

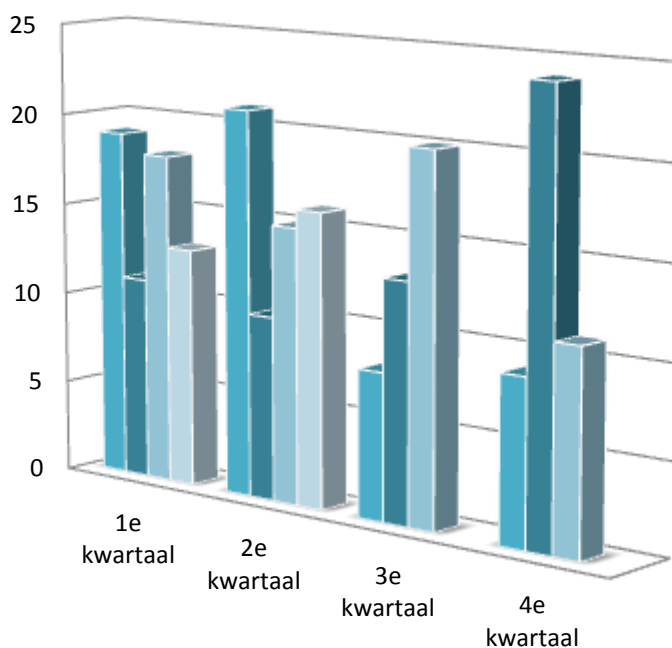
## Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2018 Waternet

### Inleiding

In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 ontving de ombudsman 16 verzoeken tot onderzoek. 7 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 6 op de afdeling Belastingen, 1 op de afdeling Afvalwater, 1 op de afdeling Klantenservice en 1 op de afdeling Planadvies en Vergunningen.

Het gemiddeld aantal verzoeken per kwartaal ligt de laatste jaren op 15. Dat komt vrijwel overeen met het aantal verzoeken tot onderzoek in 2018 Q2. In 4 van de 16 verzoeken hadden verzoekers nog niet de voorliggende klachtenprocedure van Waternet doorlopen of was Waternet anderszins eerst nog aan de beurt om te reageren.

### 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		

### Actueel

De gemeente heeft een achterstand bij de afhandeling van verzoeken om kwijtschelding. Veel burgers die een verzoek om kwijtschelding bij Belastingen indienen, ontvangen vervolgens van Waternet een aanslag Waterschapsbelasting, aanmaningen en zelfs dwangbevelen. Dit leidt tot onzekerheid en spanningen bij de getroffen. De oorzaak daarvan is gelegen in het feit dat Belastingen de kwijtscheldingsgegevens met veel vertraging naar Waternet doorstuurt. De politiek en de ombudsman hebben bij de betrokken instanties om een spoedige oplossing van dit probleem gevraagd.

## Samenvatting dossiers<sup>1</sup>

### KIM 4772 afdeling Afvalwater

De eigenaar van een pand in Amsterdam begreep van een van zijn huurder dat de straatstenen bij de gevel verzakt zijn. Na inspectie blijkt dat de rioolaansluitingen vanuit het pand naar het hoofdriool gescheurd zijn. Hierdoor werd het zand weggespoeld. In 2000 heeft de gemeente groot onderhoud aan de riolering uitgevoerd en was vergeten het pand van de man op de hoofdriolering aan te sluiten. Dit is uiteindelijk met wat improvisatie opgelost, omdat de gemeente het nieuw aangelegde asfalt niet opnieuw wilde verwijderen om bij de riolering te komen. Het geheel is met bochten en t stukken op de stoep punt aangesloten. Dit is na 17 jaar weer aan vervanging toe en de man neemt hierover contact op met Waternet. Volgens Waternet is alles wat binnen 50 cm van het pand valt voor rekening van de eigenaar. De man legt uit dat het hier toch iets anders ligt. Waternet stuurt inspecteurs langs. De conclusie was dat er inderdaad een achteraf een aansluiting op de hoofdriolering is gemaakt. De kosten voor het onderzoek worden aan de man doorberekend en ook de kosten voor vervanging zijn volgens Waternet voor hem. De man is het hier niet mee eens en dient een klacht bij Waternet in. Hij krijgt hier geen reactie op. De ombudsman vraagt Waternet de klacht alsnog in behandeling te nemen.

### KIM 4886 afdeling Belastingen

Een vrouw krijgt via mijnoverheid.nl een melding dat er een bericht van Waternet klaar ligt in de mijn overheid-berichtenbox. Dit blijkt een aanmaning van Waternet te zijn voor de Waterschapsbelasting 2017. Deze aanmaning verbaast haar, omdat zij niet eerder een betalingsverzoek heeft ontvangen. Ze ontdekte dezelfde dag de aanslag Waterschapsbelasting van 11-7-2017, waarvoor geen eerdere notificatie van mijnoverheid.nl is ontvangen. Waternet berekent aanmaningskosten door voor het niet betalen van de aanslag die zij sinds juli heeft ontvangen. Zij betwist dit en betaalt de aanslag zonder de aanmaningskosten. Zij dient een klacht in bij Waternet en legt de reden voor het niet betalen van de aanmaningskosten uit. Zij wijst hierbij ook op haar betalingshistorie waaruit haar betaalgedrag kan worden afgeleid. Zij mist geen enkele betaling. Waternet houdt met geen van haar argumenten rekening en blijft bij het standpunt dat de aanmaningskosten nog steeds betaald moet worden. De vrouw vraagt mijnoverheid.nl en de verantwoordelijke instanties om het probleem in goede samenwerking op te lossen. Om de klacht in behandeling te kunnen nemen heeft de ombudsman aanvullende informatie nodig. De ombudsman vraagt de vrouw deze op te sturen. De ombudsman stuurt de ter behandeling door naar Waternet. Waternet handelt de klacht af en stort de aanmaningskosten terug. De vrouw is tevreden en de ombudsman sluit het dossier.

### KIM 5291 afdeling Belastingen

Een man betaalt medio december 2017 de Waterschapsbelasting. Toch ontvangt hij begin januari 2018 een exploit van de deurwaarder. Het betreft een hernieuwd bevel tot betaling en aankondiging beslaglegging. De man vindt dit onterecht en legt dit aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet wat er aan de hand is. Dan blijkt dat de man weliswaar de aanslag aan Waternet heeft betaald maar dat hij dat maanden na de oorspronkelijk aanslag. In de tussentijd was Waternet genooddaakt om een deurwaarder in te schakelen om de vordering te incasseren. De bijkomende incassokosten staan nog open. Waternet noch de ombudsman kan deze kosten ongedaan maken. De ombudsman geeft de man in overweging

---

<sup>1</sup> De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2018 Q1 zijn binnengekomen.

om contact met de deurwaarder op te nemen. Dan kan de man indien gewenst mogelijk een betalingsregeling afspreken. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 5486 afdeling Planadvies en Vergunningen

Een man heeft verschillende klachten over Waternet. Hij heeft meegemaakt dat Waternet niet of heel laat reageert op vergunningsaanvragen voor rondvaartboten, extreem lang doet over een Wob-verzoek, geen legeskosten terugbetaalt na een afgeblazen vergunningsronde en gebruik maakt van discutabele welstandseisen om vergunningen af te wijzen. De ombudsman verwijst de man naar de voorliggende klachtenprocedure. Indien hij zich niet kan vinden in de wijze waarop Waternet antwoord geeft, kan hij de ombudsman vragen onderzoek te doen. De ombudsman zal de man dan laten weten of hij dan daartoe aanleiding ziet. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 5546 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze zich niet kan vinden in de verhoging van haar drinkwaternote. De maandelijkse termijn is fors gestegen terwijl de woonsituatie van de vrouw niet is gewijzigd. Naar aanleiding van haar klacht heeft de vrouw van Waternet toelichting gekregen op de verhoging, maar daar kan ze zich niet in vinden. Het ministerie heeft echter bepaald dat drinkwaterbedrijven zich strikter aan de Drinkwaterwet moeten houden. Om hieraan te voldoen heeft de drinkwatersector in Nederland een kostenmodel ontwikkeld. Het kostenmodel heeft als doel tot een kostprijsberekening te komen voor de m<sup>3</sup> prijs van het drinkwater en het vastrechtstarief. Het kan daardoor zijn dat iemand meer moet gaan betalen terwijl het verbruik hetzelfde is gebleven. De ombudsman vraagt Waternet de klacht over te nemen, en de vrouw uitgebreider te informeren over de termijnverhoging. Aangezien het landelijk beleid betreft ziet de ombudsman verder geen rol voor zich weggelegd. Hij sluit daarom het dossier.

#### KIM 5767 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

De woning van een man beschikt niet over een watermeter. Technisch gezien kan er ook geen watermeter worden aangelegd. Waternet brengt hem 3 eenheden in rekening, wat neerkomt op € 15,- per maand. Hij kan zich niet vinden in het feit dat hij als alleenwonende - sinds de alleenwonendenrestitutie is afgeschaft - evenveel moet betalen als meerpersoonshuishoudens. Hij stelt zich op het standpunt dat hij meer watergeld moet betalen dan alleenstaanden gemiddeld betalen die over een watermeter beschikken. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman verwijst hem naar de voorliggende klachtenprocedure van Waternet. Na verloop van tijd meldt de man zich weer bij de ombudsman. De ombudsman leest de reactie van Waternet. Waternet laat weten dat het op grond van de Drinkwaterwet de alleenwonendenrestitutie heeft moeten afschaffen. De ombudsman laat de man weten geen onderzoek te kunnen doen naar (de hoogte van) tarieven. Die worden (in)direct door de gemeenteraad als hoogst gekozen democratisch orgaan vastgesteld. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 5779 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man moet wegens omstandigheden een nieuwe aansluiting voor drinkwater laten aanleggen. Volgens de procedure dient hij een aanvraag in via internet en wordt er een offerte opgestuurd, waarmee hij akkoord moet gaan. De man vraagt zich af wat er gebeurt als hij de offerte niet accepteert omdat Waternet de enige is die dit mag uitvoeren. Deze gang van zaken stuit hem tegen de borst en hij schakelt de hulp van de ombudsman in. Deze vraagt om meer

informatie en dan met name de klacht en de eventuele afhandeling daarvan. Er wordt niets meer vernomen van de man en het dossier wordt gesloten.

*Nieuwe dossiers*

### **KIM 5955 afdeling 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. Deze zaak is nog in onderzoek.

### **KIM 6022 afdeling Planadvies en Vergunningen**

De eigenaar van een woonark wil deze door een groter exemplaar vervangen. De woonark die de man op het oog heeft is breder dan de huidige woonark. De man wil voor de nieuwe woonark een vergunning aanvragen maar hij wil van te voren graag weten of hij kans van slagen heeft. Op het moment dat hij de aanvraag indient is hij namelijk leges verschuldigd ongeacht de afloop. Onderdeel van de vergunningaanvraag is een nautisch advies van Waternet. In het nautisch advies toetst Waternet aan het doorvaartprofiel. Aangezien de doorgang ter plaatse te smal wordt als de man zijn woonboot door een bredere vervangt, valt niet uit te sluiten dat er een negatief advies volgt. Het stadsdeel laat de man weten dat de aanvraag zou worden afgewezen. Waternet stelt een nautisch advies op. Het nautisch advies is negatief wat betreft het doorvaartprofiel. Uit het advies blijkt wel dat de oplossing mogelijk gevonden kan worden door de woonark dichtert tegen de wal af te meren. De man vraagt zich af of Waternet zich strikt aan het doorvaartprofiel moet houden. Zijn woonark ligt aan het einde van een doodlopend kanaal. Er is geen sprake van scheepvaartverkeer. Het opschuiven van de woonark naar de wal is technisch moeilijk al was het alleen maar omdat de ligplaats daarvoor moet worden uitgebaggerd. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. Hij wil graag met het stadsdeel en Waternet in gesprek om naar een oplossing te zoeken. Het gesprek vindt plaats maar er is geen eenvoudige oplossing. Waternet gaat uitzoeken of het huidige doorvaartprofiel nog steeds van toepassing is. Dit onderzoek loopt nog.

### **KIM 6025 afdeling Belastingen**

Een man woont een aantal jaren anti-kraak. De 'huur' die hij betaalt is inclusief watergeld. Eind november 2017 stuurt Waternet hem een eindafrekening watergeld en begin 2018 aanmaningen Waterschapsbelasting over de jaren 2014 - 2017. De man dient bij Belastingen een aanvraag kwijtschelding in voor de verschillende belastingaanslagen. Intussen begint Waternet hem dwangbevelen te sturen. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. Hij vertelt dat Belastingen hem kwijtschelding heeft verleend. De ombudsman stelt een onderzoek in en hij vraagt de man om het besluit van Belastingen dat hij kwijtschelding heeft gekregen op te sturen. De man laat niets meer van zich horen. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat Belastingen Amsterdam het verzoek om kwijtschelding nog in behandeling heeft. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat Waternet voordat de aanmaningen en dwangbevelen heeft gestuurd, de aanslagen heeft opgelegd en herinneringen heeft gestuurd. Zowel Belastingen Amsterdam en Waternet zullen de invordering van de aanslagen opschorten

in afwachting van het besluit op het verzoek om kwijtschelding. Wat betreft de eindafrekening drinkwater laat Waternet weten dat deze ten onrechte naar de man is gestuurd. Deze had naar zijn verhuurder moeten worden gestuurd die altijd de facturen drinkwater heeft betaald. Nu de invordering in afwachting van het besluit op kwijtschelding is opgeschort, sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 6066 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning**

Een man ligt al een tijd met Waternet in de clinch. Hij heeft weinig geld om van rond te komen en wil graag de factuur watergeld ontvangen gelijktijdig met zijn uitkering. De man wil geen gebruik maken van de automatische incasso. Hij heeft hierover een klacht naar de wethouder gestuurd. Deze klacht is door Waternet afgehandeld. Iedereen die van Waternet een factuur watergeld ontvangt, ontvangt deze op dezelfde dag in de maand. Waternet kan de dag niet voor een individu aanpassen. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Waternet naar de mogelijkheden. Het blijkt echt niet mogelijk om de datum verzending aan te passen. De ombudsman informeert de man hierover en sluit het dossier.

#### **KIM 6148 afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning**

De Nationale ombudsman stuurt een klacht van een vrouw uit Amstelveen over Waternet door naar de ombudsman. De vrouw beklagt zich over de verrekening van een drinkwaterfactuur. Uit haar klacht blijkt dat Waternet nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren. De ombudsman legt de klacht daarom aan Waternet voor. Waternet stuurt een overzicht op van de betalingen. De onduidelijkheid voor de vrouw wordt opgehelderd en de vrouw krijgt een deel van het betaalde watergeld teruggestort. Zij is tevreden met de getroffen regeling. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6183 afdeling Afvalwater**

Een aannemersbedrijf stuurt de ombudsman een e-mail cc, gericht aan Waternet. Het bedrijf wil weten wat Waternet gaat doen tegen wateroverlast die al 20 jaar duurt. E-mails die de ombudsman cc ontvangt, neemt de ombudsman in de regel voor kennisgeving aan. De ombudsman verwijst het bedrijf naar de klachtprocedure van Waternet als Waternet niet op de e-mail reageert of indien het bedrijf niet tevreden is met het antwoord. Als het bedrijf niet tevreden is over de klachtafhandeling door Waternet, dan kan de klacht aan de ombudsman worden voorgelegd. De ombudsman zal dan laten weten of er aanleiding is om onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6200 afdeling Belastingen**

Een vrouw benadert de ombudsman omdat zij er niet uitkomt met Waternet. Ze heeft in maart 2017 de aanslag Waterschapbelasting ontvangen en heeft Waternet vervolgens meerdere keren om een kwijtscheldingsformulier gevraagd. In september 2017 heeft zij nog een aanmaning ontvangen en toen ze uiteindelijk de papieren ontving heeft zij in november een verzoek om kwijtschelding ingediend. Wanneer zij in januari 2018 ineens een dwangbevel ontvangt begrijpt ze er niks van en schrijft ze wederom maar dit keer aangetekend naar Waternet en ze voegt hier wederom haar verzoek om kwijtschelding bij. Hier ontvangt ze geen reactie op. Wanneer de vrouw in april 2018 een brief van een deurwaarderskantoor ontvangt besluit ze contact op te nemen met de ombudsman. De ombudsman doet onderzoek en vraagt Waternet om te reageren. Hier blijkt dat Waternet het eerste aanvraagformulier nooit heeft ontvangen. Het tweede aanvraagformulier kon niet in behandeling worden genomen omdat de gegevens verouderd waren, de vrouw had immers het oude verzoek meegestuurd. Waternet stuurt daarom wederom de aanvraagformulieren op naar de vrouw zodat ze kwijtschelding kan

aanvragen. In de tussentijd zijn de aanslagen 'on hold' gezet zodat de vrouw geen verdere aanmaningen en ophogingen kan verwachten. Omdat er geen verdere bemoeienis van de ombudsman gewenst is, gaat hij over tot sluiting van het dossier.

#### **KIM 6203 afdeling Belastingen**

Waternet verleent een man ieder jaar automatisch kwijtschelding van de Waterschapsbelasting. De man is dan ook onaangenaam verrast als er begin 2018 toch een aanslag Waterschapsbelasting bij hem in de bus ligt. Hij neemt contact met Waternet op om te vragen wat er aan de hand is. Waternet laat hem weten dat de oorzaak waarschijnlijk gelegen is in het feit dat er een verandering is opgetreden in zijn (financiële) situatie. Volgens de man is zijn (financiële) situatie onveranderd. De man neemt geen genoegen met dit antwoord en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 6204 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een echtpaar heeft alleen AOW. Begin 2018 ontvangen zij van Belastingen Amsterdam een aanslag Afvalstoffenheffing van ruim € 300,-. Deze aanslag zullen zij in twee termijnen betalen. Nog geen maand later stuurt Waternet hen een aanslag Zuiveringsheffing woonruimte en een aanslag Watersysteemheffing Ingezetenen, samen € 270,-. Dit alles wordt hen teveel. Desgevraagd stuurt Belastingen Amsterdam hen een kwijtscheldingsformulier op. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt aan Belastingen Amsterdam en Waternet om de onderliggende stukken. Daaruit blijkt niet dat er iets ongewoons aan de hand is. De ombudsman adviseert het echtpaar om kwijtschelding voor de verschillende aanslagen bij Belastingen Amsterdam aan te vragen en als blijkt dat zij daar niet in aanmerking voor komen, het verschuldigde bedrag in termijnen te betalen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6233 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Een deurwaarder legt beslag op het loon van een vrouw omdat Waternet drinkwater aan haar zou leveren. Het beslag wordt opgeheven, wanneer blijkt dat Waternet geen overeenkomst tot levering van drinkwater met de vrouw heeft. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6287 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning**

Waternet brengt een vrouw kosten in rekening over een periode na haar verhuizing. De vrouw dient hierover bij Waternet een klacht in en legt de zaak ook aan de ombudsman voor. De ombudsman adviseert haar om eerst het antwoord van Waternet op haar klacht af te wachten. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6300 afdeling Klantenservice**

Een vrouw ziet in de berichtenbox van MijnOverheid.nl een bericht staan over het betalen van de Waterschapsbelasting. De link werkt echter niet en door een technische storing kan zij ook niet inloggen op de website van Waternet. De afdeling Klantenservice van Waternet blijkt niet op de hoogte van de storing. De vrouw heeft een jaar geleden hetzelfde meegemaakt. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman biedt aan om de klacht naar Waternet door te sturen om deze in de gelegenheid te stellen eerst nog op de klacht te reageren. Aangezien de vrouw niet op dit aanbod reageert, sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 6390 afdeling 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 6456 afdeling Belastingen**

Een man ontvangt een dwangbevel voor Waterschapsbelasting, ondanks het feit dat zijn kwijtscheldingsverzoek nog in behandeling is. Uit de mail die hij hierover aan Team Belastingen stuurt, blijkt dat Waternet niet op de hoogte is dat er een verzoek om kwijtschelding loopt. De ombudsman ontvangt meerdere signalen van mensen die onterecht dwangbevelen hebben ontvangen. Het probleem van de man wordt opgelost. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6485 Belastingen**

Een vrouw doet in maart 2018 een aanvraag voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Hierop verneemt ze niets van de gemeente. Wel ontvangt ze van Waternet een aanmaning voor de Waterschapsbelasting. De ombudsman krijgt uit diverse hoeken het signaal dat er iets mis is gegaan bij de koppeling van de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en Waterschapsbelasting. Hij besluit de klacht van de vrouw door te zenden naar Waternet met het verzoek de incasso stop te zetten. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6497 Belastingen**

Een man doet een aanvraag voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Desondanks ontvangt hij van Waternet een aanmaning Waterschapsbelasting. De ombudsman heeft meerdere signalen ontvangen dat er iets mis is gegaan bij de koppeling van de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en Waterschapsbelasting. Hij besluit de klacht van de man door te zenden naar Waternet met het verzoek de fout recht te zetten. De ombudsman sluit het dossier.