

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Fout na 2 jaar, 27 telefoontjes en 7 brieven niet hersteld **Gemeente Amsterdam** **Waternet**

28 april 2010
RAI050818

Samenvatting

In het najaar van 2007 ontstaat onenigheid tussen een bewoonster van een appartement en Waternet over de vraag of een rekening volledig betaald is. Ondanks 27 telefoontjes en 7 brieven van de bewoonster aan Waternet en het inmiddels door Waternet ingehuurd incassobureau Intrum Justitia is het probleem na 2 jaar nog niet opgelost. De bewoonster wendt zich tot de ombudsman die de zaak nogmaals onder de aandacht van Waternet brengt.

Dan blijkt dat de fout bij Waternet ligt. Dit biedt excuses aan en betaalt een bedrag van € 150,- aan de bewoonster voor gemaakte kosten. Tevens voert Waternet intussen extra kwaliteitscontroles in.

De ombudsman concludeert dat Waternet in eerste instantie niet nauwkeurig heeft gewerkt. De organisatie is vervolgens niet in staat gebleken de fout te herkennen en te herstellen. Door het groeiende ongenoegen van de bewoonster ook niet als klacht te herkennen heeft Waternet de kans laten lopen om het probleem in het kader van de klachtbehandeling op te lossen.

Gezien eerdere rapporten van de ombudsman is dit geen incident.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 8 december 2009 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Waternet.

Bevindingen

aanleiding

In een pand zijn vier appartementen gevestigd en er is één centrale watermeter. Ieder van de appartementseigenaren betaalt ¼ van de rekening. In het najaar 2007 ontstaat er onenigheid tussen de vereniging van eigenaren (VVE) en Waternet of een rekening (volledig) betaald is. Op 23 november 2007 meldt verzoekster (lid van de VVE) voor het eerst dat er een fout gemaakt is en dat zij wel betaald heeft.

de behandeling van de klacht door Waternet

Er is vanaf eind 2007 veelvuldig telefonisch en schriftelijk contact tussen verzoekster en Waternet. Ook heeft verzoekster contact met het door Waternet (voor de incasso) ingehuurd Intrum Justitia. Twee jaar later, zevenentwintig telefoontjes en zeven brieven verder, en na het meerdere keren overleggen van bewijsmateriaal is het probleem nog steeds niet opgelost¹. Wel wordt de opgestarte invorderingsprocedure doorgezet². Op 8 december 2009 wendt verzoekster zich tot de ombudsman. Die stelt de zaak per e-mail aan de orde bij de klachtencoördinator van Waternet. Op 21 januari 2010 deelt Waternet schriftelijk aan verzoekster mee dat zij gelijk heeft. Er worden excuses aangeboden en Waternet zal een bedrag van € 150,- aan verzoekster betalen voor gemaakte kosten.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het opstarten en voortzetten van een invorderingsprocedure ondanks veelvuldige signalen dat de factuur betaald is.

reactie van Waternet

Waternet heeft verzoeksters betaling van € 39,59 verkeerd geboekt. Het betalingskenmerk was in een ander veld ingevuld en vervolgens heeft Waternet de betaling op een verkeerd klantnummer geboekt, namelijk op haar zakelijke nummer in plaats van haar privé nummer (als penningmeester van de VVE). Om die reden is de betaling lang "zoek" geweest en is de VVE volkomen ten onrechte gehouden tot betaling. Ook heeft verzoekster meerdere keren betalingsbewijzen moeten overleggen die vervolgens tot onvoldoende intern onderzoek hebben geleid. Waternet biedt hiervoor oprechte excuses aan.

De betaling is inmiddels uiteraard gecorrigeerd en het dossier bij het incassobureau is ingetrokken. Als tegemoetkoming in de door verzoekster gemaakte kosten heeft Waternet €150,- overgemaakt naar verzoekster.

¹ voor overzicht telefoontjes en brieven zie bijlage 1

² voor enige passages uit brieven zie bijlage 2

Waternet heeft ondertussen extra kwaliteitscontroles ingevoerd. Zo worden onder meer de kwaliteit van de afhandeling van klantvragen gecontroleerd en worden extra checks uitgevoerd bij betalingen door klanten die meerdere klantnummers (bijvoorbeeld zakelijk en privé) hebben.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Waternet gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan is door verzoekster en Waternet gebruik gemaakt. Voor zover relevant zijn de reacties in het verslag van bevindingen verwerkt.

eerdere rapporten

Ook in de rapporten “Veroordeling voor foutieve vordering”³ en “Tweemaal ten onrechte voor de rechter gedaagd”⁴ signaleert de ombudsman dat Waternet fouten maakt bij de financiële administratie. Ondanks dat betrokkenen duidelijk maken dat er fouten gemaakt zijn, gaat Waternet verder met de invordering. Betrokkenen worden uiteindelijk ten onrechte voor de rechter gedaagd en Waternet herstelt de zaken pas na interventie van de ombudsman.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁵.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁶. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid en adequate organisatorische voorzieningen, alsmede het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur moeten werken. Dit betekent dat slordigheden vermeden moeten worden. Daarnaast speelt het volgende. Bestuursorganen dienen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit houdt onder meer in dat er niet ten onrechte een invorderingsprocedures moet worden opgestart. Indien dit wel gebeurd moet een organisatie het vermogen hebben om signalen op te pikken dat er een fout gemaakt is en deze fout zo snel mogelijk herstellen.

³ RA0830900, 30 oktober 2008

⁴ RA0940659, 27 juli 2009

⁵ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁶ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Vast staat dat een betaling van verzoekster door Waternet verkeerd geboekt is waardoor deze lang “zoek” geweest is. Ondanks zevenentwintig telefoontjes en zeven brieven waarbij het bewijsmateriaal meerdere keren is opgestuurd is de fout twee jaar later nog steeds niet hersteld. De organisatie is niet in staat om veelvuldige en duidelijke signalen dat er iets fout gaat te herkennen. Pas na interventie van de ombudsman wordt het probleem opgelost.

Dit betreft geen incident gezien de eerder rapporten die de ombudsman hierover gepubliceerd heeft. Dat Waternet extra kwaliteitscontroles heeft ingevoerd is dan ook noodzakelijk maar er moet afgewacht worden of dit voldoende is.

Het fair play vereiste schrijft verder voor dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt vanzelfsprekend met zich mee dat een klacht als zodanig wordt herkend en behoorlijk wordt afgehandeld. Op deze wijze kan ook voorkomen worden dat een probleem blijft aanslepen.

Gezien het aantal telefoontjes en brieven had Waternet moeten herkennen dat verzoekster een klacht had. Bij de afhandeling van de klacht had verzoekster haar verhaal kunnen doen⁷ en had de zaak nader uitgezocht kunnen worden door een medewerker van Waternet die niet bij de zaak betrokken was⁸. Op deze wijze was recht gedaan aan verzoeksters ongenoegen en was het probleem waarschijnlijk veel eerder opgelost. Door na te laten het probleem als klacht op te pakken heeft Waternet deze functie van klachtbehandeling niet benut.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

⁷ Artikel 9:10 Lid 1 Algemene wet bestuursrecht: het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

⁸ Artikel 9:7 lid 1 Algemene wet bestuursrecht: de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Bijlage I

23 november 2007:	telefonisch contact met Waternet
7 december 2007 :	telefonisch contact met Waternet
10 december 2007:	telefonisch contact met Waternet
14 december 2007:	telefonisch contact met Waternet
26 februari 2008:	telefonisch contact met Waternet
27 februari 2008:	brief naar Waternet
6 mei 2008:	telefonisch contact met Waternet
27 mei 2008:	telefonisch contact met Waternet
29 mei 2008:	brief naar Waternet
11 juli 2008 :	telefonisch contact met Intrum Justitia en Waternet
5 augustus 2008:	telefonisch contact
tussen 9 en 22 Augustus 2008:	bankafschriften verstuurd
22 augustus 2008:	telefonisch contact met Waternet
27 augustus 2008:	telefonisch contact met Intrum Justitia
5 december 2008:	telefonisch contact met Waternet
30 december 2008:	telefonisch contact met Waternet
15 januari 2009:	telefonisch contact met Waternet
16 januari 2009:	brief met betalingsoverzicht aan Waternet
2 maart 2009:	telefonisch contact met Intrum Justitia
12 maart 2009:	telefonisch contact met Intrum Justitia
24 maart 2009:	telefonisch contact met Intrum Justitia
25 maart 2009:	brief naar Intrum Justitia
10 juni 2009:	telefonisch contact met Intrum Justitia
4 juni 2009:	telefonisch contact met Intrum Justitia
17 september 2009:	brieven naar Waternet en Intrum Justitia
22 oktober 2009:	telefonisch contact Intrum Justitia
28 oktober 2009:	telefonisch contact met Intrum Justitia
13 november 2009:	brief aan Intrum Justitia
18 november 2009:	telefonisch contact Intrum Justitia
19 november 2009:	telefonisch contact Waternet en Intrum Justitia
19 november 2009:	alle betalingsbewijzen vanaf 1 januari 2008 gescand en in vier e-mails naar Intrum Justitia en Waternet gestuurd
27 november 2009:	telefonisch contact Intrum Justitia en Waternet
8 december 2009:	verzoekster wendt zich tot de ombudsman
10 januari 2010:	gescande betalingsbewijzen worden nogmaals naar Waternet Gemaild, nu naar ander e-mailadres
21 januari 2010:	Waternet laat schriftelijk aan verzoekster weten dat er ten onrechte ingevorderd is. Hiervoor worden excuses aangeboden. Verzoekster ontvangt een bedrag van € 150,- als tegemoetkoming in de gemaakte kosten

Bijlage 2

Brief Waternet 17 september 2009 in reatie op verzoek om schadevergoeding verzoekster

“Ook zien wij geen enkele aanleiding welke een vergoeding zou rechtvaardigen. De door onze medewerkers verrichte handelingen naar aanleiding van zowel telefonisch als schriftelijk onderhoud zijn conform de gestelde eisen binnen Waternet”.

Brief Intrum Justitia 4 november 2009

“Tot op heden heeft u in deze zaak niet gereageerd of betaald. Wij nemen hier geen genoegen mee. De dagvaarding zal binnenkort door onze deurwaarder aan u worden overhandigd. De kosten van het uitbrengen van een dagvaarding kunnen oplopen tot circa € 375,- en zullen eveneens bij u in rekening gebracht worden. Alleen met een betaling van het openstaand bedrag van €98,85 voor 11-11-2009 kan een bezoek van de deurwaarder geannuleerd worden.”

Brief Blume Stolker & Roel (incasso & gerechtsdeurwaarders) 13 november 2009

“Onze cliënte, Intrum Justitia, heeft namens Stichting Waternet een vordering op u in behandeling. Ondanks herhaalde sommaties bent u niet overgegaan tot betaling c.q. reactie....U hebt echter nog een laatste mogelijkheid om de vordering aan Intrum Justitia over te maken....Indien betaling van €98,89 binnen 4 dagen na dagtekening van deze brief door Intrum Justitia is ontvangen, zal een eventuele dagvaarding voorkomen kunnen worden.”