keer verstopt. Naast ontstopping van de put heeft Waternet het stadsdeel nu dan ook gevraagd om te beoordelen of er meer vuilnisbakken geplaatst kunnen worden speciaal voor het wegwerpen van de hondenpoepzakjes. Hiermee heeft Waternet niet alleen het directe probleem opgelost, maar ook gezocht naar een structurele oplossing.

#### KIM 571 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

Mevrouw B. woont in Amsterdam op een woning, waar nog geen watermeter is geplaatst. Omdat zij met nog met een andere bewoner een Vereniging van Eigenaren vormt, vraagt zij een collectieve watermeter aan voor beide woningen bij de gemeente/Waternet. De gemeente wijst haar aanvraag af met als reden dat het beleid van de gemeente is dat er individuele watermeters worden geplaatst. Mevrouw B. is het er niet mee eens en verwijt de gemeente bemoeizucht achter de deur nu zij en de andere bewoner met de collectieve meter zelf wel tot een verdeelsleutel kunnen komen met betrekking tot het waterverbruik. Mevrouw B. wendt zich dan ook tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente en krijgt als antwoord, dat er in het beleid met betrekking tot het plaatsen van watermeters gekozen is voor de individuele bemetering en dat dit landelijk beleid is. Het plaatsen van een collectieve meter staat hier haaks op en brengt vele administratieve moeilijkheden met zich mee. Gezien de kosten om een individuele watermeter te plaatsen biedt de Waternet aan te onderzoeken of de plaatsing projectmatig kan worden aangepakt. Hierdoor kunnen de kosten worden gedrukt. Naast dit feit is er een subsidieregeling en de kosten van het plaatsen van de watermeter komt voor rekening van de gemeente. Tot slot biedt Waternet aan, indien zij absoluut geen individuele watermeter wil, het huidige verbruik op grond van eenheden aan te passen en wel zodanig dat er rekening gehouden wordt met de gezinssamenstelling en met het daarbij behorende verbruik. De ombudsman antwoordt mevrouw B. dat hij niet bevoegd is uitspraken te doen over het beleid tenzij het beleid tot niet beoogde effecten leidt. Aangezien de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft sluit hij het dossier.

#### 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 vinden en heeft daarover klachten ingediend bij Waternet, B&W en 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 alsnog onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 764 afdeling Belastingen

Een echtpaar vertelt de ombudsman dat zij op 31 december 2015 een aanslag waterschapsbelasting over het jaar 2014 hebben ontvangen. In 2014 kwamen zij nog in aanmerking voor kwijtschelding omdat hun inkomsten onder bijstandsniveau lag. Inmiddels is hun financiële situatie verbeterd maar als Waternet de aanslag 2014 tijdig in 2014 had opgelegd zouden zij voor kwijtschelding in aanmerking zijn gekomen. Zij vragen zich af of Waternet de aanslag 2015 zomaar eind 2015 mag opleggen. Aangezien het echtpaar nog in bezwaar kan tegen

de aanslag verwijst de ombudsman het echtpaar naar de voorliggende bezwaarschriftprocedure. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 840 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning (staat geregistreerd onder Belastingen)

Een vrouw is bewindvoester voor haar nichtje. Zij vraagt in juli 2015 bij Belastingen voor haar nichtje kwijtschelding over 2011 aan. Op het aanvraagformulier schrijft zij dat het bekende banknummer is opgeheven wegens schuld. Zij vermeldt nog geen nieuw banknummer, want dat is er nog niet. Belastingen verleent kwijtschelding en de vrouw stuurt desgevraagd een officieel bewijs van het nieuwe banknummer naar Belastingen. Belastingen maakt het kwijtscheldingsbedrag naar het juiste/nieuwe bankrekeningnummer over.

Alhoewel bij Belastingen kwijtschelding is gevraagd blijkt Waternet ook kwijtschelding te geven. De vrouw is verbolgen over het feit dat Belastingen geen contact met Waternet heeft opgenomen om te vertellen dat ook terugbetalingen van Waternet naar het nieuwe bankrekeningnummer moeten worden overgemaakt. Waternet maakt de kwijtschelding uit 2011 over naar de geblokkeerde oude bankrekening. Dit geld "verdwijnt" in een gat, waar de vrouw niet meer bij kan. De vrouw verwachtte dat als zij een dergelijk verzoek bij de ene Gemeentelijke organisatie doet, deze ook andere gemeentelijke organisaties zoals Waternet op de hoogte stelt. Zij vindt dat Belastingen en Waternet onvoldoende met elkaar (en met de burger) communiceren. Hoe komt het dat er van uit wordt gegaan dat iedereen weet dat Belastingen en Waternet twee autonome organisaties zijn, terwijl ze alleen contact had met de Belastingen. Zij legt de zaak aan de Ombudsman voor die een onderzoek instelt. Belastingen laat weten dat als Belastingen wordt gevraagd eventuele terugbetalingen naar een nieuw banknummer over te maken, dat niet betekent dat Belastingen andere Gemeentelijke onderdelen daarover informeert. Belastingen mag dergelijke gegevens onderling niet uitwisselen. De vrouw vindt dit onbegrijpelijk en hoopt dat Belastingen en Waternet voortaan wel met elkaar gaan communiceren over gewijzigde banknummers, dan wel dat Waternet even aan de klant vraagt op welk banknummer een kwijtschelding uit 2011 5 jaar later kan worden overgemaakt. Hoe vervelend één en ander voor de vrouw en haar nichtje is, de Ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen van Belastingen. Hij sluit het dossier.

KIM 874 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman. Zij heeft een afrekening drinkwater van Waternet ontvangen die hoog is uitgevallen. Omdat zij al een klacht heeft ingediend bij de gemeente zelf is er op dit moment geen rol voor de ombudsman weggelegd. Een paar weken later wendt de vrouw zich opnieuw tot de ombudsman. De afhandeling van haar klacht wordt niet voortgezet. Om een onderzoek naar de watermeter te kunnen instellen is de medewerking van de nieuwe bewoners nodig. Omdat de nieuwe bewoners niet reageerden zou het onderzoek gestaakt zijn. De ombudsman informeert bij Waternet en stelt ook vragen naar aanleiding van de afrekening. Waternet antwoordt dat de afrekening niet juist is geweest en dat er inmiddels een correctie op de nota heeft plaats gevonden. Bovendien heeft Waternet de vrouw voor het ongemak een bloemetje aangeboden. De vrouw heeft dit geaccepteerd. De ombudsman sluit het dossier.

*nieuwe zaken:*

**KIM 1089 Sector Drinkwater afdeling Bron & Natuur**

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij van Waternet geen ontheffing meer krijgt om in 2016 als mindervalide met de fiets de Waterleidingduinen te bezoeken. Hij heeft hierover contact met Waternet gehad. Waternet heeft toegezegd zijn suggestie om de toegang per fiets voor mindervaliden te koppelen aan de Europese Invalidenparkeerkaart mee te nemen bij het vaststellen van het toegangsbeleid voor 2017. Of dit dan ook daadwerkelijk zal gebeuren, kan Waternet niet toezeggen. Het is namelijk een zaak van het algemeen beleid. Het is aan de

Gemeente Amsterdam om dit vast te stellen. De ombudsman heeft Waternet gevraagd of het mogelijk is om voor dit jaar alsnog een ontheffing te krijgen. Waternet stelt dat dat niet mogelijk is gezien het (gewijzigde) toegangsbeleid. De reden daarvan is dat het steeds drukker wordt in het gebied. De ombudsman laat de man weten, dat hij niet bevoegd is om te oordelen over het algemeen beleid. Het is aan de Gemeenteraad van Amsterdam om dit beleid vast te stellen. De ombudsman wijst de man de site [amsterdam.nl](http://amsterdam.nl) waar hij informatie kan vinden hoe hij het beleid kunt beïnvloeden. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 1105 afdeling Watersysteem**

Een man laat de ombudsman weten in het laatste kwartaal van 2015 regelmatig contact te hebben opgenomen met Waternet in verband met wateroverlast in zijn kelder en kruipruimte. Een inspecteur van Waternet constateert grondwaterproblemen. Omdat het om grote hoeveelheden water gaat, vermoedt de man een andere oorzaak en de inspecteur komt opnieuw langs. Deze komt tot dezelfde conclusie en de man versterkt de kelder/fundering. Vanaf dat moment verplaatst het waterprobleem zich naar de straat en krijgt de buurman vochtproblemen. Ook daar komt een inspecteur kijken. Er wordt een lek gevonden en Waternet stuurt een schade-expert bij de buurman langs. Volgens de buurman ligt het aan Waternet dat de afhandeling van de schade lang op zich laat wachten. Hij wil excuses en een volledige schadevergoeding. De ombudsman vraagt Waternet of deze met de klacht bekend is. Dat blijkt niet het geval te zijn en in overleg met de buurman wordt diens klacht doorgestuurd met het verzoek deze in behandeling te nemen.

#### **KIM 1141 afdeling Belastingen**

Een student heeft begin 2015 inkomsten uit studiefinanciering en een stagevergoeding. Hij vraagt bij Waternet kwijtschelding aan voor de waterschapsbelasting. Op het moment van zijn aanvraag had hij meer dan € 4.000,- op zijn rekening staan. Dat is veel geld maar de jongen weet dat hij een paar maanden weer studiegeld zal moeten lenen. Waternet wijst de aanvraag af wegens voldoende betalingscapaciteit. Ook zijn beroep en een tweede beroepschrift worden afgewezen. Tijdens deze procedures gaat er volgens de student van alles mis. Zo heeft Waternet hem verschillende keren gevraagd bankafschriften op te sturen die Waternet volgens hem zoekraakt. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman legt het relaas van de student aan Waternet voor. Waternet stuurt de ombudsman een kopie van de uitspraak op beroep. Waternet heeft geoordeeld dat er geen aanleiding is om kwijtschelding te verlenen omdat hij op het moment van zijn verzoek om kwijtschelding voldoende middelen had om de aanslag te voldoen. De inkomstensituatie op het moment van aanvraag is leidend. Daarbij is ook gekeken naar de inkomstenpositie van maanden daarna. Die gaf evenmin aanleiding om alsnog kwijtschelding te verlenen. De ombudsman laat de man weten dat de afwijzingsgrond hem niet onjuist voor komt. Uit het dossier kan de ombudsman niet vaststellen of, en in hoeverre, er informatie door Waternet in het ongerede is geraakt. Wel staat vast dat Waternet bij wijze van uitzondering voor de tweede keer een beroepschrift in behandeling heeft genomen terwijl dat zeer ongebruikelijk is. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 1152 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning**

Een man uit Amstelveen belt op inzake een geschil met Waternet over drinkwaternote's en komt er niet uit met het incassobureau. De ombudsman stuurt de klacht door naar Waternet en vraagt om opschorting incasso. Zowel van Waternet als van de man zelf verneemt de ombudsman dat de klacht naar tevredenheid is behandeld. De klacht is gegrond verklaard en excuses zijn aangeboden. De incassovordering is herroepen door Waternet. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1215 afdeling Afvalwater**

Een man heeft bij de bouw van zijn woning destijds alle kosten betaald voor een eigen rioolsysteem. Hij vindt dat hij recht heeft op aansluiting op het gemeentelijk rioolsysteem. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt Waternet om te reageren op verzoekers stelling. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 1280 afdeling Belastingen**

Een man heeft een B&B en een boot. Volgens huidige regels van Waternet moet hij een vergunning hebben om met zijn betalende gasten door Amsterdam te varen. Die vergunning krijgt hij niet. Hij vindt dat onterecht. Aangezien Waternet nog niet op zijn klacht heeft kunnen reageren, stuurt de ombudsman de klacht in overleg met de man naar Waternet door. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1283 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning**

Een man verzorgt de administratie van een man die eind 2015 overlijdt. Hij stelt Waternet van het overlijden direct op de hoogte. De administratieve afhandeling duurt echter veel langer dan hij verwacht. Zo stuurt Waternet begin februari 2016 nog een voorschotnota voor de periode februari tot mei 2016 en ontvangt de man nog ten onrechte een aanmaning op het adres van de overledene in plaats van op het adres van de man. De man dient een klacht in bij Waternet die hem een bos bloemen en excuses aanbiedt voor het ongemak. De man is nog niet tevreden omdat de eindafrekening volgens hem niet klopt. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek. In het kader van het onderzoek maakt Waternet de man inzichtelijk welke (voorschot)nota in rekening zijn gebracht en hoe alle betalingen zijn verwerkt. Waternet stelt de man in de gelegenheid om hierover nog contact te hebben. De man laat echter niets meer van zich horen. Ook de ombudsman probeert tevergeefs contact met de man te leggen. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1304 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning**

Een vrouw woont sinds medio 2007 alleen. Belastingen brengt haar sindsdien afvalstoffenheffing in rekening voor een eenpersoonshuishouden. In maart 2016 ontvangt zij voor het eerst een brief van Waternet met de mededeling dat zij € 79,78 alleenwonendenkorting op het watergeld van 2015 krijgt terugbetaald omdat zij het hele jaar 2015 als alleenwonend op haar adres stond geregistreerd. De vrouw vraagt zich af waarom zij alle voorgaande jaren geen restitutie heeft ontvangen? Zij wil daar graag voor in aanmerking komen. Wanneer zij contact met Waternet opneemt, laat Waternet weten dat zij nimmer heeft opgegeven alleenwonend te zijn. Waternet verwijst naar Belastingen en Belastingen verwijst haar naar de ombudsman. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Uit het onderzoek komt naar voren dat Waternet niet op de hoogte was dat de vrouw alleen woont omdat Waternet deze informatie niet van Basisadministratie aangeleverd had gekregen. Waternet erkent de vrouw ten onrechte naar Belastingen te hebben verwezen en biedt hiervoor excuses aan. Waternet betaalt haar de alleenwonendenkorting over de jaren 2008 tot en met 2014. De vrouw is heel tevreden met dit besluit. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1321 afdeling Belastingen (staat geregistreerd onder Belastingen)**

Een man met financiële problemen is in de WSNP terecht gekomen. Hij wil graag in aanmerking komen voor kwijtschelding van gemeentelijke heffingen en de Waterschapbelasting. Hij dient een verzoek daartoe in bij Belastingen maar geeft geen gehoor aan het verzoek van Belastingen om nadere informatie. Hij wil dat Belastingen contact met de bewindvoerder opneemt met het verzoek de aanslag vanuit de boedelrekening te voldoen. Belastingen geeft aan dat verzoek geen

gehoor maar wijst de aanvraag af wegens onvoldoende informatie. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Belastingen laat weten dat als de man de gevraagde informatie wel had aangeleverd, deze het verzoek om kwijtschelding zou worden toegekend of afgewezen. De man had een eventuele afwijzing beschikking aan zijn bewindvoerder kunnen vragen de vordering uit de boedelrekening te betalen. De man had daar zelf het voortouw in moeten nemen, het ligt niet op de weg van Belastingen om dat te doen aldus Belastingen. Belastingen wijst de man op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. Kort daarna laat de man weten dat hij met Belastingen een betalingsregeling heeft getroffen en dat hij ook met Waternet bezig is een betalingsregeling treffen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 1460 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning**

Een vrouw meent in de afrekening van de drinkwaterfacturen een fout te ontdekken. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien Waternet nog niet op de klacht heeft kunnen reageren, stuurt de ombudsman de klacht in overleg met de vrouw naar Waternet door. De ombudsman sluit het dossier.