



nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Waterschap Amstel, Gooi en Vecht
De Dijkgraaf
Postbus 94370
1090 GJ AMSTERDAM

Geachte mevrouw Sylvester,

Onlangs bent u overgegaan op een nieuw computersysteem voor de waterschapsbelasting. Dit systeem heeft voor vertraging gezorgd bij het versturen van aanslagen. Om deze achterstanden in te lopen, ontvangen dit jaar veel burgers voor meerdere jaren aanslagen. Als Nationale ombudsman ontvang ik hier klachten over. Burgers geven aan dat ze overvallen worden door deze aanslagen en de hoge bedragen die daarmee gepaard gaan. Sommigen vinden het moeilijk te controleren wat er de afgelopen jaren wel en niet is betaald. Anderen geven aan dat ze deze aanslagen niet kunnen betalen of dat ze daar grote moeite mee hebben. Ze willen graag tegemoet worden gekomen.

Graag wil ik u attenderen op ons rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief'¹, waarin we een behoorlijkheidskader voor invorderen hebben opgesteld. Het enkele feit dat burgers een aantal jaren hun aanslagen niet hebben betaald, maakt niet dat iedereen al deze aanslagen kan betalen. Burgers kunnen hierdoor in financiële problemen komen. We verwachten dat niet iedereen die in problemen komt (tijdig) aan de bel trekt. Ik vraag u daarom om scherp te zijn op eventuele problemen en proactief naar burgers toe te gaan. Ga met burgers in gesprek om te vragen wat er aan de hand is. Bijvoorbeeld als de automatische incasso terugkomt, dan kan de reden zijn dat een burger het niet kan betalen. Heb oog voor de persoonlijke situatie en zoek naar een passende oplossing.

Uiteraard zijn wij bereid hierover in gesprek te gaan. Mijn medewerkers van de klachtbehandeling kunnen nader toelichten tegen welke problemen burgers aanlopen.

Wie ik nog meer informeer

Een kopie van deze brief stuur ik naar Waternet en de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen

Pagina 1

Datum

25 april 2024

Onderwerp

Klachten over aanslagen
waterschapsbelasting

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ [Invorderen vanuit het burgerperspectief](#) (9 februari 2019). Een onderzoek naar knelpunten die burgers ervaren bij het invorderen van schulden door de overheid.