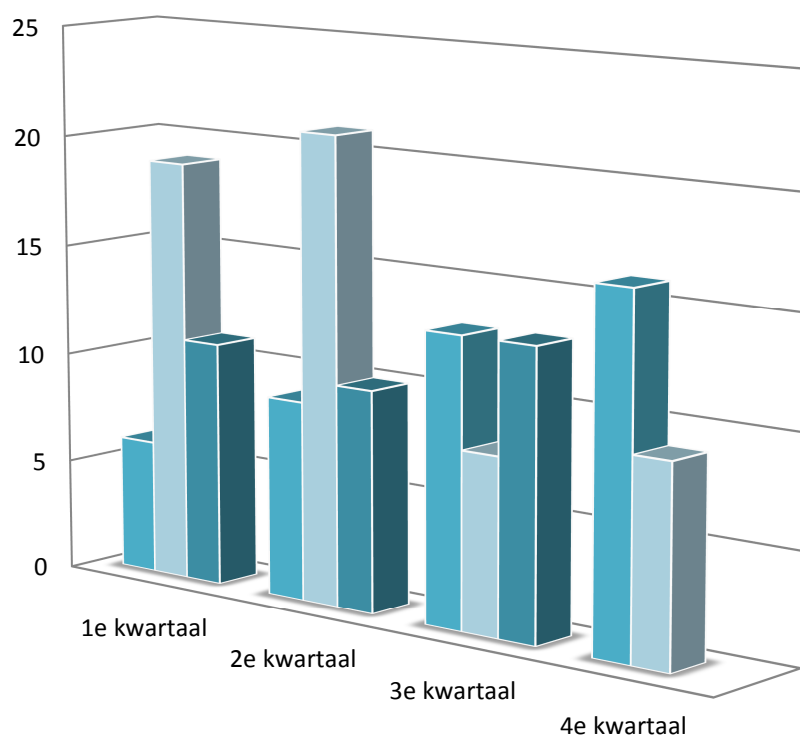


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2016 Waternet

Inleiding

In het derde kwartaal 2016 ontving de ombudsman 13 verzoeken. 9 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 3 op de afdeling Belastingen en 1 op de afdeling Afvalwater. Gezien het kleine aantal klachten verdeeld over 3 afdelingen is er geen rode draad te ontdekken. Van de 13 verzoeken hadden 2 verzoekers al de klachtenprocedure bij Waternet doorlopen, 6 verzoeken heeft de ombudsman eerst naar de voorliggende klachtenprocedure van Waternet verwezen en 5 verzoeken zag de ombudsman aanleiding om direct onderzoek in te stellen.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
2014	6	9	13	16
2015	19	21	8	9
2016	11	10	13	

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).

Samenvatting dossiers¹

KIM 190 afdeling Watersystemen

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 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 561 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is met Waternet overeengekomen een deels ondergelopen boot zelf op te ruimen. Waternet liet per brief weten dat hij hier twee weken voor had. Hij gaf zelf aan dat hij de boot binnen een kortere periode zou opruimen. Echter Waternet is zijn deel van de afspraak niet nagekomen en heeft de boot nog voor dat de termijn verstreken was, verwijderd en vernietigd. De man heeft hierover contact met Waternet gehad en een schadevergoeding ingediend. Hij heeft hierop nog geen reactie ontvangen. Het beleid van de Ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie zelf kennis heeft genomen van een klacht en daarop heeft kunnen reageren. De man laten weten dat hij eerst een lacht bij Waternet moet indienen. Indien hij niet tevreden is met de klachtafhandeling of binnen zes weken geen reactie krijgen, dan kan hij de Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen. Voor het moment ligt hier geen taak voor de ombudsman en ik zal dan ook overgaan tot sluiting van het dossier.

KIM 1029 afdeling Belastingen

Een vrouw belt naar 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. Op grond van het feit, dat er een kwijtscheldingsverzoek is ingediend, wordt de invordering opgeschort, totdat op haar verzoek is beslist. De ombudsman sluit het dossier.

¹ De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2016 Q2 zijn binnengekomen.

KIM 1089 afdeling Drinkwater

Een man wendt zich tot de ombudsman, omdat hij voor 2016 geen ontheffing meer krijgt om als mindervalide met de fiets de Waterleidingduinen te bezoeken. Hij heeft hierover contact met Waternet gehad en 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 mailt dit aan meneer en geeft hem de link op amsterdam.nl waar hij informatie kan vinden hoe hij het beleid kunt beïnvloeden en sluit het dossier.

KIM 1152 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man uit Amstelveen belt op inzake een geschil met Waternet over drinkwaternota's en komt er niet uit met het incassobureau. Hij stuurt de klacht per mail toe. 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 in 2009 zelf alle kosten betaald voor de aansluiting op het gemeentelijk riool. Het gaat om zo'n € 12.000,-. Hij vindt dat de gemeente/Waternet (een deel van) deze kosten alsnog zou moeten vergoeden. Hij legt zijn verzoek aan de ombudsman voor die Waternet om een reactie vraagt. Waternet laat weten dat eind jaren '80 er met subsidie van de staat een grote actie is geweest om de ongezuiverde lozingen in het buitengebied aan te pakken. DWR heeft toen in de buurt op privégrond gemalen geplaatst en de woningen aangesloten. Vanuit dat project is met de bewoners afgesproken dat de gemalen door Waternet worden onderhouden. De woning van de man is later gebouwd. Waternet kon niet meer terugvallen op een subsidieregeling voor woningen die later zijn gebouwd om deze op de riolering aan te sluiten. Waternet kon geen belastinggeld gebruiken om de woning van de man op de riolering aan te sluiten. Waternet ziet geen aanleiding om (een deel van) de kosten alsnog te vergoeden. De ombudsman acht de motivering van Waternet om niet alsnog een deel van de kosten te vergoeden niet onbehoorlijk. Daar komt bij dat een en ander zich al weer 7 jaar geleden heeft afgespeeld. De ombudsman licht de man dit telefonisch toe en sluit het dossier.

KIM 1460 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw begrijpt de drinkwaterfactuur van Waternet niet. Zij wendt zich in eerste instantie tot de Nationale Ombudsman die haar brief naar de Ombudsman van Amsterdam doorstuurt. De ombudsman maakt uit de brief op dat Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om de vrouw tekst en uitleg te geven over de afrekening. Desgevraagd legt Waternet de vrouw uit hoe de afrekening tot stand is gekomen. Als de ombudsman niets meer van de vrouw verneemt, sluit hij het dossier.

nieuwe dossiers

1. KIM 1635 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man heeft vier kinderen in Amsterdam wonen. Een van hen woont in een appartement in Stadsdeel Oost. De man betaalt voor zijn kinderen alle belastingaanslagen van Waternet. De man stelt dat hij ten onrechte aanmaningen krijgt voor een bepaalde aanslag die al is betaald. Een andere betaling is volgens de man verrekend met een openstaande vordering van een ander adres waar een ander kind van hem woont. De man stuurt veel stukken op maar daaruit komt in eerste instantie niet naar voren wat er nou precies verkeerd is gegaan. De klachtenprocedure van Waternet heeft hij reeds doorlopen. De ombudsman vraagt Waternet een overzicht te maken van de aanslagen, de betalingen, de openstaande aanslagen en de eventuele verrekeningen. Waternet geeft daar gehoor aan en legt uit wat er verkeerd is gegaan en op welke wijze Waternet een en ander heeft rechtgetrokken. Het is een moeilijk te doorgronden materie met veel verschillende aanslagnummer, adressen, verrekeningen en terugbetalingen. Aangezien de ombudsman geen aanleiding ziet om verder onderzoek te doen, sluit hij het dossier.

2. KIM 1794 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman en vertelt dat Waternet haar een foutieve jaarafrekening heeft gestuurd. Dan blijkt de watermeter stuk te zijn. Waternet stelt een nieuw termijnbedrag vast van € 77,54 terwijl de vrouw een eenpersoonshuishouden is. Dat kan niet kloppen volgens de vrouw. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman haar klacht naar Waternet door. Als de vrouw zich niet kan vinden in de wijze waarop Waternet haar klacht afhandelt, kan zij bij de ombudsman terugkomen.

3. KIM 1804 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een gepensioneerde vrouw die 6 maanden in het buitenland verblijft wordt bij thuiskomst geconfronteerd met een hoge watergeldrekening. De oorzaak blijkt te liggen in een lekkage in de stortbak van de toilet. Na vele telefoontjes blijkt de woningbouw daarvoor verantwoordelijk te zijn. De woningbouwvereniging plaatst een nieuwe stortbak. De vrouw wil van Waternet een 'lekreductie' op de rekening. Waternet bericht haar dat gebreken aan toestellen of apparatuur die op de waterleiding zijn aangesloten niet voor lekreductie in aanmerking komen. Waternet geeft de vrouw in overweging om de woningbouwvereniging om een vergoeding te vragen. De ombudsman kan zich in die reactie vinden en sluit het dossier.

4. KIM 1806 afdeling Belastingen

Een vrouw heeft een boot, waarmee zij vaart in Amsterdam. Omdat zij aanmeert in de wateren van Amsterdam dient zij havengeld te betalen. In eerste instantie zegt Waternet haar een korting op het havengeld toe. Waternet kwam op deze toezegging terug. De vrouw vraagt om opheldering maar krijgt geen antwoord, waarop zij zich tot de ombudsman wendt. Omdat het beleid van de ombudsman is dat eerst de gemeente/Waternet in de gelegenheid gesteld dient te worden om op de klacht te reageren stuurt de ombudsman de klacht op verzoek van de vrouw door. Indien de vrouw het niet eens is met de afhandeling van haar klacht kan zij zich opnieuw tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

5. KIM 1828 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man verhuist in januari 2016 binnen Amsterdam. Nog een paar maanden na zijn verhuizing ontvangt hij nog rekeningen van Waternet voor het drinkwater. De eindafrekening vindt plaats in april 2016. De man is ervan overtuigd dat hem teveel watergeld in rekening is gebracht. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek in stelt. Uit dat onderzoek komt naar voren dat

Waternet hem inderdaad na de verhuizing nog facturen heeft gestuurd. De reden daarvan is dat de man weliswaar zijn nieuwe adres had doorgegeven maar niet had aangegeven dat de waterleverantie op zijn oude adres beëindigd dient te worden. Om die reden liep het contract op het oude adres door. Daar komt bij dat de nieuwe bewoner op het oude adres niet aansluitend op het oude adres is komen wonen. Bij de eindafrekening is een en ander recht gezet. De man krijgt ongeveer net zoveel terug als ten onrechte in rekening is gebracht. Dat het geld niet naar hem is overgemaakt is gelegen in het feit dat de man nog niet alle facturen uit 2015 had betaald. Het feit dat de oude woning over een watermeter beschikt, sterkt de ombudsman in het vertrouwen dat Waternet hem niet teveel watergeld in rekening heeft gebracht. De ombudsman ziet geen aanleiding verder onderzoek te doen naar Waternet en gaat over tot sluiting van het dossier.

6. KIM 1859 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man ontvangt eind 2015 een eindafrekening voor het waterverbruik. Hij moet € 500,- bijbetalen, hetgeen hij doet. De man blijkt zelf de oorzaak van de hoge rekening. In plaats van de watermeterstand door te geven heeft hij de elektrameterstand aan Waternet doorgegeven. Dit wordt allemaal rechtgezet en de man krijgt geld terug van Waternet. Het nieuwe termijnbedrag baseert Waternet echter op de foutieve eindafrekening 2015. Hij moet € 136,- per kwartaal betalen hetgeen veel te hoog is voor de man die alleen woont. De man vraagt Waternet het bedrag aan te passen maar Waternet zegt dat de man de factuur gewoon moet betalen en dat een en ander eind 2016 wordt rechtgezet. De man kan zich in dat antwoord niet vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht in overleg met de man naar Waternet door.

7. KIM 1868 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een Amsterdammer verzoekt om kwijtschelding van - onder meer - de waterschapsbelasting 2015 en 2016. Tijdens de behandeling van zo'n verzoek wordt de betalingsverplichting opgeschort. Eind juli 2016 kan de man niet meer bij zijn bankrekening omdat Waternet bankbeslag heeft gelegd. Wanneer eigen initiatieven van de man om het bankbeslag op te heffen geen resultaat hebben, neemt hij contact op met de ombudsman. Waternet blijkt een administratieve fout te hebben gemaakt. Het bankbeslag zal onmiddellijk worden opgeheven. Een paar dagen later blijkt dat nog niet te zijn gebeurd en er is druk contact tussen de man, Waternet, zijn bank en de ombudsman. Uiteindelijk weet een behulpzame medewerker van de bank aan de ombudsman te vertellen dat het bankbeslag wel is opgeheven, maar dat het nog een paar dagen duurt voordat de man weer geld van zijn rekening kan halen. Daarom leent een medewerker van de ombudsman de man € 50,- zodat hij wat levensmiddelen kan inkopen. Waternet erkent dat het niet is goed gegaan en biedt de man excuses en een bos bloemen aan. Waternet biedt ook aan de beslagkosten te vergoeden. De ombudsman sluit het dossier.

8. KIM 1951 afdeling Afvalwater

In juni 2016 overstroomt de wc-vloer van de woning van een vrouw. Zij belt een onstoppingsbedrijf die het probleem oplost voor € 400,-. Het bedrijf adviseert haar contact met Waternet op te nemen. De oorzaak van de overstroming blijkt gelegen in het feit dat boomwortels in het gemeenteriool zijn gegroeid. De vrouw vindt dat Waternet om die reden alle kosten moet vergoeden. Waternet laat echter weten loodgieterskosten nooit te vergoeden en stelt zich op het standpunt dat de vrouw Waternet direct had moeten bellen om hen in de gelegenheid te stellen de rioolverstopping te verhelpen. Uit coulance is Waternet bereid € 110,- te betalen als tegemoetkoming in de kosten. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. In het kader van het onderzoek wijst Waternet op de informatie over storingen die op de website van Waternet is te vinden. De vrouw had direct contact met Waternet kunnen opnemen

die onderzoek had kunnen doen naar de oorzaak van de overstroming. Verder biedt Waternet de service S.O.S. Water Thuis aan. Via deze service is het mogelijk een loodgieter in te huren die de Klantenservice Waternet doorgeeft. De ombudsman komt tot de conclusie dat de vrouw (waarschijnlijk) geen kosten had hoeven maken als zij eerst contact met Waternet had opgenomen. De ombudsman heeft begrip voor het feit dat de vrouw – waarschijnlijk enigszins in paniek – direct zelf een loodgietersbedrijf heeft benaderd. Vanuit Waternet bezien is het logisch dat Waternet wil dat men eerst contact met hen opneemt om het probleem op te lossen. Met name als het later de rekening van de loodgieter gepresenteerd krijgt met het verzoek deze te voldoen. Al met al acht de ombudsman de opstelling van Waternet niet onredelijk ook mede gezien de coulanceregeling waarvan de vrouw (nog) gebruik kan maken. De ombudsman sluit het dossier.

9. KIM 1995 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man stuurt de ombudsman een afschrift van een brief die hij naar Waternet heeft gestuurd. Hij kan zich niet vinden in het feit dat hij watermeterstanden niet meer schriftelijk kan doorgeven. Het kan eigenlijk alleen nog maar via een duur 0900-nummer of via internet. De ombudsman laat de man weten dat hij eerste de reactie van Waternet moet afwachten. Vooral nog is er geen aanleiding voor de ombudsman onderzoek te doen.

10. KIM 1996 afdeling Belastingen

Een man verandert medio januari van woonadres. Hij wordt geconfronteerd met een aanslag inzake de watersysteemheffing ingezetenen. Hij moet voor het hele jaar betalen. Daar kan hij zich niet in vinden. Hij gaat in bezwaar tegen de opgelegde aanslag. Waternet laat de man weten dat de aanslag terecht is opgelegd en legt uit dat de watersysteemheffing ingezetenen een tijdstipbelasting is. Dat wil zeggen dat de peildatum voor de oplegging van de aanslag 1 januari van het belastingjaar is. De belastingplichtige persoon ontvangt voor het adres waarop hij/zij op 1 januari van het desbetreffende belastingjaar staat ingeschreven een aanslag. Wijzigingen in de loop van het jaar (bijv. door een verhuizing) hebben dan ook geen invloed hierop. De man vindt het allemaal maar oneerlijk. Hij heeft 19 dagen op dat adres ingeschreven gestaan en moet nu de volle mep betalen. Hij stapt om die reden naar de ombudsman. De ombudsman volgt de redenering van Waternet. Het is immers niet zo dat de man ook op het nieuwe adres voor dit jaar de watersysteemheffing moet betalen. Er is dus geen sprake van een dubbele belasting. De ombudsman ziet dan ook geen aanleiding om tot nader onderzoek over te gaan en hij sluit het dossier.

11. KIM 2157 afdeling Belastingen

Een vrouw ontvangt in 2016 een aanslag Waterschapsbelasting 2014. Als de aanslag in 2014 was opgelegd, zou zij waarschijnlijk voor kwijtschelding in aanmerking zijn gekomen. Nu niet meer aangezien zij inmiddels over voldoende financiële middelen beschikt. De vrouw vindt dat de aanslag in 2014 opgelegd had moeten worden. Mogelijk ontvangt zij ook nog de aanslag 2013 die zij dan eveneens moet en kan betalen. De vrouw heeft bezwaar gemaakt tegen de aanslag 2014. Verder zal zij alsnog kwijtschelding aanvragen. Zij legt haar bezwaren over de gang van zaken aan de ombudsman voor. Aangezien Waternet tot 3 jaar later aanslagen mag opleggen, ziet de ombudsman geen aanleiding onderzoek te doen. Hij acht het evenwel van belang dat Waternet aanslagen in hetzelfde belastingjaar oplegt. Al was het alleen maar om te voorkomen dat mensen aanslagen over meerdere jaren in één jaar moeten betalen. De ombudsman sluit het dossier.

12. KIM 2161 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man probeert contact te leggen met Waternet. Hij probeert tot 5 keer toe telefonisch contact te krijgen, maar staat steeds lang in de wacht (iedere keer meer dan 10 wachtenden en hij hangt iedere keer minimaal 20 minuten aan de telefoon voordat hij ophangt). Hij legt zijn klacht aan de ombudsman voor die hem naar de voorliggende klachtenvoorziening van Waternet verwijst.

13. KIM 2176 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Met ingang van 1 oktober 2016 ontvangen alle Amsterdamse huishoudens een rekening voor het waterverbruik. Deze wijziging is met name van toepassing op huurders die het watergeld via hun huur betalen. Een vrouw is van mening dat dit voor haar een verhoging van zo'n € 50,- per jaar betekent. Zij dient een klacht hierover in bij de gemeente die Waternet vraagt op de klacht te reageren. Ook legt zij haar klacht aan de ombudsman voor. Aangezien Waternet aan zet is om op de klacht te reageren, is er voor de ombudsman geen aanleiding om onderzoek in te stellen. Waternet berekent voor de vrouw dat zij er niet op achteruit gaat. Het enige verschil is dat zij het watergeld dat voorheen deel uitmaakte van de huur, met ingang van 1 oktober rechtstreeks aan Waternet gaat betalen. De vrouw vindt echter dat het stelsel van berekeningseenheden voor alleenwonenden – ondanks de alleenwonendenrestitutie – achterhaald en onrechtvaardig uitpakt. Alhoewel de wijze van berekenen het werkelijke waterverbruik slechts kan benaderen, acht de ombudsman het systeem niet apert onrechtvaardig. Daar komt bij dat het systeem beleid is dat door de gemeenteraad is vastgesteld. De ombudsman kan geen onderzoek doen naar de vaststelling van beleid. De ombudsman sluit het dossier.