



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

XXXXX  
XXXXX  
XXXXX

Geachte XXXXX,

U heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over Waternet. U wilt graag tijdens kantoortijden via e-mail contact leggen met Waternet, maar deze contactmogelijkheid biedt Waternet pas aan na 20.00 uur 's avonds. Tijdens kantoortijden is Waternet via de telefoon, livechat en social media bereikbaar. Een bezoek aan het loket van Waternet is ook mogelijk.

#### **Onderzoek door de Nationale ombudsman**

Uw klacht was voor de Nationale ombudsman aanleiding om een onderzoek in te stellen en Waternet te vragen waarom zij selectief is in het aanbieden van de contactmogelijkheden voor burgers. U bent tijdens het onderzoek door mijn medewerker geïnformeerd over de reactie van Waternet. In deze brief zet ik alles nog eens op een rij en laat ik u weten hoe de ombudsman oordeelt over uw klacht.

#### **Reactie van Waternet**

Waternet heeft de Nationale ombudsman laten weten dat zij via haar website bewust het telefoonkanaal, livechat en social media aanbiedt als contactmogelijkheid tijdens kantoortijden. Deze kanalen bieden volgens Waternet de mogelijkheid om in een rechtstreeks contact de burger snel te helpen. Contact via e-mail biedt Waternet tijdens kantoortijden niet actief aan op haar website, omdat zij de ervaring heeft dat vragen die via de mail gesteld worden vaak tot een vervolcontact leiden om precies te achterhalen wat de burger wil en hoe hij geholpen kan worden. Waternet geeft aan dat haar keuze om tijdens kantoortijden actief te sturen op contact via telefoon en livechat ondersteund wordt door de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek waaruit blijkt dat klanten het telefoonkanaal en livechat aanzienlijk hoger waarderen dan e-mail.

De mogelijkheid om tijdens kantoortijden te mailen biedt Waternet wel aan burgers die in rechtstreeks contact staan met een medewerker en bijvoorbeeld stukken moeten aanleveren om verder geholpen te kunnen worden. In reactie op de vraag van de Nationale ombudsman of Waternet iemand in de gelegenheid zal stellen om tijdens kantoortijden te mailen als hij daar uitdrukkelijk om verzoekt, liet Waternet weten dat die mogelijkheid dan zal worden geboden.

#### **Wat vindt de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat overheidsinstanties diverse contactmogelijkheden aanbieden. De burger kan dan zelf kiezen via welk kanaal hij contact opneemt.

De ombudsman vindt dat Waternet goede overwegingen heeft om, tijdens kantoortijden, selectief te zijn in het aanbieden van digitale contactmogelijkheden. Contact via livechat is direct en zal sneller leiden tot duidelijkheid over wat de burger wil en hoe hij het beste geholpen kan worden. Via e-mail is dit een stuk lastiger en

Pagina 1

#### **Datum**

28 februari 2020

#### **Onderwerp**

Selectief aanbieden van contactmogelijkheden

#### **Ons nummer**

2019.24431

#### **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



meer tijdrovend. Dat Waternet om die reden deze contactmogelijkheid tijdens kantoor tijden niet actief aanbiedt, kan de Nationale ombudsman volgen. Aan de andere kant beseft de Nationale ombudsman dat er burgers zijn die de voorkeur geven aan contact via e-mail.

Pagina 2

**Ons nummer**  
2019.24431

De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat uw klacht niet terecht is als het gaat om het feit dat Waternet op haar website selectief is in het aanbieden van de digitale contactmogelijkheden. Wel vindt de Nationale ombudsman dat als iemand nadrukkelijk aangeeft via een bepaald kanaal te willen communiceren, dat die mogelijkheid moet worden geboden. Waternet heeft de ombudsman tijdens het onderzoek laten weten dat zij dit in voorkomende gevallen mogelijk zal maken.

Met dit oordeel beëindig ik het onderzoek naar uw klacht. Ik heb Waternet per gelijke post geïnformeerd over mijn oordeel. Ik neem aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen