

Dhr. A. Jansen

Periode	
04-03-2021 t/m 03-09-2021	
Rekeningnummer	

Totaal af (EUR)	Totaal bij (EUR)
93,00	0,00

Af & Bij voor 'Waternet'.

Geboekt op	Naam / Omschrijving / Mededeling	Type	Bedrag (EUR)
03-09-2021	Waternet/Gem. Amsterdam IBAN: NL60RABO0110022777 Doorlopende incasso	Incasso	- 30,00
03-09-2021	Waternet/Gem. Amsterdam IBAN: NL60RABO0110022777 Doorlopende incasso	Incasso	- 12,00
03-09-2021	Waternet/Gem. Amsterdam IBAN: NL60RABO0110022777 K Doorlopende incasso	Incasso	- 21,00
03-09-2021	Waternet/Gem. Amsterdam IBAN: NL60RABO0110022777 Doorlopende incasso	Incasso	- 30,00

'Gaat Waternet dit nu voor mij betalen?' **Verslag van het Meldpunt over de Problemen bij Waternet**

Socialistische Partij
Amsterdam, september 2021



Inhoudsopgave

1. De perikelen van Waternet: een kort tijdslijn	1
2. Reacties op het meldpunt	2
3. Reacties op sociale media	3
4. Conclusies	10
5. Aanbevelingen	11
6. Bronnenlijst	12

1. De perikelen van Waternet: een kort tijdslijn

In februari 2020 komt voor het eerst aan het licht dat er problemen zijn met het nieuwe IT-systeem van Waternet. Deze problemen uiteten zich toen al in verkeerde facturering en dubbele rekeningen.¹ Naar aanleiding van deze signalen stelde de SP op 10 februari schriftelijke vragen aan het college. Het college antwoordde dat, strikt gezien, mensen geen dubbele rekeningen hebben ontvangen maar twee verschillende rekeningen. De antwoorden op deze vragen deden het lijken alsof er niet zo veel aan de hand was en het college verzekerde de SP dat mensen nooit teveel hebben betaald.²

Op 10 juni, tijdens een vergadering van de gemeenteraad deelde de wethouder mee dat er bij meer dan 16.000 Amsterdammers dubbele bedragen zijn afgeschreven. Ook zijn er bedragen teruggestort door Waternet. Het lijkt er op dat mensen wel een dubbele rekening hebben ontvangen, anders zou Waternet geen geld terugstorten. Volgens Waternet worden er vanaf juni geen dubbele rekeningen meer verstuurd en zijn de geïnde bedragen verrekend. Maar er is nog wel een groep van ongeveer 5600 mensen waarbij voor een langere periode geen rekeningen zijn verstuurd.³ Bij deze mensen wordt, soms met een paar dagen waarschuwing van tevoren, een bedrag van meer dan 100 euro afgeschreven in één keer.

Op 21 juli lanceerde de SP Amsterdam een meldpunt voor klachten over Waternet, het gemeentelijk waterbedrijf. Directe aanleiding was het nieuwsbericht van 20 juli met het nieuws dat 260.600 Amsterdammers bericht hadden gekregen dat binnen twee dagen meerdere bedragen van hun rekening zou worden afgeschreven. Voor veel Amsterdammers kan zo'n dubbele rekening of afschrijving veel pijn doen, zeker na een zwaar crisisjaar zoals 2020. Doordat ineens een groter bedrag dan verwacht van de rekening is afgeschreven komen mensen in de knel met het betalen van zaken als boodschappen en de huur. De SP wil met het meldpunt in kaart brengen hoe groot de problematiek is en welke problemen er allemaal spelen.

¹ Michel Couzy, 'Amsterdammer krijgt dubbele waterrekening gepresenteerd', *Het Parool*, 2 februari 2021.

² 'Beantwoording schriftelijke vragen van het lid N.T. Bakker inzake factureringsproblemen bij Waternet', 23 februari 2021.

<https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/9741566/3#search=%22NT%20Bakker%20factureringsproblemen%20Waternet%22>

³ <https://www.waternet.nl/service-en-contact/rekening-betalen/meerdere-rekeningen-in-1-maand/>

2. Reacties op het meldpunt.

Het formulier bestond uit vijf vragen. De eerste vraag vroeg de invuller of ze Waternet een cijfer wilden geven. De tweede, derde en vierde vraag waren ja/nee vragen die betrekking hadden op dubbele rekeningen, afschrijvingen en of daardoor problemen werden ondervonden. De vijfde vraag verzocht invullers de problemen te beschrijven.

Op 1 september hadden 1150 Amsterdammers het formulier ingevuld.

Bij het omschrijven van de problemen keerden een paar thema's steeds terug: mensen komen in financiële nood doordat in één keer meerdere bedragen worden afgeschreven, de communicatie met Waternet laat te wensen over en is zelfs ronduit slecht te noemen en mensen ondervinden problemen met het aanvragen van betalingsregelingen.

Een ander overkoepelend thema is de onduidelijkheid, of anders gezegd: de administratieve chaos. Vrijwel alle melders geven aan een specificatie bij de bankafschriften te missen. Een enkeling stelt zelfs dat factuurnummers bij de bankafschriften en de factuurnummers die in de online-omgeving van Waternet staan niet overeenkomen. Ook een telefoontje naar de klantenservice brengt geen verheldering waarom de bedragen zijn afgeschreven. Men krijgt slechts te horen dat Waternet achterloopt met het incasseren van betalingen. Kortom: mensen hebben geen idee of met de meerdere afschrijvingen op één datum nu alle achterstanden zijn ingelopen of dat ze nog meer onverwachte afschrijvingen te wachten staat. In het verlengde hiervan is het nog de moeite waard om op te merken dat in tegenstelling tot wat Waternet beweert er in juni bij diverse mensen méér dan twee keer geld is afgeschreven.

Naast deze 'administratieve chaos' melden sommige Amsterdammers ook dat ze door Waternet geconfronteerd worden met aanmaningen. Daarnaast zijn sommige invullers van het meldpunt nu al bezorgd over de Waterschapsbelasting. Deze zijn door de administratieve chaos ook vertraagd en hierbij gaat het om een bedrag dat veel hoger is dan de huidige waterrekeningen.

De volgende citaten komen van de meldingen op het meldpunt van de SP en dienen ter illustratie van het bovenstaande.

Mensen die in financiële nood komen of mensen die rood komen te staan:

“Geen geld voor voedsel meer 4x 50euro in een dag afgetrokken⁴

“Nou normaal leef ik van 200 euro per maand 50 euro per week deze maand heb ik 140 euro omdat ik door hun in de min stond”⁵

“Meerdere rekeningen afgeschreven. Nu kan ik mijn huur niet meer betalen.”⁶

“Hierdoor kan ik andere rekeningen nu niet betalen en komen daar weer oplopende kosten bij. Gaat waternet dit nu voor mij betalen?”⁷

“Gaaf ten kosten van mijn leefgeld minder boodschappen minder eten⁸

Ik heb een AOW inkomen. Net als vele anderen/ gedupeerden kan ik die extra betalingen niet doen.⁹

In één keer drie bedragen van mijn rekening afgeschreven. Kom deze maand te kort.¹⁰

Ik heb een uitkering en ben een moeder van 4 kinderen en dit is nu al de 2e x in een korte tijd dat ze dit gedaan hebben dit kan gewoon niet.¹¹

Kon in de supermarkt ineens niet meer betalen...!¹²

⁴ #1126

⁵ # 41

⁶ #91

⁷ #1106

⁸ #1102

⁹ #1101

¹⁰ #1080

¹¹ #1060

¹² #1048

“Ik zit pas in de Bijstand en er werden nu 3 termijnbedragen in 1 maand afgeschreven van Waternet. Ik ben alleenstaande moeder en doe heel erg mijn best om niet in de schulden te komen en nu stond ik vorige maand toch in het rood en waarschijnlijk deze maand weer. Het duurt even voor ik dat bijgetrokken heb. Ik had het ingesteld op automatische incasso, maar door dit gedoe heb ik ingesteld het elke maand zelf over te maken. Bij mij valt het allemaal te overzien, maar ik snap dat er mensen zijn waarbij dit grote problemen oplevert. Fijn dat er aan deze mensen gedacht wordt!¹³”

Hieronder enkele meldingen ter illustratie van de ‘administratieve chaos’ en mensen bij wie meerdere rekeningen tegelijkertijd worden afgeschreven:

“Al meerdere keren gebeld met de vraag wanneer alles afgeschreven wordt. Afgelopen week 9 (!!!) rekeningen in 1x afgeschreven. Echt ronduit belachelijk. Onbereikbaar per telefoon en hele slechte service.¹⁴”

“De organisatie is echt een rommeltje. Bedragen die worden afgeschreven kloppen niet met de facturen, medewerkers snappen zelf ook niet hoe dat precies zit als je er over belt. Er wordt eerst een half jaar niets afgeschreven, dan weer ineens een 3 dubbele afschrijving, dit maak je verder bij geen enkel bedrijf mee. Hier moet echt ingegrepen worden. Er komt hier nog water uit de kraan maar daar is dan ook echt alles mee gezegd!”¹⁵”

“Er zijn op 22 juli maar liefst 7 bedragen afgeschreven, waarvan 6 bedragen niet kloppen (te hoog)¹⁶”

“De afschrijvingen van mijn rekening, 266 euro totaal, komen niet overeen met de facturen in Mijn Waternet. Dit is niet acceptabel. Ik heb hierover contact opgenomen met waternet en de medewerker heeft mee gekeken en bevestigd dat het niet klopt. Ze heeft hiervan een melding gemaakt maar heeft aangegeven dat het wel 3 a 4 weken kan duren voordat ik antwoord zal krijgen.”¹⁷”

¹³ #108

¹⁴ #103

¹⁵ #118

¹⁶ #110

¹⁷ #197

“In mei is een dubbele afschrijving gedaan, op 19 juli is het bedrag maar liefst 6x afgeschreven. Ik besloot hierover telefonisch contact op te nemen met Waternet om na te vragen wat er aan de hand is. Na dik een half uur in de wacht te hebben gestaan werd ik eindelijk te woord gestaan door een vriendelijke medewerkster.

Echter klopte er helemaal niks van de administratie. We zijn samen de factuurnummers van de afgelopen maanden nagelopen en het bleek dat factuurnummers in het systeem van Waternet hele andere factuurnummers zijn dan de factuurnummers die bij mijn bankafschrijvingen vermeld staan. De factuurnummers in het systeem en de aan mij doorgegeven factuurnummers komen dus niet overeen? Daarnaast kon de medewerkster (die overigens wel haar best deed) in het systeem niet zien of het bedrag op 19 juli 6x was afgeschreven daar kon ze dus verder niks aan doen. Ik moest het volgens haar even afwachten of mailen. Waarom het bedrag in mei 2x is afgeschreven en in juli 6x is mij nog steeds niet duidelijk.¹⁸”

“Dubbele afschrijving, geen specificatie over de periode, geen geld om boodschappen te kopen, waternet onbereikbaar”¹⁹

“Zonder een specificatie worden er maar liefst 4! bedragen afgeschreven! Heb hier één van gestorneerd”²⁰

“Heel onoverzichtelijk allemaal. Wat is nu wel of niet en voor welke periode afgeschreven. Waternet stuurt doodleuk een email en schrijft af. Ik had graag een overzicht willen hebben met wat wel en nog niet is afgeschreven. Bovendien zou ik aan de hand van de jaaropgave een bedrag terug krijgen. Is al weer een maand geleden, nog geen bedrag teruggestort gekregen.”²¹

“Een dag voor afschrijven een email ontvangen met de melding dat met 2 dagen dubbele rekening worden afgeschreven. Specificatie is niet terug te vinden na inloggen waternet.”²²

Op 15 juli zijn 3 termijnen bij mij afgeschreven. In juni en juli zijn dus in totaal 5 termijnen afgeschreven : febr t/m juni.

“Het is totaal onoverzichtelijk. Ik heb inmiddels een dossier van 4 bladzijdes opgebouwd om voor mijzelf overzicht te houden. Ik ga vandaag voor de 3e keer een betalingsregeling aanvragen. Dit zal concreet betekenen dat ik t/m

¹⁸ #244

¹⁹ #338

²⁰ #776

²¹ #342

²² #892

januari '22 elke maand op extra kosten wordt gejaagd door Waternet. 6 maanden extra goed op mijn financiën letten. Ik ben boos!"²³

Problemen met communicatie:

Dit is ook nog eens verlopen zonder aankondiging met als gevolg dat ik mijn financiële zaken niet op orde kon hebben deze maanden.²⁴

Ik heb meerdere keren proberen te bellen, maar er wordt steeds gezegd dat het te druk is en dat je beter een andere keer kunt bellen. De wachttijd aan de telefoon is enorm, ik heb na 15 minuten wachten, en eerdere pogingen tot telefonisch contact, het opgegeven.²⁵

Klantenservice gebeld, lijn verbrak twee keer midden in gesprek, twee keer niet bereikbaar.²⁶

Toen ik contact hierover wou opnemen heb ik uren in de wacht gestaan om telefonisch iemand te pakken te krijgen en via de website kon de chatbot ook niet normaal antwoord geven.²⁷

Problemen met betalingsregelingen:

Op dinsdag kwam de mail van incasseren je kon een betalingsregeling aanvragen maar dezelfde avond om 00.01 uur was het al geïncasseerd. Dus is een regeling al niet meer mogelijk ik vind dit niet kunnen zo breng je mensen toch in de problemen.²⁸

En als je een bedrag hoort terug te krijgen, of kwijtschelding hebt, verschuilt Waternet zich achter: "Je bent te laat, daar had je eerder mee moeten komen". Zo krijg je dus niet de kwijtschelding waar je recht op hebt, en pikt Waternet gewoon 'legaal' van de mensen!²⁹

Ben hier echt niet over te spreken en bang, wat er gebeurt zodra er weer dubbele afschrijvingen komen. Het is een puinhoop!³⁰

²³ #622

²⁴ #1124

²⁵ #1120

²⁶ #1094

²⁷ #1070

²⁸ #1110

²⁹ #1104

³⁰ #1121

*Ben hier al maanden over in contact maar niks is opgelost of terug gestort.
Gaaf om honderden euro's!³¹*

³¹ #1085

3. Reacties op sociale media

Terwijl de reacties op ons meldpunt vrijwel allemaal woede of teleurstelling uiten richting waternet, waren de reacties op social media wat gemengder. Er was natuurlijk een grote groep mensen die gedupeerd zijn door Waternet en die van zich laten horen de. De volgende reacties zijn van onder de Facebook post van AT5 waarmee ze het artikel over het meldpunt deelden:

“Een keer zelf te veel betaalt. Na mijn vraag om mijn geld terug te krijgen werd ik wekenlang aan het lijntje gehouden. Puntje bij paaltje werd me verteld dat ik mijn teveel betaalde drinkwater niet terug krijgt maar word vastgehouden tot de nieuwe kwartaal. Ik vind dit echt niet kunnen. Even voor de opheldering! Betalingen wat via iDeal is gedaan kan je niet meer terugboeken bij je bank.”

Phoe ik ben blij dat ik het altijd handmatig doe. Heb ook maar mail met 1x kwartaalbedrag ontvangen, verder niets vreemds gezien / gemerkt.

“Drie maal afgeschreven. Binnen 24 uur na de mail. Nu was het bedrag voor mij wel te doen maar kan me zo voorstellen voor heel veel mensen niet. Vind het echt schandalig.

Ik heb niet 1 mail hierover van Waternet ontvangen. Het is dat ik in de toekomstige afschrijvingen 3x hetzelfde bedrag zag staan. Na wat gegoogled en rondkijken op fb wist ik waarom het was. Eerder dit jaar had ik hetzelfde met 2x een afschrijving, dat is mij nu pas echt opgevallen.

Excuus was... nieuw systeem en daardoor achterstand opgelopen. Hen te kennen gegeven dat dat niet mijn probleem was en dat ze maar een regeling moesten treffen en niet alles in een keer moesten afschrijven. Je kan mensen niet in de schulden zetten en daarnaast bepalen het geld zelf bij hen op te halen, zonder hen een aanbod te doen hoe het wel te kunnen betalen. Mijn geld werd teruggestort en betaal het daarna maandelijks extra.

Maar niet iedereen zag de ernst van de situatie en zeker niet iedereen had sympathie voor die Amsterdammers die in de problemen waren gekomen door de fout van Waternet:

“Als je zelf gewoon je afschrijvingen/betalingen in de gaten houdt, had je gelijk kunnen zien dat het niet was afgeschreven. Ook keurig door Waternet op de hoogte gesteld, dus men had het bedrag dat voldaan dient te worden gewoon maandelijks aan de kant kunnen zetten. Waternet is er waarschijnlijk zelf ook niet blij mee met deze situatie. Er is ook nog zoiets als eigen verantwoordelijkheid mensen, maar dat is tegenwoordig lastig.”

“Ik begrijp dat het heel vervelend is voor velen maar betalen moest je sowieso toch? Het is vanaf april niet afgeschreven en nu met terugwerkende kracht alsnog.

Lang geleden netjes een mail over gehad. Ook over de verlate inhouding van de waterschapsbelasting. Geld netjes opzij gehouden. Niks aan t handje. Kwestie van zelf je financiën in de gaten houden. Als er maanden iets niet word afgeschreven wat je wel zou moeten betalen dan moet er een belletje gaan rinkelen bij je. Als je zo krap in je slappe was zit is het sowieso een heel goed idee om alle inkomsten en uitgaven goed bij te houden. Er zijn natuurlijk uitzonderlijke gevallen waar dat lastig voor is. Niet lelijk bedoeld.”

De reacties zijn dus iets meer verdeeld op sociale media, met sommige mensen die het ook opnemen voor Waternet en beweren dat het wel goed is gecommuniceerd. Sommige reacties zijn behoorlijk pittig, maar de meeste reageerders blijven beleefd.

4. Conclusies

Het moge duidelijk zijn dat het een administratieve chaos is bij Waternet. Specificaties ontbreken, factuurnummers komen vaak niet overeen en ook de klantenservice kan niet verhelderen waarom en wanneer bepaalde bedragen zijn afgeschreven. Het is mensen onduidelijk of de genoemde achterstanden nu zijn ingelopen en of er niet nog meer afschrijvingen in het verschiet liggen. Voor de volledigheid kan hierbij ook nog worden opgemerkt dat menigeen zich het hoofd breekt over de data waarop Waternet de rekening incasseert. Ook de datum waarop de waterrekening wordt afgeschreven is tot ongenoegen van velen iedere maand weer anders en aan verandering onderhevig.

Van deze administratieve chaos is bovenal de groep Amsterdammers met een kleine beurs de dupe. Mensen die van een uitkering leven of een klein pensioentje, kunnen niet zomaar onverwachts zonder kleerscheuren in één keer een rekening van meerdere tientjes ophoesten. Er zijn meerdere verhalen op het meldpunt binnengekomen van mensen die rood kwamen te staan. Een enkeling verhaalde zelfs over een 'schuldenval.' Omdat rekeningen nu niet betaald konden worden, werd er rente in rekening gebracht, waardoor mensen nog verder in de financiële problemen komen.

Illustratief voor het feit dat mensen opeens knel komen te zitten is ook het verhaal van een Amsterdammer die vertelde dat ze geen kant meer op kon op het station, omdat ze door de afschrijvingen van Waternet opeens niet meer kon inchecken. Ook zijn er verhalen binnengekomen van Amsterdammers die zonder leef- en boodschappengeld kwamen te zitten en ten einde raad maar een beroep op vrienden en kennissen moesten doen om de maand door te komen.

De aankondiging dat er binnenkort meerdere bedragen geïncasseerd zouden worden, die bij de een wel in de mailbox is beland en bij de ander niet, bood in veel gevallen geen soelaas. Mensen, midden in vakantietijd, twee dagen de tijd geven om aan de bel te trekken of een betalingsregeling te treffen is vragen om problemen en moeilijkheden. Veel melders gaven aan dat ze wel graag een betalingsregeling met Waternet wilden treffen, maar dat het 'openstaande bedrag' inmiddels al was afgeschreven met alle gevolgen van dien.

Tot slot mag niet onvermeld blijven dat de klantenservice voor velen onbereikbaar was met lange wachttijden. En hoewel de service in orde is en de medewerkers mensen vriendelijk te woord staan en verder proberen te helpen, komt men er vaak niet uit. Opheldering over de hoogte van rekeningen en antwoord op de vraag of en wanneer bepaalde 'achterstanden' zijn ingelopen blijft uit. Mensen moeten het doen met het generieke antwoord dat Waternet problemen heeft een nieuw IT-systeem, maar uitleg of duiding van hun persoonlijke situatie/ administratie zit er niet in.

5. Aanbevelingen

- Geef mensen specificaties bij hun bankafschriften, maak inzichtelijk welke achterstanden zijn ingelopen en welke maanden aan waterrekeningen zijn afgeschreven.
- Waternet moet proactief mensen benaderen en mensen een redelijke termijn geven om een eventuele betalingsregeling te treffen. Een aankondiging twee dagen van tevoren om vervolgens meerdere rekeningen af te schrijven is onacceptabel.
- Het bedrijf moet onder geen enkele voorwaarde aanmaningen of deurwaarders afsturen op mensen die dubbele rekeningen niet kunnen betalen omdat ze in geldnood zitten.
- Zorg voor een klantenservice die goed bereikbaar is en zorg dat medewerkers in staat zijn om samen met de persoon die belt, de persoonlijke situatie - wat is betaald, wat staat er nog open aan facturen, in kaart te brengen.
- Tref nu maatregelen zodat deze situatie van meerdere afschrijvingen en administratieve chaos zich niet herhaalt bij het innen van de waterschapsbelasting waarbij de bedragen nog veel hoger zullen zijn.

6. Bronnenlijst

Het Parool

Michel Couzy, 'Amsterdammer krijgt dubbele waterrekening gepresenteerd', 2 februari 2021

Archief gemeenteraad Amsterdam

'Beantwoording schriftelijke vragen van het lid N.T. Bakker inzake factureringsproblemen bij Waternet', 23 februari 2021.

<https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/9741566/3#search=%22NT%20Bakker%20factureringsproblemen%20Waternet%22> (Geraadpleegd op 4-9-2021)

Meldpunt op de site van SP

<https://amsterdam.sp.nl/form/meldpunt-waternet>

Website van Waternet

<https://www.waternet.nl/> (Geraadpleegd op 4-9-2021)