

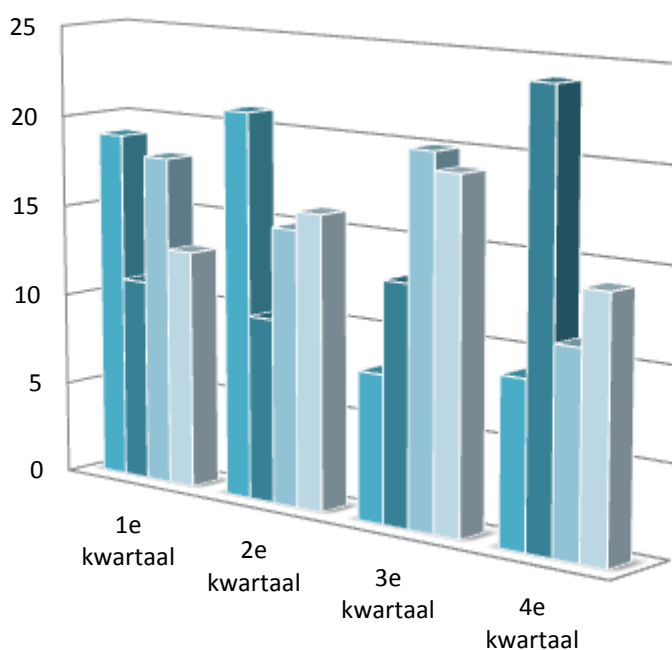
Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 4 2018 Waternet

Inleiding

In het 4^e kwartaal 2018 ontving de Ombudsman 14 verzoeken tot onderzoek. 9 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 2 op de afdeling Planadvies en Vergunningen, 2 op de afdeling Drinkwater en 1 op de afdeling Watersysteem.

Het gemiddeld aantal verzoeken per kwartaal ligt de laatste jaren op 16. Het aantal verzoeken in Q4 van 14, lag daar dus 2 onder. In 6 verzoeken hadden verzoekers nog niet de voorliggende klachtenprocedure van Waternet doorlopen of was Waternet anderszins eerst nog aan de beurt om te reageren. In 3 zaken was de ombudsman niet bevoegd omdat de klacht over beleid ging.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2015	19	21	8	9
■ 2016	11	10	13	24
■ 2017	18	15	20	11
■ 2018	13	16	19	14

dossiers

KIM 5955 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een huurwoning. Tot voor kort was zijn huur inclusief de kosten watergeld. Sinds Waternet alle huurders in Amsterdam het watergeld direct factureert, ziet hij voor het eerst wat hij voor zijn drinkwaterverbruik moet betalen. Zijn woning beschikt niet over een watermeter en technisch is het niet mogelijk om een watermeter te installeren. De man betaalt 5 eenheden. Hij vindt dit veel aangezien hij als alleenstaande veel meer betaalt dan een alleenstaande gemiddeld verbruikt. Daar komt bij dat de gemeente de alleenwonendenrestitutie heeft afgeschaft. De man legt zijn klacht aan de Ombudsman voor. De Ombudsman nodigt de man uit voor een gesprek samen met de klachtencoördinator van Waternet. Dan blijkt dat Waternet de man niet tegemoet kan komen. Hij heeft de 'pech' om

als alleenstaande in grote woning te wonen. Als gevolg daarvan moet hij meer watergeld betalen dan een alleenstaande gemiddeld verbruikt. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 6390 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een alleenstaande bejaarde vrouw woont al 30 jaar in haar flat. Zij schrikt als zij de jaarafrekening drinkwater van Waternet ontvangt. Zij blijkt dat jaar veel meer water te hebben verbruikt dan anders. Zij moet bijna € 700,- bijbetalen. Als zij de kwestie aan Waternet voorlegt, wijst Waternet op de mogelijkheid om de watermeter op kosten van ongelijk te laten ijkken. De vrouw wendt zich tot de Ombudsman die een onderzoek instelt. Dan blijkt dat de oorzaak van het hoge waterverbruik te wijten is aan het feit dat de vrouw verschillende keren een verkeerde - te lage - meterstand heeft doorgegeven. Waternet komt met de vrouw een gunstige afbetalingsregeling overeen voor het openstaande bedrag. De Ombudsman legt de vrouw uit hoe het allemaal zo is gekomen en ziet geen aanleiding voor verder onderzoek. Hij sluit het dossier.

KIM 6554 Belastingen

Een vrouw woont sinds 2 jaar in Nederland. In oktober 2017 verhuist zij naar haar huidige adres. Op het vorige adres paste zij op het huis van de eigenaar. In 2017 betaalt de eigenaar de Waterschapsbelasting 2017 voor zover zij weet. Desalniettemin ontvangt de vrouw een belastingaanslag Waterschapsbelasting voor de periode september/oktober 2017. De vrouw gaat tegen de aanslag in bezwaar. Waternet verzekert haar dat de deurwaarder, waarmee werd gedreigd, niet wordt ingeschakeld. Zij neemt ook contact met de deurwaarder op. De deurwaarder vertelt haar geen opdracht te hebben ontvangen en geen dossier te hebben aangemaakt. Tot haar schrik ontvangt de vrouw, ondanks alle toezeggingen een schrijven van de deurwaarder met de mededeling dat zij binnen 7 dagen dient te betalen, om beslaglegging te voorkomen. Zij legt de zaak aan de Ombudsman voor. Dan blijkt dat de vorige eigenaar de aanslag nooit heeft betaald. De vrouw komt met Waternet tot een overeenkomst. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 6583 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een oudere vrouw komt met Waternet overeen dat zij een openstaande factuur op een bepaalde datum betaalt. Desondanks ontvangt ze aanmaningen, waarbij ook incassokosten worden doorberekend. Ze beklagt zich online bij de Ombudsman dat de incassokosten hoger zijn dan het oorspronkelijk verschuldigde bedrag. Haar klacht wordt vergezeld van een bijlage, die de Ombudsman echter niet geopend krijgt. Hij belt de vrouw en verneemt van haar dat in de bijlage alle openstaande rekeningen bij Waternet staan. Ze zegt hem toe de inhoud van de bijlage hem opnieuw toe te zenden. Helaas laat de vrouw niets meer van zich horen. De Ombudsman sluit daarom het dossier.

KIM 6621 Belastingen

Een man komt erachter dat er jarenlang een bedrag voor Waterschapsbelasting automatisch wordt geïncasseerd. Hij woont in Den Haag en maakt gebruik van de Haagse nutsvoorziening waar hij ook waterschapsbelasting betaalt. Hij heeft nooit in het werkgebied van Waternet gewoond. Waternet heeft de vergissing erkend en toegezegd een en ander uit te zullen zoeken. De man krijgt geen reactie van Waternet. Ook niet na het sturen van diverse brieven. Hij wendt zich vervolgens tot de Ombudsman. De Ombudsman informeert bij Waternet naar de afhandeling van de klacht. Waternet laat weten contact met de man te hebben opgenomen om te kwestie op te lossen. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 666 | Klantenservice

Toegenomen geluidsoverlast Een bewoonster van een grachtenpand meldt dat de afgelopen jaren de geluidsoverlast van boten enorm is toegenomen. Melden heeft geen zin: vroeger kon met Waternet worden gebeld, nu alleen met 14020. Maar ook die lijnen zijn overbezet. Haar klacht is door de Ombudsman doorgestuurd naar de desbetreffende dienst. Deze meldt dat de klacht is doorgestuurd naar 14020. De vrouw meldt opnieuw overlast. Waternet reageert en biedt excuses aan voor de gang van zaken. Vanwege de toegenomen overlast was 14020 minder goed bereikbaar. De vrouw kan eventueel een melding maken bij de gemeente, ook wat betreft geluidsoverlast. Men geeft aan dat de nieuwe burgemeester op de hoogte is van deze situatie en het serieus neemt. Waternet vraagt de vrouw om geduld te hebben.

KIM 6712 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een appartement dat bestaat uit (oorspronkelijk) 2 appartementsrechten: II- en III-hoog. Waternet stuurt hem eind 2016 een aanslag Waterschapsbelasting 2015 voor de derde verdieping en eind 2017 dezelfde aanslag Waterschapsbelasting 2015 voor de tweede verdieping. De man betaalt beide aanslagen.

Eind 2017 legt Waternet hem voor de 2e keer een aanslag op voor dezelfde belasting voor de tweede verdieping. Het bedrag is nu een stuk hoger. De man gaat tegen de aanslagen in bezwaar. Waternet vermindert de lage aanslag tot nihil en de hoge aanslag blijft gehandhaafd. Twee maanden later ontvangt hij een dwangbevel van de deurwaarder. Hij moet de hoge aanslag betalen minus het bedrag van de reeds betaalde lage aanslag verhoogd met aanmaningskosten van € 7,- en dwangbevelkosten van € 41,-. De man kan zich hier niet in vinden. Hij heeft immers de waterschapsbelasting 2015 voor beide verdiepingen al betaald. Verder heeft hij na de uitspraak op bezwaar nooit aangepast aanslag noch een aanmaning ontvangen. Hij merkt verder op dat Waternet pas 16 weken na het indien van een bezwaarschrift uitspraak heeft gedaan in plaats van de voorgeschreven 6 weken. De man dient op 24 juli 2018 een klacht in bij Waternet. Gelijktijdig wendt hij zich tot de Ombudsman. De Ombudsman stelt een onderzoek in en Waternet legt uit dat een en ander het gevolg is van het feit dat de twee verdiepingen zijn samengevoegd. De eerder in rekening gebrachte extra kosten boekt Waternet af. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 6723 Watersysteem

Een vrouw vraagt de Ombudsman om hulp omdat in de straat waar ze woont al een jaar of tien herhaaldelijk sprake is van een verstopte riolering. Zowel de vrouw als haar burens maken regelmatig melding van verstopping. De meldingen worden weliswaar uitgezet en de riolering leeggepompt, maar niemand lijkt zich verantwoordelijk te voelen voor het aanpakken van de oorzaak. Volgens Waternet functioneert de vacuümpomp niet naar behoren maar kan deze niet worden gerepareerd omdat deze asbesthoudend is. Nu de riolering steeds vaker verstopt en de tijd tussen meldingen steeds korter wordt, is de vrouw bang dat de riolering onder haar woning ook wordt aangetast. Omdat de vrouw de indruk heeft dat Waternet de zaak geen prioriteit geeft vraagt ze de Ombudsman om hulp. Waternet laat de Ombudsman weten dat er plannen zijn om de riolering in z'n geheel te vervangen, maar dat dit een complex project is omdat er veel verschillende belanghebbenden bij betrokken zijn. Naar aanleiding van de klacht van de vrouw wordt er een driesporenbeleid opgezet waarbij: I. meldingen met voorrang worden opgepakt; II. er wekelijks een monteur ter controle langsgaat; en III. een projectgroep wordt opgezet voor een structurele oplossing, namelijk aansluiting van een nieuw systeem. De vrouw geeft aan dat ze er door de lange voorgeschiedenis weinig vertrouwen in heeft dat Waternet de afspraken nakomt. Om het vertrouwen van de vrouw te herstellen organiseert de Ombudsman een rondetafelgesprek. In dit gesprek biedt Waternet excuses aan voor het

feit dat een structurele oplossing te lang op zich heeft laten wachten, en dat er in het verlengde hiervan onvoldoende duidelijk is gecommuniceerd over wat bewoners kunnen verwachten. Tevens worden er afspraken gemaakt over het maandelijks terugkoppelen van de laatste ontwikkelingen, en over de mogelijkheid van een informatieavond voor bewoners. Aan het einde van het gesprek laat de vrouw weten vol vertrouwen uit te kijken naar goedlopende samenwerking. Ook de Ombudsman is tevreden met deze uitkomst en sluit het dossier.

KIM 6833 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wendt zich tot de Ombudsman omdat ze geen duidelijkheid krijgt over de totstandkoming van de nieuwe drinkwatertarieven. Omdat de alleenstaandenkorting is afgeschaft moet de vrouw fors meer betalen dan voorheen, terwijl er aan haar woonsituatie niets is veranderd. Daarover heeft ze meermalen contact gehad met zowel de gemeente als Waternet zelf, maar niemand kan haar uitleggen hoe het zit. De Ombudsman heeft over de afschaffing van de alleenstaandenkorting meer klachten binnengekregen en weet dat dit samenhangt met een wijziging in het drinkwatertariefstelsel. Deze wijziging is door het college van B&W doorgevoerd nadat de landelijke wetgeving met betrekking tot drinkwatertarieven is aangepast. De Ombudsman stuurt daarom de klacht van de vrouw door naar Waternet met het verzoek de vrouw uit te leggen hoe het nieuwe tarief precies tot stand is gekomen. De vrouw neemt echter geen genoegen met de uitleg en vraagt de Ombudsman hier kritisch naar te kijken. Nadat de Ombudsman de vrouw heeft uitgelegd dat hij niet bevoegd is te oordelen over inhoudelijk beleid sluit hij het dossier.

KIM 6927 Belastingen

Een man koopt half augustus 2018 een bootje en moet hiervoor binnenhavengeld (vignet) betalen in Amsterdam. Hij koopt dit vignet (€ 431,-) voor een jaar, maar het blijkt slechts geldig te zijn t/m december 2018. Hij ziet geen mogelijkheid op de website om een betaling naar rato te doen. Hij verwacht dat men óf naar rato kan betalen (in zijn geval € 161,-) voor de rest van het jaar óf dat het vignet inderdaad een jaar geldig is (in zijn geval tot medio augustus 2019). Deze huidige methode van het volle pond betalen voor 5 maanden vindt hij onterecht. Hij dient daarover een klacht in, die wordt behandeld door Waternet. Volgens Waternet is binnenhavengeld 2018 een belasting (zie Verordening Binnenhavengeld Pleziervaart 2018). De hiervoor afgegeven vignetten zijn na betaling geldig voor een kalenderjaar, van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018. Hij vindt het antwoord onvoldoende en wendt zich daarom tot de Ombudsman. Die doet navraag over de betaling. Daaruit volgt dat het tarief jaarlijks wordt vastgesteld op basis van een dag of van een heel kalenderjaar. Een booteigenaar betaalt dus of per dag of voor een heel kalenderjaar. Een andere mogelijkheid is er niet. Eerder is al door de gemeenteraad onderzocht of hier meer differentiatie in aangebracht kan worden. Hier is vanaf gezien omdat verdere differentiatie meer kosten met zich meebrengt en daarmee de tarieven dusdanig zouden stijgen dat deze in verhouding tot het vorige jaartarief voor de klant ongunstig uit zou pakken. Nu dit toch echt beleid betreft, is er geen verdere rol voor de Ombudsman weggelegd. Dossier gesloten.

KIM 6951 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man stuurt een email aan de Ombudsman waarin hij zich beklagt over het afschaffen van de alleenwonendenkorting op de drinkwaternota. Hij heeft hierover zijn beklag gedaan bij Waternet, maar de uitleg die hij heeft ontvangen vindt hij niet acceptabel. Hij heeft geen drinkwatermeter en deze kan in de door hem gehuurde woning, bij gebrek aan de juiste leidingen, ook niet geplaatst worden. Zijn verbruik wordt vastgesteld aan de hand van eenheden die een indicatie zouden moeten geven van het verbruik. De alleenwonendenkorting

heeft Waternet moeten afschaffen omdat de verboden wordt in de Drinkwaterwet. Door de gemeenteraad is wel een lagere prijs voor de berekeningseenheden vastgesteld zodat mensen zonder watermeter er financieel niet heel veel van zullen merken. De Ombudsman laat de man weten dat als er onverhoopt voor hem toch een groot financieel nadeel blijkt te ontstaan door de afschaffing van de alleenwonendenkorting, hij dit opnieuw onder de aandacht mag brengen van de Ombudsman. Op dit moment is er geen rol voor de Ombudsman omdat niet is gebleken dat de gemaakte keuze een schrijnende uitwerking heeft in een individuele situatie.

KIM 7015 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man stuurt een kopie van zijn klachtbrief aan Waternet aan de Ombudsman. Hij heeft Waternet toestemming voor automatische incasso verleend. Doordat de incasso telkens op een andere dag plaatsvindt kan het bedrag soms niet worden geïncasseerd omdat hij onvoldoende saldo op zijn rekening heeft. De Ombudsman constateert dat de klachtafhandelingstermijn nog niet is verstreken en adviseert de man om de klachtbehandeling door Waternet af te wachten. Wanneer hij geen antwoord krijgt of daar niet tevreden mee is kan hij weer bij de Ombudsman terecht. De Ombudsman ontvangt geen bericht meer van de man en sluit de zaak.

KIM 7060 Belastingen

Een vrouw ontvangt een aanmaning Waterschapsbelasting 2018 zonder eerder de aanslag zelf noch een herinnering te hebben ontvangen. Zij betaalt de aanslag maar is niet bereid om de aanmaningskosten van € 7,- te betalen. Waternet verklaart haar bezwaarschrift ongegrond omdat Waternet zich op het standpunt stelt de aanslag en de herinnering wel heeft verstuurd. De vrouw legt de zaak aan de Ombudsman voor. De Ombudsman stelt een onderzoek in. Waternet blijft op het standpunt dat de aanslag en de aanmaning via MijnOverheid en per post zijn verstuurd. Onduidelijk is dus waarom de vrouw geen van deze post heeft ontvangen. Waternet is bereid de aanmaningskosten te laten vervallen. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 7089 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man ontvangt een invordering van een aanslag van Waternet. Hij heeft kennelijk de aanmaning eerder gemist en er volgt een dwangbevel. De man wil best betalen; hij was zich niet bewust van een achterstand. Ook de toon van het dwangbevel staat hem niet aan. Hij verzoekt Waternet tot het terugbetalen van aanmanings- en bevelkosten. Hij stuurt een kopie van de klachtbrief naar de Ombudsman. De man wordt verzocht de reactie van Waternet even af te wachten. Hij neemt geen contact met de Ombudsman meer op en het dossier wordt gesloten.

nieuwe dossiers

KIM 7216 Watersysteem

Een drietal bewoners uit de Amsterdamse wijk De Aker doet bij Waternet een melding over de verzakking van hun tuinen na baggerwerkzaamheden in een nabijgelegen sloot door Waternet. Dit bedrijf stelt dat conform het opgestelde bestek is gebaggerd. De bewoners zijn van mening dat de gegevens die Waternet hun aanlevert erg onduidelijk zijn waardoor het niet is vast te stellen of de werkzaamheden de verzakking van hun percelen heeft veroorzaakt. Zij vragen de Ombudsman bijstand bij hun geschil met Waternet. De Ombudsman verneemt van het klachtenteam van Waternet dat de klacht bij hen in behandeling is. Mochten klagers het niet eens zijn met de afdoening van hun klacht kunnen zij zich weer tot hem wenden.

KIM 7220 Aansluiting, Verbruik en Inning

Waternet stelt zich op het standpunt dat een vrouw een betalingsachterstand van 1 maand watergeld heeft. Volgens de vrouw heeft zij juist een 'voorstand' van 1 maand. Aangezien de vrouw nog niet de klachtenprocedure van Waternet heeft doorlopen, stuurt de Ombudsman de klacht naar Waternet door. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 7341 Planadvies en Vergunningen

Het bootje van een man zinkt. Waternet bevestigt een brief aan het vaartuig dat hij het vaartuig moet lichten anders wordt het weggesleept. Aangezien de man in die periode een tijd niet bij zijn bootje is, weet hij niet dat het bootje is gezonken en dat er een brief aan is bevestigd. Waternet licht het bootje en sleept het naar de bewaarhaven. Tegen betaling van € 364,- sleep- en bewaarkosten kan de man zijn bootje terugkrijgen. De man kan zich er niet in vinden dat Waternet geen telefonisch contact met hem heeft opgenomen of een e-mail heeft gestuurd. Al zijn contactgegevens zijn bij Waternet genoegzaam bekend. Hij dient hierover een klacht in bij Waternet en stuurt deze cc naar de Ombudsman. De Ombudsman wacht de klachtafhandeling door Waternet af. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7416 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man krijgt zijn eindafrekening van Waternet. Hij vindt deze te hoog en neemt contact op met Waternet. De oorzaak blijkt een defecte watermeter te zijn, zo stelt hij. Het teveel betaalde zou teruggestort worden. Over de hoogte is meneer niet ingelicht. Daarna blijkt echter dat hij niet in aanmerking komt voor restitutie, omdat de meter wel goed zou werken. De man voelt zich in de maling genomen en neemt contact op met de Ombudsman. De klacht is doorgestuurd naar Waternet ter behandeling en de man is hiervan op de hoogte gesteld. Hij kan de reactie even afwachten. Voor nu sluit de Ombudsman het dossier.

KIM 7422 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een woont in een woning voorzien van een watermeter. De waterrekening die hij moet betalen vindt hij veel te hoog. Volgens de man heeft hij recht op restitutie. De Ombudsman vraagt de man om een kopie van de facturen en verdere correspondentie. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7430 Drinkwater

Een man uit Amstelveen beklaagt zich bij Waternet over de verhoging van het vastrecht. Waternet legt hem uit dat de tariefsverhoging door de gemeente is opgelegd. De man vindt de verhoging buitensporig, nu volgens hem het leidingnet nauwelijks onderhoud behoeft. Hij legt zijn klacht voor aan de Ombudsman. Deze vertelt hem dat een tariefswijziging een besluit is van de gemeente Amsterdam. De Ombudsman is niet bevoegd zich uit te spreken over het beleid van de gemeente en verwijst hem door naar de gemeenteraad.

KIM 7432 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wil van Waternet weten wanneer en waarom gekozen is om het waterverbruik van onbemeterde huishoudens aan de hand van eenheden in rekening te brengen. Die berekeningswijze heeft namelijk tot gevolg dat identieke woningen evenveel watergeld betalen ongeacht het aantal inwoners. Waternet stuurt haar allerlei informatie over de wijze van berekening maar op haar vragen krijgt zij geen antwoord. Zij legt de zaak aan de Ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7470 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is het er niet mee eens dat hij geen facturen meer van Waternet ontvangt. Hij zou deze graag per mail willen ontvangen maar dit is volgens Waternet niet mogelijk. Hij kan ze alleen inzien wanneer hij eerst een account aanmaakt bij Waternet. De man is het daar niet mee eens. Andere bedrijven sturen ook facturen per mail. Waternet laat de man weten dat uit veiligheidsoverwegingen de facturen niet automatisch per e-mail kunnen worden verstuurd. Waternet zegt de man toe de facturen en correspondentie voortaan (weer) per post toe te sturen. Nu Waternet dit alternatief biedt, heeft de Ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 7511 Drinkwater

Een man is niet tevreden over het tarief voor drinkwater dat doorberekend wordt aan eenpersoonshuishoudens zonder een watermeter. Uitgangspunt daarbij is het aantal kamers per woning. Een alleenwonende in een grote woning zonder watermeter komt daardoor relatief financieel slechter uit dan een alleenstaande in een woning met een watermeter. Bovendien is de korting alleenstaanden in een woning zonder watermeter komen te vervallen. Drinkwatertarieven worden vastgesteld door het gemeentebestuur en zijn daarmee een beleidskwestie. De Ombudsman is niet bevoegd zich uit te spreken over beleid. De man kan zich wenden tot de gemeenteraad. Wel geeft de Ombudsman hem mee dat Waternet bezig is met een wijziging van het systeem, waarbij het aantal bewoners als uitgangspunt wordt genomen.

KIM 7546 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man krijgt van Waternet aanmaningen om bedragen die hij ten onrechte heeft ontvangen terug te betalen. Volgens de man heeft hij dat geld nooit gekregen. Na veel bellen blijkt dat de rekening van zijn verhuurder is gekoppeld aan zijn account bij Waternet. Waternet belooft de administratieve fout te herstellen, maar het systeem dat gebruikt wordt door Waternet is niet in staat de situatie recht te zetten. De man is teleurgesteld dat hij steeds bij Waternet moet aankloppen en dat het bedrijf geen verantwoordelijkheid neemt om het probleem op te lossen. Hij legt zijn klacht voor aan de Ombudsman. Deze besluit die door te sturen naar het klachtenteam van Waternet. Mocht de man niet tevreden zijn over de afwikkeling van zijn klacht kan hij zich weer tot de Ombudsman wenden.

KIM 7577 Planadvies en Vergunningen

Een man vraagt de Ombudsman om te bewerkstelligen dat de door hem aangevraagde exploitatievergunning voor de Kerst wordt toegekend. Er is een beleidswijziging op komst en mede daardoor is het niet zeker hoe een en ander voor hem zal uitpakken. De Ombudsman doet navraag bij Waternet of zij de man hebben geïnformeerd over de behandelingstermijn van zijn aanvraag. Waternet laat daarop een email zien die aan de man is gestuurd waarin zij hem laten weten dat er nog een beoordeling moet plaatsvinden en een advies van de Welstandscommissie. Ook heeft Waternet toegezegd hem te informeren zodra de beoordeling van zijn aanvraag heeft plaatsgevonden. Na ontvangst van deze informatie heeft de Ombudsman de man laten weten zijn belangen te begrijpen, maar het handelen van Waternet niet onzorgvuldig te vinden. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 7701 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man dient een klacht over Waternet in omdat het maar niet lukt om facturen per post te ontvangen. Hij heeft daarover al eerder contact gehad met Waternet, dat heeft toegezegd de instellingen zo aan te passen dat de man zijn facturen niet langer digitaal maar per post

ontvangt. Ondanks die toezegging blijft de man zijn facturen digitaal ontvangen. Hij vraagt daarom de Ombudsman om hulp. De Ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7719 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw beklagt zich over de drinkwaterrekening van Waternet. Zij woont in een huis zonder watermeter. Door de plaats van de leidingen in het huis kan deze ook niet geïnstalleerd worden. Omdat de gemeente voor de facturering niet afhankelijk wil zijn van het aantal ingeschrevenen op een adres (dat wisselt in Amsterdam nogal eens) wordt met eenheden gerekend. De drinkwaterrekening voor een alleenstaande is daarom relatief hoog. Met name sinds de alleenwonendentoeslag in 2018 is afgeschaft. De vrouw vindt dat er sprake is van discriminatie. De Ombudsman legt haar uit dat Waternet gemeentelijk beleid uitvoert. De Ombudsman is niet bevoegd zich uit te spreken over beleid. Ter compensatie van het verdwijnen van de alleenwonendentoeslag heeft de gemeenteraad wel het bedrag per eenheid voor drinkwater verlaagt. De Ombudsman vertelt haar dat, hoewel de gemeente dit factureringssysteem al 100 jaar gebruikt, de gemeente zich bewust is dat deze berekening van drinkwater nadelig kan zijn voor alleenstaanden en onderzoekt of het gewijzigd kan worden. Mocht de vrouw in financiële problemen komen door de waterrekening kan zij zich weer tot de Ombudsman wenden. Hij kan dan bezien of hij nog iets voor haar kan betekenen. De Ombudsman sluit het dossier.

KIM 7721 Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man wendt zich tot de ombudsman uit onvrede over Waternet. Hij schrijft dat Waternet hem meermalen met incassomaatregelen heeft bedreigd omdat hij niet (tijdig) zou hebben betaald terwijl hem niets te verwijten viel maar Waternet zelf de administratie niet op orde had. Hij vraagt de ombudsman onderzoek te doen. De ombudsman laat de man weten dat Waternet eerst in de gelegenheid moet worden gesteld om de op de klacht te reageren. Indien de man zich niet kan vinden in de beantwoording, kan hij de zaak aan de ombudsman voorleggen. De ombudsman biedt de man aan om zijn naar Waternet door te geleiden. In dat geval vraagt de ombudsman de man om zijn klacht te concretiseren. Wanneer de Ombudsman enige tijd later niets meer van de man heeft vernomen, sluit hij het dossier.