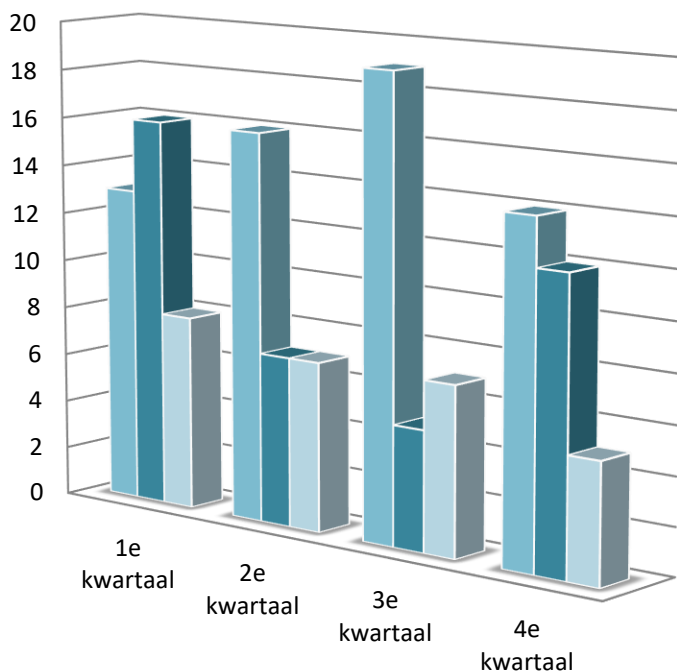


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 4 2020 Waternet.

Inleiding

In het 4^e kwartaal 2020 ontving de ombudsman 5 verzoeken tot onderzoek. 2 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	5

Dossiers

KIM 4901 Afvalwater

Een man ondervindt al jaren wateroverlast in de berging van zijn woning die is gelegen in het souterrain. Sinds 2014 correspondeert hij hierover met Waternet. Na veel aandringen komt Waternet in 2017 langs. Dan blijkt dat de regenwaterafvoer niet is aangesloten op het riool hetgeen wordt hersteld. Volgens de man is Waternet daarvoor verantwoordelijk en aansprakelijk voor de schade. De schade bedraagt meer dan € 12.000,- door de jaren heen. Hij wil er met Waternet in onderling overleg uitkomen. Hij vraagt het Schadeloket van Waternet het bedrag naar zijn rekening over te maken. Waternet wijst op het Bouwbesluit waarin staat dat een kelder waterdicht behoort te zijn en wijst de schadeclaim af. De man kan zich in deze afwijzing niet vinden en wendt zich tot de directeur van Waternet. De man stuurt de ombudsman een kopie van de betreffende e-mail. De ombudsman laat de man weten niet bevoegd te zijn om vast te stellen of Waternet aansprakelijk is. Evenmin kan de ombudsman zich uitlaten over de hoogte van een eventuele schadevergoeding. Dat is voorbehouden aan de civiele rechter. De ombudsman besluit een overleg te organiseren tussen de eigenaar van het naburig geleden pand waar de wateroverlast naar alle waarschijnlijkheid vandaan komt. Die blijkt bereid om onderzoek te doen naar de oorzaak van de wateroverlast. Deze eigenaar

neemt ook passende maatregelen. In de toekomst zal blijken of deze maatregelen afdoende zijn. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

KIM 7688 Watersysteem

In 2018 wendt een vrouw zich tot de ombudsman omdat ze veel overlast heeft van een bonkende putdeksel. Zowel Waternet als gemeente erkennen dat er een probleem is dat verholpen moet worden maar in de afstemming tussen beide partijen loopt het proces steeds vast. De vrouw wordt van het kastje naar de muur gestuurd zonder dat ze zicht heeft op een oplossing. Omdat haar nachtrust door de geluidsoverlast ernstig verstoord wordt is dit zeer onwenselijk. De ombudsman informeert bij Waternet waarna er verschillende herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd om het randje van de putdeksel te laten verdwijnen. Hierdoor zou het geluid afnemen. Helaas heeft dit niet het gewenste effect. Waternet overlegt met de gemeente wat andere mogelijkheden zijn en de enige oplossing lijkt een rigoureuze maatregel te zijn, namelijk het verplaatsen van de put. Dit zou bijvoorbeeld kunnen wanneer de straat opnieuw wordt ingericht, iets dat op de planning ligt, maar dat nog even zal duren. De ombudsman sluit voor nu dan ook de zaak.

KIM 11201 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man dient bij de ombudsman een klacht in over Waternet. Hij voelt zich door Waternet onheus bejegend. 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 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 te hebben 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 altijd betaald moeten worden. 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 zijn € 40,-. De ombudsman vindt het niet onbehoorlijk dat Waternet voor deze extra kosten waarschuwt.

De verwijzing door Waternet naar 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 nou 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 worden. Als ik u goed begrijp zit u gelukkig helemaal

niet in een dergelijk positie en u hoeft zich de verwijzing naar schuldhulpverlening dan ook niet persoonlijk aan te trekken. 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 11410 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 onterechte verstuurd brief. Later verneemt zij van Waternet dat naar alle klanten, die in de afgelopen paar maanden uitstel van betaling hebben gehad, een dergelijke brief is verstuurd. 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. Waternet erkent dat er iets fout is gegaan in de filtering van personen die de brief ontvangen hebben. Er zijn in totaal 630 brieven verstuurd. Onbekend is hoeveel hiervan onterecht zijn verstuurd. De medewerkers van onze klantenservice zijn hierover ingelicht en hebben excuses aangeboden en klanten ingelicht als hierover vragen kwamen. Waternet heeft voor het ongemak ook excuses aan de vrouw aangeboden. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 11526 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man machtigt Waternet in februari 2020 om het verschuldigde watergeld automatisch van zijn rekening te incasseren. Toch stuurt Waternet hem in juli 2020 een aanmaning wegens het niet betalen van een watergeldfactuur. De man stuurt Waternet een brief en wijst op de eerder afgegeven machtiging. Waternet beantwoordt de brief niet maar de man krijgt wel te maken met een incassobureau. De man wendt zich daarom tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dan blijkt dat de machtiging eerder dit jaar niet op de juiste wijze was verwerkt. Waternet biedt daarvoor excuus aan en maakt alle invorderingskosten ongedaan. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 11573 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw verhuist op 30 september. Een maand eerder informeert zij Waternet over haar verhuizing. In de eindafrekening staat de termijnnota van oktober vermeld. Dit stoort de vrouw aangezien zij haar verhuizing tijdig had doorgegeven. Zij wil dat Waternet de in rekening gebrachte termijn van oktober aan haar terugbetaalt. Waternet legt uit dat de termijn van oktober weliswaar in rekening is gebracht maar ook weer gecrediteerd is. Aangezien de vrouw de termijn nooit heeft betaald, heeft zij volgens Waternet geen recht op restitutie. De vrouw is in de veronderstelling dat zij de termijnnota van oktober wel heeft betaald. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt haar het betalingsbewijs om te bezien of zij

wel of niet recht heeft op restitutie. Wanneer daar geen reactie meer op komt, sluit de ombudsman het dossier.

KIM I 1637 Belastingen

Een ouder echtpaar verhuist. Na de verhuizing stuurt Waternet een aanslag Waterschapsbelasting op naam van de vrouw. Zij heeft echter geen eigen bankrekening. Zij beschikken alleen over een bankrekening op naam van de man en een en/of-rekening. Als gevolg daarvan kan de verschuldigde waterschapsbelasting niet automatisch worden afgeschreven. Het echtpaar vreest als wanbetalers te boek te komen te staan. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Waternet brengt een en ander in orde. Voortaan wordt de aanslag Waterschapsbelasting opgelegd op naam van de man. De ombudsman sluit het dossier.

KIM I 1699 Belastingen

De werkgever van een mevrouw uit Haarlem belt de ombudsman omdat zij in paniek is. Voor de gemeentebelastingen heeft ze kwijtschelding gekregen, ze blijft echter aanmaningen en herinneringen krijgen en nu zelfs een aankondiging beslaglegging. Als ze belt met de gemeente krijgt ze te horen dat dat niet zou moeten kunnen omdat de kwijtscheldingen zowel voor de gemeentebelastingen als voor Waternet gelden. Voor de laatste ontvangt ze echter aanmaningen en een aankondiging beslaglegging, die blijkbaar in het systeem staan. De werkgever vraagt de ombudsman wat te doen. Nadat de ombudsman nadere informatie heeft opgevraagd bij de werkgever, laat deze de ombudsman weten dat er inmiddels contact is met Waternet en dat de zaak daar is opgepakt. De ombudsman kan het dossier dus sluiten.

KIM I 1760 Belastingen

Een man geeft aan dat Waternet hem een aanslag Waterschapsbelasting heeft opgelegd op een adres waar hij niet woont. Uiteindelijk staat er een incassobureau voor de deur. De man krijgt het advies de aanslag te betalen. Als de aanslag onterecht is, hij kan altijd teruggave krijgen. De ombudsman stuurt de klacht van de man door naar Waternet. Waternet laat de ombudsman weten dat de man geld terug krijgt. Voor de ombudsman is dit aanleiding om de zaak te sluiten.