



Stichting Waternet  
Postbus 94370  
1090 GJ AMSTERDAM

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

**Datum**

29 januari 2019

**Ons nummer**

2018.08068

**Uw bericht**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

Geen telefoonnummer op aanslag  
waterschapsbelasting

Geachte heer,

Op 9 januari jongstleden spraken wij met elkaar over de dienstverlening van Waternet; in het bijzonder over het ontbreken van een telefoonnummer op de aanslag waterschapsbelasting. Met deze brief geef ik kort weer wat wij besproken hebben en bericht ik u dat de Nationale ombudsman voor dit moment het onderzoek beëindigt.

**Korte weergave van het gesprek**

Aanleiding voor ons gesprek was een klacht bij de Nationale ombudsman van een meneer over het ontbreken van een telefoonnummer op de aanslag waterschapsbelasting die hij in maart 2018 per post van Waternet ontving.

U liet weten dat in 2016/2017 de druk op de telefonische dienstverlening van Waternet hoog was. In deze periode was Waternet ook bezig met het nog verder digitaliseren van de dienstverlening. Om de druk op de telefonische dienstverlening te verlagen en mensen meer richting het digitale kanaal te leiden, heeft Waternet toentertijd besloten om het (algemene) telefoonnummer niet meer te vermelden op, onder meer, de aanslag waterschapsbelasting.<sup>1</sup>

Waternet wilde kijken hoe deze maatregel zou uitpakken, hoe mensen zouden reageren, en of de druk op de telefonische dienstverlening ook daadwerkelijk zou verminderen.

U liet mij in het gesprek van 9 januari weten dat Waternet niet heel veel klachten heeft ontvangen over het ontbreken van het (algemene) telefoonnummer op, onder meer, de aanslag waterschapsbelasting.

Tot op het moment waarop de Nationale ombudsman zich met vragen over het ontbreken van het telefoonnummer tot Waternet wendde, heeft Waternet de in 2016/2017 genomen maatregel niet geëvalueerd, zo gaf u aan.

---

<sup>1</sup> Op andere uitingen van Waternet worden nog wel specifieke telefoonnummers vermeld om mensen gelijk naar de juiste afdeling toe te leiden voor telefonisch contact.

**Ons nummer**

201808068

2

In het gesprek heb ik aangegeven dat ik positief sta tegenover digitalisering van (overheids)dienstverlening. Ik vind het echter van groot belang dat alternatieve contactmogelijkheden in stand worden gehouden en dat burgers over die mogelijkheden, op laagdrempelige wijze, geïnformeerd worden. Om die reden pleit ik ervoor dat een (algemeen) telefoonnummer wordt vermeld op de aanslag waterschapsbelasting.

**Uw toezegging**

U gaf aan dat Waternet naar aanleiding van de vragen van de Nationale ombudsman de maatregel om het telefoonnummer niet meer te vermelden zal heroverwegen. Deze heroverweging zal onderdeel uitmaken van een, in 2019 geplande, bredere analyse binnen Waternet van de bestaande klantcontactmogelijkheden.

De Nationale ombudsman wordt medio 2019 door Waternet geïnformeerd over de uitkomsten van deze brede analyse en over het mogelijk alsnog opnemen van een (algemeen) telefoonnummer op alle correspondentie van Waternet.

**Onderzoek beëindigd**

Op basis van hetgeen wij op 9 januari met elkaar besproken hebben, heb ik besloten het onderzoek naar het ontbreken van een telefoonnummer op de aanslag waterschapsbelasting voor dit moment te beëindigen.

Een afschrift van deze brief is (digitaal) gestuurd naar onze contactpersoon bij uw organisatie.

**Bericht ook anoniem op website**

Een geanonimiseerde versie van deze brief zal op onze website ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)) gepubliceerd worden. Ook op Twitter en LinkedIn zal een kort nieuwsbericht komen te staan over afronding van deze zaak. De Nationale ombudsman zal Waternet van tevoren over de inhoud van het nieuwsbericht in kennis stellen.

Ik hoop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

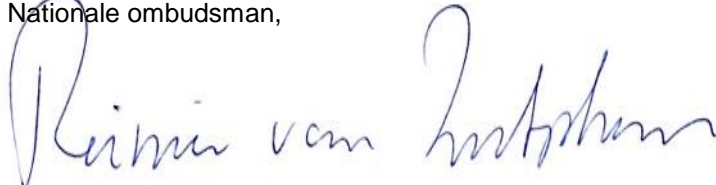
**Ons nummer**  
201808068

3

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen. Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen