

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Wel water, geen facturen

Gemeente Amsterdam

Waternet

13 oktober 2011

RAI11384

Samenvatting

Waternet gaat in 2008 op een ander factureringssysteem over. Bij een aantal klanten is de overgang naar het nieuwe systeem niet goed verlopen. Concreet betekende dat dat de facturering stopte, zo ook bij de man in dit rapport. Hij neemt ettelijke keren contact met Waternet op, maar zonder afdoend resultaat. Ook wordt niet gereageerd op zijn verzoek om een aantal onduidelijke facturen toe te lichten.

Navraag van de ombudsman brengt Waternet tot actie: de factuur wordt gehalveerd, excuses en een boeket bloemen worden aangeboden.

De Gemeentelijke Ombudsman toetst het handelen van Waternet aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Dit vereiste brengt met zich mee dat organisaties hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Daarvan was hier geen sprake.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Amsterdam, 13 oktober 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 18 januari 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Waternet*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker ontvangt sinds 2007 geen facturen van Waternet meer. Sindsdien probeert hij Waternet te bewegen de facturering op gang te brengen. In juni 2009 ontvangt hij een brief waarin Waternet aangeeft vier maanden eerder - in februari 2009 - een klacht van verzoeker te hebben ontvangen. De uitleg over het uitblijven van de facturen luidt dat er een systeemfout is opgetreden. Waternet zegt toe de facturering weer op te starten en vraagt verzoeker de meterstanden door te geven. Daarna ontvangt verzoeker niet meer dan twee facturen.

In een klachtbrief van 20 september 2010 waagt verzoeker opnieuw een poging. Hij somt de acties op – drie brieven, acht telefoongesprekken en opgave van de meterstand – die hij richting Waternet heeft ondernomen. Op een ontvangstbevestiging na komt er geen reactie. Op 7 januari 2011 krijgt hij ineens een factuur voor € 595,37. Verzoeker is het daarmee niet eens en wijst Waternet op zijn onbehandelde klacht. Hij wendt zich diezelfde dag, 18 januari 2011, tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Waternet reageert op 20 januari 2011 op verzoekers brief van 18 januari. Op verzoekers mededelingen wordt niet inhoudelijk gereageerd. De brief bevat de mededeling dat verzoeker door een klachtbehandelaar per brief van 20 september 2010 is verzocht om nadere gegevens om zijn klacht te kunnen afhandelen. De klacht is afgesloten, omdat verzoeker deze gegevens niet zou hebben verstrekt. Verder blijkt uit de administratie dat verzoekers watermeterstand - waarnaar was gevraagd - niet is ontvangen.

Verzoeker reageert per brief van 24 januari 2011.

Hij vraagt wie de klachtbehandelaar is, om welke gegevens gevraagd is en waarom de klacht is afgesloten zonder dat hij daarover werd geïnformeerd. Verder stelt hij met data en namen drie keer zijn meterstanden te hebben doorgegeven. Hij vraagt zich ook af waarop de factuur van € 595,37 is gebaseerd als Waternet de meterstanden niet heeft ontvangen. Tot slot vraagt hij waarom Waternet nooit inhoudelijk op zijn klachten heeft gereageerd.

Navraag van de ombudsman leidt ertoe dat Waternet verzoekers grieven opmerkt. Waternet biedt verzoeker een paar dagen later, op 28 januari, excuses en een bloemetje aan. Gezien de historie van de facturering en de gebrekkige correspondentie door Waternet neemt het bedrijf de helft van de factuur voor zijn rekening. In een e-mail van 31 januari laat Waternet weten dat helaas geen eenduidig antwoord te geven is op de vraag waarom de facturering meerdere keren is misgelopen. Verder kondigt Waternet aan de klachtbehandeling te zullen onderzoeken.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het uitblijven van de facturering van watergeld;
- de behandeling van een klacht naar aanleiding daarvan.

reactie van Waternet

het uitblijven van de facturering van watergeld

Verzoeker heeft in 2007 een afrekening ontvangen van € 409,89. Waternet is in 2008 op een ander factureringssysteem overgegaan. Bij een aantal klanten is de overgang naar het nieuwe systeem niet goed verlopen. Concreet betekende dat dat de facturering is gestopt. Verzoeker vraagt begin 2009 waar zijn facturen blijven. In juli 2009 belt hij wederom. Er worden twee voorschotfacturen aangemaakt, die verzoeker ook heeft ontvangen.

Een gebruiker gaat er dan van uit dat het is opgelost, maar voor Waternet was nog steeds niet duidelijk waar het probleem zat. Eind 2009 wordt het probleem bij een tiental klanten gesignaleerd en opgelost. De jaarlijkse 'afrekenmaand' wordt voor verzoeker december. Daaruit vloeide de factuur van december 2010 (€ 595,37) voort.

de behandeling van een klacht naar aanleiding van het uitblijven van de facturering van watergeld

Verzoekers klacht van februari 2009 is op 22 juni 2009 schriftelijk afgehandeld.

Dan volgt verzoekers klacht van 20 september 2010. Er is toen een medewerker bij verzoeker geweest om de meterstand op te nemen, maar hij was niet thuis. De medewerker heeft een kaart met contactgegevens achtergelaten met het verzoek de meterstand door te geven. In het (niet aangetekend verzonden) antwoord van Waternet van 15 oktober verzocht het bedrijf ook om de meterstand door te geven. Dat heeft verzoeker tijdig gedaan, door het terugsturen van de brief voorzien van aantekeningen waaronder de meterstand. Waternet heeft de stand helaas niet opgemerkt en daardoor niet verwerkt in het systeem.

De klachtbehandelaar vertrouwde erop dat het 'reguliere' factureren weer zou worden opgepakt zodra verzoeker zijn meterstand had doorgegeven. Daarom stond in de brief van 15 oktober expliciet dat verzoekers klacht als afgehandeld werd beschouwd.

Uiteindelijk heeft verzoeker in januari 2011 de afrekening ontvangen, berekend op basis van de meterstand die verzoeker begin december 2010 heeft doorgegeven. Op die afrekening heeft verzoeker gereageerd door middel van een vervolklacht.

Aanleiding voor deze klacht was de factuur. Hoewel Waternet snel heeft gereageerd, was de kwaliteit van het antwoord d.d. 20 januari onvoldoende omdat niet alle informatie was geraadpleegd. Zo stond er onder meer 'De behandelaar van uw klacht heeft u per brief van 20 september verzocht ...'. Hier had moeten staan 'De behandelaar van uw klacht van 20 september heeft u per brief van 15 oktober verzocht ...'.

Op deze brief heeft verzoeker terecht gereageerd en een afschrift daarvan naar de ombudsman gestuurd. Waternet heeft opnieuw onderzoek gedaan en het resultaat vastgelegd in de brief van 28 januari. De factuur is gehalveerd en Waternet heeft verzoeker bloemen en excuses aangeboden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar Waternet gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Verzoekers dochter bericht de ombudsman dat haar vader in verband met ziekte niet in de gelegenheid is te reageren.

De reactie van Waternet leidde tot een enkele feitelijke aanpassing in het verslag van bevindingen. Waternet vertelt de volgende maatregelen te hebben getroffen:

- maandelijks worden alle objecten die niet zijn gefactureerd waar dat wel zou moeten, verwerkt;
- alle systeemfouten zijn nu opgelost. De uitval die nog voorkomt, wordt door gebruikersfouten veroorzaakt. Iedere medewerker wordt beoordeeld op de kwaliteit van de afhandeling van een klantvraag. Op basis van de uitkomst worden werkinstructies gegeven, zo nodig aangepast en aangevuld.

Deze maatregelen hebben ten opzichte van 2009 tot een daling van het aantal incidenten met 70% geleid. Waternet ziet ook nog steeds een dalende trend bij het aantal klantvragen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkevereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Overwegingen

het uitblijven van de facturering van watergeld

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat organisaties hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Voor een bedrijf als Waternet behoort daartoe ook een deugdelijke facturering van maandelijks voorschotbedragen. In dit geval zou dat hebben betekend dat Waternet maandelijks een factuur voor de voorschotbedragen naar verzoeker had gestuurd. Vast staat dat dit niet is gebeurd omdat de overgang naar een nieuw computersysteem bij een aantal klanten, onder wie verzoeker, niet goed is verlopen.

De ervaring leert dat een systeemconversie niet vlekkeloos verloopt. In verzoekers geval heeft het echter zo'n twee jaar geduurd voordat de facturering weer als vanouds en dus deugdelijk verliep. Daartoe heeft verzoeker wel zelf meerdere malen contact met Waternet moeten opnemen en op facturering moeten aandringen. De conclusie luidt dan ook dat Waternet de zaak niet deugdelijk heeft opgepakt. Wel verneemt de ombudsman met instemming dat Waternet kwaliteitsverhogende maatregelen heeft getroffen.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

de behandeling van een klacht naar aanleiding van het uitblijven van de facturering van watergeld
Ook hier toetst de ombudsman aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Een behoorlijke dienstverlening houdt voor dit onderdeel van de klacht in dat er een deugdelijke behandeling plaatsvindt. Dat had in dit geval betekend dat er inhoudelijk op verzoekers brieven was gereageerd. Waternet erkent dat dat diverse keren niet is gebeurd en dat de correspondentie gebrekkig is geweest. Door de wijze waarop de klacht van verzoeker is afgehandeld is inbreuk gemaakt op de normen voor behoorlijke klachtbehandeling. Terecht heeft Waternet voor de gang van zaken excuses aangeboden, en die vergezeld doen gaan van bloemen.

Oordeel

Waternet heeft in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.