



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Stichting Waternet  
T.a.v. de heer xxx, directeur Dienstverlening  
Postbus 94370  
1090 GJ AMSTERDAM

Geachte heer xxx,

Dank voor uw brief van 16 september jongstleden. Hierin informeert u mij over uw bevindingen na de brede analyse van klantcontacten van Waternet. Ook informeert u mij of die analyse ertoe heeft geleid dat Waternet alsnog haar telefoonnummer op de jaarlijkse aanslag waterschapsbelasting gaat vermelden.

#### **Geen telefoonnummer op de aanslag**

U geeft aan dat Waternet het telefoonnummer niet op de aanslag waterschapsbelasting gaat vermelden. Waternet geeft er de voorkeur aan om het telefoonkanaal zo min mogelijk te belasten. Uit uw analyse van de klantcontacten is gebleken dat veel klanten digitaal hun zaken willen doen. Het telefoonnummer is bovendien online vindbaar en er zijn in verhouding weinig klachten over het ontbreken van het telefoonnummer, zo laat u mij weten.

Op bepaalde schriftelijke uitingen wordt het telefoonnummer wel vermeld, omdat u verwacht dat mensen in die gevallen wel telefonisch contact willen opnemen met Waternet. Het gaat om de aanslagen zuiveringsheffing bedrijven, alle ontvangstbevestigingen en uitspraken op bezwaar en alle aangiftes en herinneringen tot het doen van aangifte.

#### **Mijn reactie**

Ik constateer dat Waternet selectief is in het vermelden van haar telefoonnummer in schriftelijke uitingen aan de burger. Dat veel mensen tegenwoordig digitaal hun zaken regelen is een bekend gegeven en dat er weinig klachten worden ingediend over het ontbreken van het telefoonnummer op de aanslag neem ik van u aan. Toch vind ik het vanuit het oogpunt van dienstverlening aan de burger niet behoorlijk dat Waternet er bewust voor kiest om selectief het telefoonnummer te vermelden.

Als de overheid kiest voor het beschikbaar stellen van een bepaald communicatiekanaal, dan moet dit kanaal toegankelijk zijn. Dit brengt in ieder geval mee dat wanneer Waternet een telefoonnummer beschikbaar stelt, de burger over het bestaan van dit nummer geïnformeerd wordt. Wanneer Waternet het nummer selectief vermeldt, wordt er een drempel opgeworpen. Hierdoor is het telefoniekanaal voor burgers minder toegankelijk.

Ik waardeer het dat u begin januari 2019 met mij in gesprek bent gegaan en dat wij in alle openheid over dit onderwerp hebben kunnen spreken. In uw keuze om niet in alle uitingen een telefoonnummer te vermelden kan ik mij echter niet vinden. Op dit punt verschillen wij van mening.

Ik blijf scherp op klachten die wij ontvangen over het ontbreken van het telefoonnummer op de aanslag waterschapsbelasting. Geven die aanleiding bij u op de kwestie terug te komen, dan zal ik dat doen.

Pagina 1

#### **Datum**

30 oktober 2019

#### **Onderwerp**

Geen telefoonnummer op aanslag  
waterschapsbelasting

#### **Ons nummer**

2018.08068

#### **Uw bericht / kenmerk**

19.036xxx

#### **Bijlage(n)**

#### **Contactpersoon**

xx

T 070 356 3x xx

#### **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



Verder laat ik u weten dat wij in de loop van november 2019 een standpunt naar buiten brengen over wat de Nationale ombudsman onder goede telefonische bereikbaarheid van de overheid verstaat. Dit standpunt zal ik u te zijner tijd toesturen.

Pagina 2

**Ons nummer**  
201808068

**Publiciteit**

Op 8 februari jl. heeft de Nationale ombudsman naar aanleiding van het gesprek op 9 januari jl. een nieuwsbericht op zijn website geplaatst. Dit nieuwsbericht hebben wij voorzien van een update in lijn met de inhoud van deze brief. Dit bericht zal op korte termijn op onze website geplaatst worden.

Een afschrift van deze brief is digitaal gestuurd naar onze contactpersoon bij uw organisatie, de heer xxx.

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over deze brief, dan kunt u contact opnemen met de heer xx. U kunt hem op maandag tot en met vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) 356 3x xx. Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen