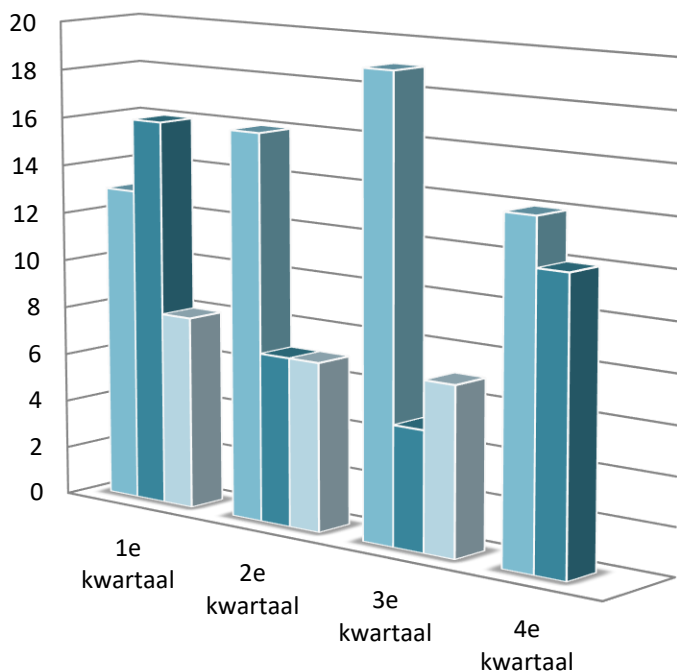


## Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2020 Waternet.

### Inleiding

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2020 ontving de ombudsman 7 verzoeken tot onderzoek. 4 verzoeken hadden betrekking op Aansluiting, Verbruik & Inning en 3 op de afdeling Belastingen.

### Cijferoverzichten en analyse



|        | 1e kwartaal | 2e kwartaal | 3e kwartaal | 4e kwartaal |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ■ 2018 | 13          | 16          | 19          | 14          |
| ■ 2019 | 16          | 7           | 5           | 12          |
| ■ 2020 | 8           | 7           | 7           |             |

### actualiteiten

Op 28 september 2020 heeft de ombudsman een gesprek gehad met huidige en de voormalige directeur Dienstverlening, de teamleider Marketing en de klachtencoördinator. Het betrof een regulier overleg. Waternet heeft toegelicht hoe de dienstverlening op peil wordt gehouden in de huidige turbulente Covid-19 tijd. Verder is nagepraat over twee complexe dossiers die de ombudsman in onderzoek heeft gehad. Tot slot is gesproken over het onderwerp 'informatievoorsprong Waternet bij verhuizing'. In 2016 heeft de ombudsman dit onderwerp voor het eerst geagendeerd. Waternet is doorgaans een van de eerste gemeentelijke organisaties die op de hoogte is van verhuizingen van Amsterdammers. Waternet kan van deze informatievoorsprong gebruik maken door deze informatie breed te communiceren met andere gemeentelijke organisaties zoals Dienst Basisinformatie en Belastingen Amsterdam. Waternet is vergevorderd met de implementatie deze geautomatiseerde gegevensverwerking.

### Dossiers

#### KIM 2726 Drinkwater

Een man huurt al jaren weideland van Waternet. Op dit perceel houdt hij pony's. Jaren geleden heeft het waterschap het waterpeil omhoog gebracht. Om drassige grond te voorkomen zijn

toen de percelen opgehoogd. Omdat de man van mening is dat de kwaliteit van zijn percelen door het ophogen van het waterpeil en bijkomende werkzaamheden is verslechterd, is er een conflict ontstaan met Waternet. Om tot een oplossing te komen is er in 2014 een vaststellingsovereenkomst gesloten tussen Waternet en de man. Volgens de man houdt Waternet zich echter niet aan die overeenkomst, en hij vraagt de ombudsman Waternet hierop aan te spreken. Omdat dit een privaatrechtelijke relatie betreft is kan de ombudsman zich niet uitspreken over de vaststellingsovereenkomst. In de klacht van de man klinkt echter ook door dat hij zich door Waternet niet gehoord voelt, en dat hij het gevoel heeft dat hij in zijn eentje een strijd voert tegen een grote bureaucratische organisatie. Omdat beide partijen van elkaar afhankelijk zijn, en zowel de man als Waternet aangeven veel last te ondervinden van het conflict, biedt de ombudsman aan een bemiddelingstraject te starten met als doel de relatie te verbeteren. Een serie bemiddelingsgesprekken, gevoerd door de directeur Dienstverlening en de coördinator Bron- en Natuurbeheer van Waternet, de man zelf en de ombudsman, volgt bij de man thuis. Helaas moet de ombudsman na een vijftal gesprekken concluderen dat de bemiddelingspoging -ondanks de bereidwilligheid van Waternet om de man tegemoet te komen- niets heeft uitgehaald. Omdat de man steeds opnieuw komt met verwijten uit het verleden heeft verder praten geen zin. De ombudsman laat de man weten dat hij geen andere mogelijkheid ziet dan de bemiddeling te stoppen en sluit het dossier.

#### KIM 8614

Een vrouw ondervindt overlast van rondvaartboten nabij haar woning in het centrum van Amsterdam. De boten varen te hard, ze maken teveel lawaai, stinken, vernielen de kade en, vooral, het zijn er teveel. Zij kaart dit al sinds 2009 aan bij de gemeente. Er gebeurt volgens haar niet genoeg en intussen verergert de overlast alleen maar. Daarom wendt zij zich medio 2019 tot de ombudsman. Bij navraag wordt duidelijk dat er veel overleg is, ook met de betrokken bewoners, over deze problematiek. Verder lopen er juridische procedures over dit onderwerp. Waternet geeft aan dat deze gracht wordt gezien als een belangrijke vaarroute en dat het college van mening is dat overlast bestreden moet worden waar deze zich voordoet. Een en ander is ook beschreven in de onlangs vastgestelde Nota's Varen. Tot slot zijn er volgens Waternet verkeersmaatregelen genomen en wordt er gehandhaafd op de (verkeers)regels. De ombudsman ziet gelet op de verschillende ontwikkelingen geen aanleiding voor bemoeienis. Dossier gesloten.

#### KIM 10546

Na zijn verhuizing blijft een man verzoeken van Waternet ontvangen om de meterstand door te geven van de watermeter van zijn vorige woning. Hij neemt hierover contact met Waternet op om de vergissing door te geven. Waternet heeft de meter aan het nieuwe adres gekoppeld. In de nieuwe woning is geen watermeter aanwezig. Contacten met Waternet leiden tot nu toe niet tot een oplossing. De man wendt zich tot de ombudsman die zijn klacht ter afhandeling naar Waternet doorstuurt.

#### KIM 1774 Belastingen

Een man vraagt kwijtschelding Waterschapsbelasting aan voor 2018 en 2019. Ondanks dat de kwijtschelding wordt toegewezen ontvangt hij verzoeken tot betaling en betalingsherinneringen van Cannock Chase. De ombudsman legt de klacht aan Waternet voor. De klacht wordt opgelost en de man wordt over de afhandeling geïnformeerd. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 10886 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een vrouw wil de aanslag Waterschapsbelasting in deelbetalingen voldoen. Zonder overleg met Waternet doet zij de deelbetalingen zelf. Dat kan niet op die manier zonder toestemming. Omdat het gehele bedrag niet tijdig is betaald, geeft Waternet de vordering van het restant uit handen aan de deurwaarder. De vrouw is daar verbolgen over en legt de zaak aan de ombudsman voor. Waternet laat de ombudsman weten dat er 'twee smaken zijn'. Of het hele bedrag wordt in één keer betaald of er wordt een betalingsovereenkomst gesloten om de vordering in deelbetalingen te incasseren. Deelbetalingen door de vrouw zelf gedaan stoppen het invorderingsproces niet. De ombudsman legt uit wat de vrouw te doen staat, en sluit het dossier.

*nieuwe dossiers*

#### **KIM 10991 Belastingen**

In 2014 ondertekent een vrouw een machtigingsformulier waarmee zij Waternet toestemming geeft om alle aanslagen Waterschapsbelasting te betalen die op naam van haar echtgenoot staan gesteld. Enige tijd later scheidt het echtpaar en vertrekt de man naar een stad buiten Amsterdam. Als hij enige jaren later naar Amsterdam terugverhuist, blijkt Waternet opnieuw gebruik te maken van de machtiging. De vrouw heeft niet door dat zij voor haar ex-man betaalt. Zij wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Waternet laat weten dat de machtiging geen einddatum had en dat zij daarom gewoon uitvoering aan de machtiging hebben gegeven. Verder is het ook de verantwoordelijkheid van de vrouw om haar afschrijvingen te controleren. Waternet stelt zich op het standpunt dat de vrouw het geld dat zij voor haar ex-man heeft betaald aan hem kan terugvragen. De ombudsman vindt niet dat Waternet onbehoorlijk heeft gehandeld en sluit het dossier.

#### **KIM 11128 Belastingen**

Een vrouw bericht de ombudsman dat er ten onrechte een dwangbevel is uitgevaardigd en de kosten van de gemeentelijke belastingen zijn verhoogd. De vrouw legt uit dat ze een betalingsregeling heeft getroffen maar niet in contact komt met Waternet om de kosten van het dwangbevel ongedaan te maken. De ombudsman doet navraag en verstrekt de betaalbewijzen aan Waternet. Waternet bevestigt de betalingsregeling en stuurt de vrouw de nieuwe regeling per post. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 11187 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een bekende verzoeker van de ombudsman belt de ombudsman met het volgende. Zij heeft recent een betalingsregeling met Waternet afgesproken om met € 100,- per maand een oude vordering af te lossen. Een week later komt zij echter tot het besef dat het bedrag toch te hoog is. Zij heeft alleen AOW. De ombudsman biedt aan om Waternet te vragen of het aflossingsbedrag nog kan worden aangepast naar € 50,- per maand. Waternet gaat daarmee akkoord. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 11201 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een man dient bij de ombudsman een klacht in over de bejegening door Waternet. De manier waarop Waternet correspondeert kwalificeert hij als vernederend en denigrerend. De ombudsman bestudeert de meegestuurde correspondentie. Uit de stukken blijkt dat de man Waternet medio maart 2020 schriftelijk heeft laten weten dat zijn woning is verkocht en de overdracht op 1 april 2020 zal plaatsvinden. Hij vraagt Waternet om de eindafrekening. Verder deelt hij mee de voorschotnota van begin maart 2020 terzijde te zullen schuiven. Aangezien de man de voorschotfactuur niet betaalt, stuurt Waternet hem eind maart 2020 een

betalingsherinnering waarin staat dat bij niet betaling extra kosten in rekening zullen worden gebracht. De man neemt het Waternet kwalijk geen gevolg te hebben gegeven aan zijn mededeling om de voorschotfactuur buiten beschouwing te laten en direct de eindafrekening op te stellen. De man heeft het sterke vermoeden dat Waternet zijn brief niet heeft gelezen. De ombudsman laat de man weten dat voorschotfacturen in beginsel tijdig betaald moeten worden. Met name de voorschotfacturen die in rekening worden gebracht tijdens de leveringsperiode en dus voordat de overdracht van een woning heeft plaatsgevonden. Zo bekeken acht de ombudsman de handelwijze van Waternet om hem een betalingsherinnering te sturen niet onbehoorlijk. In dat opzicht vindt de ombudsman het evenmin onbehoorlijk dat Waternet melding maakt van de extra kosten als de factuur niet tijdig wordt betaald. En als een factuur ook na een betalingsherinnering niet is betaald, is de logische stap vanuit Waternet om een aanmaning te sturen. De ombudsman is het niet met de man eens dat Waternet de termijnnota van begin maart 2020 maar moest laten zitten en direct diende over te gaan tot het opstellen van de eindafrekening.

In de aanmaning wordt opnieuw gewaarschuwd voor extra kosten. Er staat dat bij niet betalen de vordering in handen van een incassobureau wordt gegeven. De daaraan verbonden kosten bedragen € 40,-. De ombudsman vindt het niet onbehoorlijk dat Waternet voor deze extra kosten waarschuwt.

De verwijzing door Waternet naar de schuldhulpverlening is bij de man verkeerd gevallen. De ombudsman laat weten dat de gemeente er veel aan gelegen is om in contact te komen met Amsterdammers met (beginnende) problematische schulden. Het is nu eenmaal zo dat een significant deel van de mensen die hun schulden niet betaalt, dat nalaat omdat zij schulden hebben. Het kan dan gauw van kwaad tot erger gaan en de gemeente wil voorkomen dat mensen als gevolg van schulden dakloos raken. Waternet biedt excuses aan voor het feit dat geen antwoord is gegeven op de verschillende door hem verstuurd brieven. Deze excuses zien dan ook toe op de mededeling van de man om de factuur van begin maart 2020 ter zijde te leggen. De ombudsman sluit het dossier.

### **KIM I 1258 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een oude bekende van de ombudsman klaagt opnieuw over Waternet. De man heeft achterstand in zijn betalingen, die de invordering heeft doorgezet naar een incassobureau. De man heeft een betalingsregeling afgesproken. Naar zijn eigen zeggen houdt Waternet zich daar nu niet aan. Zo zouden er onterecht facturen zijn doorgestuurd naar een deurwaarder. Hij houdt Waternet (mede) verantwoordelijk en vraagt de ombudsman om zijn klacht te behandelen. Deze zaak is nog in behandeling.

### **KIM I 1277 Belastingen**

Een echtpaar en hun kinderen huren sinds 2011 de eerste verdieping van een pand. Het betreft een niet-gesplitst pand. Waternet legt hen ieder jaar een aanslag Waterschapsbelasting op. Zij zijn van mening dat Waternet teveel in rekening brengt. Volgens informatie op de internetsite van Waternet betaalt een gezin maximaal drie verbruikseenheden zuiveringsheffing. De familie wordt zeven verbruikseenheden 'bedrijven' in rekening gebracht. Afgezien van de familie staan er nog vijf bewoners ingeschreven. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor die bij Waternet naar de situatie informeert. Dit onderzoek loopt nog.

### **KIM I 1410 Aansluiting, Verbruik en Inning**

Wanneer een vrouw eind april 2020 de jaarafrekening ontvangt en moet bijbetalen, vraagt zij om uitstel van betaling. Waternet biedt namelijk de mogelijkheid om in plaats van voor medio

mei het openstaande bedrag voor eind mei te betalen. Zij betaalt het volledige bedrag voor eind mei en heeft dan geen achterstand meer.

Vier maanden later stuurt Waternet haar een brief om het openstaande bedrag van de jaarafrekening voor medio september te betalen. Zij schrikt daarvan omdat zij in de veronderstelling is geen betalingsachterstand te hebben. Wanneer zij daarover contact met Waternet opneemt, krijgt zij gelukkig te horen dat zij geen achterstand heeft. Toch verloopt het gesprek niet zoals zij wil omdat Waternet haar geen excuses aanbiedt voor de onterecht verstuurd brief. Later verneemt zij dat Waternet naar alle klanten, die in de afgelopen paar maanden uitstel van betaling hebben gehad, een dergelijke brief heeft gestuurd. De brief was verzonden ter herinnering voor de klanten die nog (eventueel) een openstaande vordering hadden. De vrouw vindt het onbegrijpelijk dat niet alle klanten die al tijdig betaald hebben uit deze verzending zijn gefilterd. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die bij Waternet om een reactie vraagt.