



De saneringskosten correct aangerekend?

Onderzoek bij de VMW
Economisch Toezichthouder 2012

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

De saneringskosten correct aangerekend?
Onderzoek bij de VMW.

Samenstellers

Pieter Neckebroeck, adjunct van de directeur

Verantwoordelijken

Lutgarde Fleurinck, afdelingshoofd Economisch Toezicht
Hilde Soetaert, directeur-coördinator Economisch Toezicht

Afdeling

Afdeling Economisch Toezicht, Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)

Omschrijving

Dit rapport beschrijft het onderzoek, de resultaten en de aanbevelingen van de Economisch Toezichthouder betreffende het toezicht op de correcte aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage en de gemeentelijke saneringsbijdrage/vergoeding door de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening.

Verantwoordelijke uitgever

Philippe D'Hondt, afdelingshoofd Lucht, Milieu en Communicatie, Vlaamse Milieumaatschappij

Fotografie

Shutterstock

Depotnummer

D/2013/6871/001

SAMENVATTING

Situering van het onderzoek

In het kader van het toezicht op de aanrekening van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage ging de Economisch Toezichthouder (EnT) in 2008 een eerste keer na of en hoe de decretale bepalingen en de afspraken opgenomen in het protocol met de EnT toegepast worden door de watermaatschappijen in hun dagelijkse werking. Daarbij werd bijzondere aandacht besteed aan de correctheid van de aanrekening van de saneringsbijdragen en het toepassen van de vrijstellingsregeling door de watermaatschappijen. Op basis van het gevoerde onderzoek werd een aantal individuele aanbevelingen geformuleerd t.a.v. de verschillende watermaatschappijen met het oog op een correcte(re) en klantvriendelijke(re) aanrekening.

In 2008 stelde de EnT vast dat de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) de afspraken omtrent de individuele rapportering niet respecteerde en niet correct rapporteerde over de gefactureerde bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage. Ook gaf de VMW slechts een beperkte feedback op de vastgestelde afwijkingen in het aanrekeningsproces. Dat maakte een eenduidige beoordeling van de foutenlast inzake de aanrekening van de saneringsbijdrage door de VMW onmogelijk.

Het in voorliggend rapport beschreven onderzoek betreft daarom enerzijds een aanvullend onderzoek naar de correctheid van de aanrekening van de saneringsbijdrage door de VMW. Anderzijds wordt de scope van de te onderzoeken aanrekeningen uitgebreid, zodat nu ook de aanrekening van de gemeentelijke saneringsbijdrage en -vergoeding beoordeeld werd, evenals de toekenning van compensaties die sinds 1 januari 2008 van toepassing is voor vrijstellingsgerechtigden die geen aanspraak kunnen maken op de vrijstelling. De EnT ging ook na of en hoe de VMW gevolg heeft gegeven aan de in 2008 geformuleerde aandachtspunten en aanbevelingen.

Conclusies

De EnT kan op basis van het aanvullende onderzoek naar de aanrekening van de saneringsbijdrage en -vergoeding vaststellen dat de aanrekening algemeen gezien correct verloopt bij de VMW. Zowel de aanrekening aan gezinnen als aan bedrijven werd onder de loep genomen en – in grote mate – correct bevonden.

Ook wat betreft de toekenning van vrijstellingen en compensaties voor de (boven)gemeentelijke bijdrage stelt de EnT vast dat die algemeen gezien correct verloopt. De VMW hanteert bovendien de nodige interne afspraken en richtlijnen om een consequente behandeling van de dossiers te bevorderen en de automatische toekenning van vrijstelling en compensatie te maximaliseren.

Hoewel de aanrekening van de saneringsbijdragen en -vergoedingen en ook de toekenning van vrijstelling en compensatie correct verlopen, moet de VMW voldoende aandacht schenken aan een correcte en accurate rapportering aan de EnT ter zake. Zowel de rapportering van individuele facturatiegegevens als de jaarlijkse informatiestroom over de tarieven voor de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage bevatte onnauwkeurigheden en/of foutieve gegevens.

INHOUDSOPGAVE

Documentbeschrijving	I
Samenvatting	II
Inhoudsopgave	III
Lijst van tabellen	IV
Lijst van figuren	V
Lijst van bijlagen	VI

Situering	1
-----------------	---

Normenkader aanrekening bijdrage en vergoeding	4
--	---

1. Gezinnen	4
2. Bedrijven	6

Methode.....	9
--------------	---

1. Het onderzoek is opgebouwd uit drie onderdelen.....	9
1.1. Worden de saneringsbijdrage en -vergoeding correct aangerekend ?	9
1.2. Verloopt de toekenning van vrijstelling en compensatie correct ?	10
1.3. Onderzoek naar de werking	11
1.4. Inspraak van de watermaatschappij	11
1.5. Algemeen: bepaling van een representatieve steekproef	12

Resultaten	13
------------------	----

1. Worden de saneringsbijdrage en -vergoeding correct aangerekend ?	13
1.1. Bovengemeentelijke bijdrage	13
1.2. Aanrekening gemeentelijke bijdrage	20
1.3. Aanrekening gemeentelijke vergoeding	25
2. Nazicht van de toekenning en verrekening van vrijstelling en compensatie van de saneringsbijdrage/-vergoeding	27
2.1. Toekenning vrijstellingen	27
2.2. Toekenning compensaties	29
2.3. Procedure klachtenbehandeling	30

Conclusie.....	32
----------------	----

1. De aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage en de gemeentelijke bijdrage en vergoeding.....	32
2. De toekenning van vrijstellingen en compensaties.....	33

TABELLEN

Tabel 1: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – KV 2009.....	13
Tabel 2: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – KV 2010.....	14
Tabel 3: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – GV 2009	16
Tabel 4: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – GV 2010	18
Tabel 5: Beoordelingsmatrix verschillijst GSB – KV 2009.....	21
Tabel 6: Nazicht aanrekening GSB GV 2009.....	23
Tabel 7: Nazicht aanrekening GSB GV 2010.....	24
Tabel 8: Beoordelingsmatrix vrijstellingsdossiers 2009-2010	28

FIGUREN

Figuur 1: Samenvattende beoordeling BGB gezinnen 2009-2010.....	15
Figuur 2: Samenvattende beoordeling BGB bedrijven 2009-2010.....	19
Figuur 3: Samenvattende beoordeling GSB gezinnen 2009.....	22

BIJLAGEN

- Bijlage 1: Overzicht eenheidstarieven voor de bovengemeentelijke bijdrage 2005-2011
- Bijlage 2: Overzicht eenheidstarieven heffing 2005-2011
- Bijlage 3: Vragenlijst + antwoorden
- Bijlage 4: Steekproefbepaling vrijstellingen
- Bijlage 5: Aanrekening van de saneringsbijdrage door de watermaatschappijen (2008)

Situering



Als Economisch Toezichthouder (EnT) is de VMM o.m. belast met het toezicht op de aanrekening van de afvalwatersaneringskosten door de watermaatschappijen. De EnT hanteert daarvoor verschillende instrumenten. De continue opvolging van de gefactureerde bedragen vormt samen met concrete en toegespitste controles een belangrijk instrument om het kwantitatieve aspect van de correcte aanrekening van de saneringskosten te omvatten. Het kwalitatief gerichte toezicht werd in een samenwerkingsprotocol tussen de EnT en de watermaatschappijen vastgelegd. De afspraken kaderen enerzijds de aanrekening van de saneringsbijdrage/-vergoeding en anderzijds de gegevensuitwisseling met de verschillende watermaatschappijen.

Al uitgevoerde onderzoeken

Aanrekening van de saneringsbijdrage door de watermaatschappijen (2008)¹

De EnT ging na of en hoe de decretale bepalingen en de afspraken opgenomen in het protocol met de EnT toegepast worden door de watermaatschappijen in hun dagelijkse werking. Daarbij werd bijzondere aandacht besteed aan de correctheid van de aanrekening van de saneringsbijdragen en het toepassen van de vrijstellingsregeling door de watermaatschappijen. Bovendien werden de duidelijkheid en de transparantie van de communicatie tussen de watermaatschappijen en hun klanten over de bijdrageregeling onder de loep genomen.

Op basis van het gevoerde onderzoek werd een aantal individuele aanbevelingen geformuleerd t.a.v. de verschillende watermaatschappijen met het oog op een correcte(re) en klantvriendelijke(re) aanrekening.

¹ <http://www.vmm.be/pub/toezicht-op-de-aanrekening-van-de-saneringsbijdrage-door-de-drinkwatermaatschappijen-2006-2007/view>

☛ **Aanrekening van de gemeentelijke vergoeding door de watermaatschappijen (2010)²**

De EnT inventariseerde voor elke watermaatschappij het startjaar waarin en het overeenkomstige verbruiksjaar waarvoor een gemeentelijke vergoeding aangerekend werd. Daarbij werd ook de wijze van facturatie van de gemeentelijke vergoeding in kaart gebracht. De verkregen informatie werd ten slotte op conformiteit getoetst aan de vigerende wetgeving, de gemeentelijke saneringsovereenkomsten en de aanbevelingen van de EnT daarvoor.

☛ **Evaluatie van de gefactureerde bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage 2008/2009 (2010)³**

De EnT bracht met dit onderzoek de evolutie van de integrale waterprijs in Vlaanderen in kaart en dan voornamelijk het verloop van de op de integrale waterfactuur aangerekende bijdrage in de saneringskosten. De evaluatie en de trendanalyse van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage werden besproken in het licht van de evolutie in het waterverbruik en een aantal daarmee samenhangende factoren.

☛ **Opvolgingscontrole aanbevelingen – aanrekening van de saneringsbijdrage (2012)⁴:**

Met een uniforme bevraging ging de EnT na in welke mate de watermaatschappijen gevolg hebben gegeven aan de – vaak watermaatschappijspecifieke – aanbevelingen uit het onderzoek in 2008 en in welke mate de vereiste aanpassingen en optimaliseringen uitgevoerd werden.

☛ **Onderzoek naar de conformiteit en kwaliteit van de gemeentelijke saneringsovereenkomsten (2011)⁵**

Met dit onderzoek beoogde de EnT een beter inzicht in de gemeentelijke saneringscontracten, een verhoging van de kwaliteit ervan en een verbetering van de informatiestroom. Dat alles gebeurde ter bevordering van de transparantie op het vlak van de gemeentelijke financiële stromen.

De saneringscontracten m.b.t. het jaar 2010 werden inhoudelijk en onderling vergeleken aan de hand van objectieve criteria, waarbij voornamelijk aandacht besteed werd aan de volledigheid en duidelijkheid van de in de contracten opgenomen informatie. Bij het toekennen van de scores voor de verschillende criteria werd in dit onderzoek minder gefocust op de kwaliteit van de verschillende informatiestromen.

De EnT formuleerde ook een aantal aanbevelingen ter vereenvoudiging van de informatieverstrekking en de verbetering van de gemeentelijke saneringscontracten.

² Zie: <http://www.vmm.be/pub/evaluatie-aanrekening-van-de-gemeentelijke-vergoeding-2006-2010-door-de-drinkwatermaatschappijen/view>

³ Zie <http://www.vmm.be/pub/eindrapport-evaluatie-bovengemeentelijke-en-gemeentelijke-bijdrage-2008-2009/>

⁴ Zie <http://www.vmm.be/pub/opvolgingsrapport-aanbevelingen-aanrekening-van-de-saneringsbijdrage-door-de-watermaatschappijen/view>

⁵ Zie <http://www.vmm.be/pub/de-gemeentelijke-saneringscontracten-onder-de-loep-contractbeoordeling-2010-vmm/>

Scope van het huidige onderzoek

De EnT beoogt met dit onderzoek een herneming van het in 2008 uitgevoerde onderzoek naar de aanrekening van de saneringsbijdrage, dit keer specifiek gericht op de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening⁶ (VMW). Het onderzoek wordt afgebakend door de volgende randvoorwaarden (niet limitatief):

- het onderzoek wordt globaal toegepast, m.a.w. niet toegespitst op een afgebakende (doel)groep van de klanten van de watermaatschappij;
- het onderzoek omvat zowel de gezinnen⁷ als de bedrijven⁸;
- het onderzoek wordt beperkt tot het nazicht van de aanrekening van de bijdragen en vergoedingen in het kader van de afvalwatersanering;
- het onderzoek richt zich zowel op de gemeentelijke als op de bovengemeentelijke kosten. Voor het gemeentelijke luik worden zowel de abonnees als de private waterwinners meegenomen;
- het onderzoek werd toegespitst op de aanrekening van de saneringskosten in de facturatiejaren 2009-2010.

In het onderzoek wordt bewust een aantal aspecten van het toezicht op de aanrekening van (sanerings)kosten door de watermaatschappij niet meegenomen:

- het tijdstip van de aanrekening van de vergoeding en de beoordeling van de al dan niet retroactieve facturatie;
- de beoordeling van de modaliteiten die voor de aanrekening van de saneringsbijdrage/-vergoeding opgenomen zijn in de gemeentelijke saneringsovereenkomsten;
- de beoordeling van het respecteren en/of toepassen van de bepalingen over de kostenaanrekening voor afvalwatersanering (cf. het Algemeen Waterverkoopreglement en Bijzonder Waterverkoopreglement);
- het toezicht op de aanrekening van de vaste (abonnementsgeld) en variabele kostprijs voor de productie en levering van drinkwater.

⁶ De VMW gaat vanaf 1 januari 2013 verder onder de naam 'De Watergroep'.

⁷ Gezinnen (KV): in de tekst wordt altijd de term 'gezinnen' gehanteerd voor de kleinverbruikers. Het betreft de niet gvh-heffingsplichtigen: ze hebben per jaar een leidingwaterverbruik van minder dan 500 m³ en/of een private waterwinning met een pompwatercapaciteit kleiner dan 5 m³ per uur. Het gaat in hoofdzaak over de gezinnen, maar ook kleine bedrijven en diensten die maar weinig water verbruiken behoren tot deze groep.

⁸ Bedrijven (GV): In de tekst wordt steeds de term 'bedrijven' gehanteerd voor de grootverbruikers. Het betreft de gvh-heffingsplichtigen: ze hebben per jaar een leidingwaterverbruik van minstens 500 m³ en/of een private pompwatercapaciteit met een totale nominale pompcapaciteit van minstens 5 m³ per uur. Die groep omvat voornamelijk bedrijven en landbouwers. De VMM bezorgt jaarlijks een lijst aan de watermaatschappijen met de gvh-heffingsplichtigen.

Normenkader aanrekening bijdrage en vergoeding



De wijze waarop de bovengemeentelijke bijdrage aangerekend wordt, is grotendeels decretaal vastgelegd. Die decretale bepalingen worden in een samenwerkingsprotocol tussen de watermaatschappijen en de EnT verder uitgewerkt en aangevuld met afspraken over de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage en vergoeding. De voornaamste bepalingen worden kort aangehaald. Zij vormen het normenkader waartegen de prestaties van de watermaatschappijen afgemeten worden.

1. Gezinnen

❖ Bovengemeentelijke bijdrage

De bovengemeentelijke bijdrage wordt voor de gezinnen berekend als het product van het waterverbruik en het tarief. Het tarief is overal hetzelfde in Vlaanderen en wordt jaarlijks bepaald door de watermaatschappijen onder toezicht van de EnT.

Indien het waterverbruik betrekking heeft op verschillende verbruiks jaren, dan wordt het per jaar pro rata op dagbasis berekend.

$$B = P \times 0,025 \times Q$$

Waarbij:

- B = de bijdrage aan te rekenen t.a.v. de gezinnen
- Q = het te factureren waterverbruik inclusief het gratis geleverde water en inclusief het grijs water/tweedecircuitwater geleverd door de watermaatschappij, uitgedrukt in m³
- P = de eenheidsprijs per vervuilingseenheid

$P \times 0,025$ vormt dus het bijdragetarief dat per kubieke meter waterverbruik aangerekend wordt. Een overzicht van de vastgelegde eenheidstarieven voor de bovengemeentelijke bijdrage is opgenomen in bijlage 1.

❖ **Bovengemeentelijke vergoeding**

Er wordt door de watermaatschappijen geen bovengemeentelijke vergoeding gefactureerd. Voor de private waterwinners vestigt de EnT een heffing op waterverontreiniging.

❖ **Gemeentelijke bijdrage**

De watermaatschappij kan per gemeente een gemeentelijke bijdrage aanrekenen aan alle abonnees. Of dat al dan niet gebeurt en wat de hoogte is van het gemeentelijke bijdragetarief, wordt bepaald in een contract tussen de watermaatschappij en de gemeente, het gemeentebedrijf, de intercommunale of het intergemeentelijke samenwerkingsverband of de door de gemeente na een publieke marktbevraging aangestelde entiteit (verder: de rioolbeheerder).

Voor de gezinnen wordt de gemeentelijke bijdrage analoog aan de bovengemeentelijke bijdrage berekend. De gemeentelijke bijdrage is echter decretaal begrensd in functie van de bovengemeentelijke bijdrage. Voor water verbruikt vanaf 2008 kan het gemeentelijke tarief maximaal 1,4 keer het bovengemeentelijke tarief bedragen. Indien het waterverbruik betrekking heeft op meerdere verbruiks jaren, dan wordt het waterverbruik per jaar pro rata op dagbasis berekend.

❖ **Gemeentelijke vergoeding**

Indien de woongelegenheden van een private waterwinner aangesloten is op de gemeentelijke saneringsinfrastructuur⁹, dan rekent de watermaatschappij meestal een gemeentelijke vergoeding aan. De watermaatschappij past voor de gemeentelijke vergoeding eenzelfde eenheidstarief toe als voor de gemeentelijke bijdrage.

Het waterverbruik per jaar wordt forfaitair als volgt bepaald:

- voor gezinnen die uitsluitend beschikken over een private waterwinning wordt 30 m³ per persoon, deel uitmakend van eenzelfde gezin of gemeenschap, per jaar aangerekend;
- voor gezinnen die aangesloten zijn op een openbaar waterdistributienetwerk en die tevens beschikken over een private waterwinning wordt 10 m³ per persoon, deel uitmakend van eenzelfde gezin of gemeenschap, per jaar aangerekend;
- voor rechtspersonen die beschikken over een private waterwinning wordt 500 m³ per jaar in rekening gebracht.

⁹ Wooninrichtingen worden onweerlegbaar vermoed te zijn aangesloten op de gemeentelijke collectieve saneringsinfrastructuur wanneer ze gelegen zijn in de zone van vijftig meter gelegen rond het stelsel van de openbare riolering en collectoren.

❖ **Vrijstelling en compensatie van bovengemeentelijke bijdrage en gemeentelijke bijdrage/vergoeding**

Aan alle abonnees wordt een bovengemeentelijke bijdrage gefactureerd, tenzij zij om sociale of ecologische redenen recht hebben op vrijstelling. Vanaf 2008 zijn de vrijstellingen en compensaties van de bovengemeentelijke bijdrage om sociale of ecologische redenen opgenomen in het drinkwaterdecreet¹⁰.

De vrijstellingen en compensaties worden inhoudelijk en geldelijk helemaal afgehandeld door de watermaatschappijen.

De bepalingen betreffende de vrijstelling van de gemeentelijke bijdrage en vergoeding moeten worden opgenomen in het contract tussen de watermaatschappij en de rioolbeheerder. De EnT adviseert de bovengemeentelijke vrijstellingsregels ook te volgen bij het verlenen van de gemeentelijke vrijstellingen.

2. Bedrijven

❖ **Bovengemeentelijke bijdrage**

De aanrekening aan de bedrijven gebeurt o.b.v. een individueel tarief dat zijn oorsprong vindt in de vuilvracht van de laatst gekende heffing op waterverontreiniging. Die basisgegevens worden jaarlijks aan de watermaatschappijen aangeleverd door de EnT.

Het individuele eenheidstarief (uitgedrukt in euro/m³) voor het jaar (x) wordt als volgt bepaald:

$$P_{gv} = \frac{VE \text{ drinkwater} * \text{eenheidstarief heffing rioollozers}}{m^3 \text{ drinkwater}}$$

Waarbij:

- P_{gv} = het individuele eenheidstarief toe te passen voor de bedrijven in het jaar (x)
- VE drinkwater = vervuilingseenheden die betrekking hebben op drinkwaterverbruik zoals opgenomen in het bestand 'heffingen gv-heffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing' aangeleverd door de EnT einde jaar (x-1). Het betreft gegevens heffing jaar (x-1). Indien zij op het tijdstip van aanlevering nog niet gekend waren, betreft het gegevens heffing jaar (x-2).

¹⁰ Decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending.

- m³ drinkwater = drinkwaterverbruik zoals opgenomen in het bestand 'heffingen gv-heffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing' aangeleverd door de EnT einde jaar (x-1). Het betreft gegevens heffing jaar (x-1). Indien zij op het tijdstip van aanlevering nog niet gekend waren, betreft het gegevens heffing jaar (x-2).

Een overzicht van de eenheidstarieven van de heffing voor rioollozers¹¹ is opgenomen in bijlage 2.

De bovengemeentelijke bijdrage op het waterverbruik in jaar x wordt voor de bedrijven als volgt bepaald:

$$B_{gv} = P_{gv} \times Q$$

Waarbij:

- B_{gv} = de bijdrage aan te rekenen in jaar (x) aan de bedrijven
- P_{gv} = het individuele eenheidstarief zoals infra bepaald
- Q = het te factureren waterverbruik

Het waterverbruik per jaar wordt pro rata op dagbasis bepaald.

❖ **Bovengemeentelijke vergoeding**

De watermaatschappijen factureren op heden geen bovengemeentelijke vergoeding.

❖ **Gemeentelijke bijdrage**

Voor de bepaling van de gemeentelijke bijdrage van bedrijven wordt standaard dezelfde berekeningswijze toegepast als die geldig voor de gezinnen. Dat houdt in dat het waterverbruik, of indien bekend, het geloosde afvalwatervolume, vermenigvuldigd wordt met het gemeentelijke eenheidstarief dat van toepassing is voor de gezinnen. Afwijkingen waarbij een individueel tarief of een korting toegepast wordt, zijn mogelijk. Wel moet de wijze waarop het tarief voor de bedrijven bepaald wordt, worden opgenomen in het contract tussen de gemeente en de watermaatschappij. Ook hier geldt de begrenzing van de bovengemeentelijke bijdrage.

¹¹ Aan de gv-heffingsplichtigen oppervlaktewaterlozers, de gv-heffingsplichtigen rioollozers waarvan de exploitatiezetel gevestigd is in zone C met normen oppervlaktewater en aan de NV Aquafin, voor haar exploitaties waar uitsluitend afvalwater van de openbare riolering behandeld wordt, mag geen bovengemeentelijke bijdrage worden aangerekend.

❖ Gemeentelijke vergoeding

De gemeentelijke vergoeding wordt aangerekend op het water gewonnen door de private waterwinning. Voor bedrijven wordt het aantal m³ water opgenomen door private waterwinning tijdens het voorgaande jaar door de EnT medegedeeld aan de watermaatschappij. Ook voor de gemeentelijke vergoeding is de bepaling van een individueel tarief mogelijk. Dat gebeurt op basis van het aantal V.E.'s en het aantal m³ afkomstig van de private waterwinning en dus op analoge wijze als het individuele tarief voor de bovengemeentelijke bijdrage. Het is eveneens mogelijk om een individueel gemeentelijk tarief te bepalen op basis van het totale aantal V.E.'s en het totale aantal m³ en dat tarief toe te passen op zowel het geleverde water als het water gewonnen door de private waterwinning.

❖ Vrijstelling en compensatie van bovengemeentelijke bijdrage en gemeentelijke bijdrage/vergoeding

Ook bedrijven komen in aanmerking voor de bovengemeentelijke vrijstellingen/compensaties om sociale of ecologische redenen – zij het enkel voor het verbruik voor huishoudelijke activiteiten.

De vrijstellingen die op gemeentelijk vlak worden toegekend maken deel van het contract tussen de watermaatschappij en de rioolbeheerder. De EnT adviseert de bovengemeentelijke vrijstellingsregels ook te volgen bij het verlenen van de gemeentelijke vrijstellingen. De exploitant staat in voor het volledige proces vanaf de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage/vergoeding op de factuur tot het toekennen en terugbetalen van de vrijstellingen.

Methode



1. Het onderzoek is opgebouwd uit drie onderdelen:

1.1. Worden de saneringsbijdrage en -vergoeding correct aangerekend?

Een eerste stap in het toezicht op de correcte aanrekening van de saneringsbijdrage of -vergoeding is de controle op het gefactureerde bedrag zelf. M.a.w. rekent de watermaatschappij de saneringskosten op een correcte manier door aan zijn klanten? Om die vraag te beantwoorden worden verschillende types van controles toegepast:

- ☛ Controle van de **bovengemeentelijke bijdrage** bij de abonnees door het herrekenen van de bijdrage.
Bij het herrekenen van de bijdrage (= methode 'Verschillijsten') wordt voor een statistisch relevant aantal abonnees de saneringsbijdrage berekend. Die methode gaat uit van een aantal door de watermaatschappij jaarlijks te rapporteren basisgegevens zoals de facturatieperiode, het waterverbruik en het aangerekende bedrag. De EnT beschikt over de eenheidstarieven. De berekende waarde wordt vergeleken met het gerapporteerde aangerekende bedrag. Afwijkingen worden opgenomen in een verschillijst die voorgelegd wordt aan de watermaatschappij ter verklaring.
- ☛ Controle van de **gemeentelijke bijdrage** bij gezinnen door het herrekenen van de bijdrage (= methode 'Verschillijsten').
- ☛ Controle van de **gemeentelijke bijdrage** bij bedrijven door nazicht van een selectie facturen.
Vanwege de grote verscheidenheid in tarieven, tariefstructuren en mogelijke kortingen is een

controle op basis van verschillijsten hier niet mogelijk. Het nazicht van een selectie van facturen laat een gerichtere en directere controle toe. Per geselecteerd dossier worden zowel de facturatieperiode en het gefactureerde waterverbruik als de berekening van de aangerekende gemeentelijke bijdrage nader bekeken. Indien van toepassing, wordt ook de achterliggende berekening van het individuele tarief gecontroleerd. Tevens werden die facturatiegegevens vergeleken met de corresponderende bedragen of waarden zoals gerapporteerd in het waterboek. Bij meervoudige facturatie, worden de individuele bedragen per factuur opgeteld en vergeleken met het totale gerapporteerde bedrag.

- ☛ De controle van de **gemeentelijke vergoeding** bij private waterwinners door nazicht van een selectie facturen. Het nazicht verloopt hier op dezelfde wijze als bij de gemeentelijke bijdrage aan bedrijven (zie infra).

De VMM stelt zoals eerder gesteld de basisgegevens ter beschikking van de watermaatschappijen voor het bepalen van de individuele tarieven voor de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage aan bedrijven. Aangezien de laatst gekende heffingsgegevens betrekking kunnen hebben op het jaar (x-2) of zelfs jaar (x-3) waarin de bijdrage berekend wordt, bestaat de mogelijkheid dat een deel van de aangerekende bovengemeentelijke bijdrage moet worden teruggegeven, bv. indien het bedrijf een zuiveringsinstallatie geplaatst heeft.

De **te veel aangerekende bijdrage** moet de watermaatschappij aan het bedrijf terugbetalen via een creditnota of door verrekening in een volgende factuur. Aan bedrijven die in oppervlaktewater lozen (en gelijkgeschakeld), mag geen bovengemeentelijke bijdrage worden aangerekend. Die **onterecht aangerekende** bovengemeentelijke bijdrage moet de watermaatschappij dus terugbetalen via een creditnota of door verrekening in een volgende factuur. De VMM bezorgt de watermaatschappij de nodige gegevens om de terugbetalingen uit te voeren.

De EnT heeft de terugbetaling wegens een te veel aangerekende of ten onrechte aangerekende bijdrage gecontroleerd o.b.v. een selectie facturen en ook de procedure voor de verwerking van die dossiers werd nagegaan.

1.2. Verloopt de toekenning van vrijstelling en compensatie correct?

- ☛ Toekennen vrijstellingen

Op basis van het aantal vrijstellingen en de indeling van de vrijstellingen volgens de verschillende categorieën wordt een statistisch relevante steekproef bepaald. Ter plaatse worden de geselecteerde sociale en ecologische vrijstellingen gecontroleerd. Zowel het recht op vrijstelling als de verrekening naar de klant wordt onderzocht. De nagekeken dossiers vrijstellingen werden beoordeeld op hun correctheid, zowel formeel als inhoudelijk. De volgende aspecten worden meegenomen bij de controle:

- Wordt de vrijstelling correct toegekend/afgewezen? M.a.w. zijn de juiste attesten bij de aanvraag gevoegd, heeft de aanvrager recht op vrijstelling voor het volledige bedrag of slechts deels, werd de aanvraag tijdig ingediend?
- Wordt voor de juiste periode vrijstelling toegekend, is er een koppeling met vorige/volgende jaren?
- Is de vrijstelling correct weggeschreven in het facturatiesysteem?

☞ Controle compensaties

Bij het nazicht op de correcte toepassing van de compensatieregeling wordt voornamelijk gefocust op de algemene procedure. Naast die eerder procesmatige controle wordt tevens een beperkt aantal effectieve dossiers concreet nader bekeken.

1.3. Onderzoek naar de werking

In een interview wordt de wijze waarop de reacties behandeld worden, de communicatie met de klanten en diverse interne procedures en werking besproken. De bedoeling daarvan is na te gaan of de watermaatschappij op een gestructureerde manier te werk gaat en er voldoende waarborgen zijn om de kans op fouten te minimaliseren.

Ter aanvulling van het dossiergericht onderzoek m.b.t. de toekenning en verrekening van de vrijstellingen en compensaties wordt tevens met een vragenlijst verduidelijkende informatie opgevraagd. De informatie laat een correct(ere) interpretatie en beoordeling toe van de vaststellingen en wordt dan ook geïntegreerd verwerkt in de resultaten van deze deelonderzoeken. De volledige vragenlijst met alle antwoorden is evenwel opgenomen als bijlage 3 bij dit rapport.

De bespreking rond de afhandeling van klachten wordt afzonderlijk aangekaart in hoofdstuk 4.3.

1.4. Inspraak van de watermaatschappij

In het kader van een constructieve medewerking en om een correcte weergave van de gestelde vaststellingen te bereiken, wordt een ontwerpversie van de resultaten ter weerwoord voorgelegd aan de watermaatschappij. De ontvangen feedback werd – voor zover relevant – verwerkt in dit rapport.

1.5. Algemeen: bepaling van een representatieve steekproef

Voor de bepaling van de steekproefgroottes in de verschillende deelonderzoeken werd gebruikge-
maakt van de methodiek zoals ook toegepast in het onderzoek naar de correcte aanrekening van de
saneringsbijdrage door de watermaatschappijen, uitgevoerd door de EnT in 2008¹².

Ter optimalisatie van de representativiteit van de geselecteerde dossiers wordt de steekproef in de
mate van het mogelijke verhoudingsgewijs opgesplitst volgens de verschillende provinciale directies
binnen de VMW.

Voor de vrijstellingdossiers wordt de steekproef tevens verhoudingsgewijs opgesplitst volgens de
categorie van vrijstelling zodat een 'gewogen' steekproefgrootte per categorie wordt verkregen. Een
overzicht van die bewerking wordt opgenomen in bijlage 4 bij dit rapport.

De steekproefgrootte voor het herrekenen van de bijdrage werd afzonderlijk bepaald voor enerzijds
gezinnen versus bedrijven en anderzijds facturatiejaar 2009 versus facturatiejaar 2010.

¹² Voor een algemene beschrijving van de methodiek verwijst de EnT naar hoofdstuk 3 van het eindrapport m.b.t. het onderzoek
naar de aanrekening van de saneringsbijdrage door de watermaatschappijen, uitgevoerd in 2008.

Resultaten



1. Worden de saneringsbijdrage en -vergoeding correct aangerekend?

1.1. Bovengemeentelijke bijdrage

(a) Bovengemeentelijke bijdrage gezinnen 2009 (BGB KV 2009)

Vijf categorieën van verschillen worden onderscheiden (tabel 1).

Tabel 1: Beoordelingsmatrix verschillen BGB – KV 2009

Beoordelingscategorie		Aantal dossiers
1	Foute rapportering	3
2	Ok, maar afwijking wegens meerdere facturen	7
3	100% vrijstelling – geen aanrekening BGB	8
4	Vrijstelling – verrekening middels creditnota	3
5	Foutieve aanrekening (wegens koppeling aan GV-dossier)	2
TOTAAL		23

- Categorie 1 'Foute rapportering' betreft dossiers waarbij de VMW foutief rapporteerde in het waterboek aangaande de verbruiksperiode en/of het waterverbruik. De aanrekening t.a.v. de klant is wel correct verlopen.
- In Categorie 2 verloopt de aanrekening correct maar laat de methode van verschillen niet toe om de aanrekening te controleren doordat de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage gebeurde d.m.v. meerdere facturen.

- Categorie 3 en 4 betreft dossiers met een vrijstelling van de bovengemeentelijke bijdrage, verrekend met creditnota of door onmiddellijke vrijstelling van de bijdrage. Ook hier biedt de methode van verschillijsten geen mogelijkheid tot controle.
- In categorie 5 zijn de dossiers opgenomen waarin de bijdrage niet correct is aangerekend doordat onterecht een bedrijfsdossier (en bijbehorend individueel tarief) voor de aanrekening van de bijdrage ingelezen werd op het betrokken klantnummer.

Op basis van de verschillijstmethodologie worden op 298 gecontroleerde dossiers 2 foutieve aanrekeningen vastgesteld in de bovengemeentelijk bijdrage gezinnen 2009 (cf. tabel 1). Die incorrecte facturaties werden echter door de VMW zelf opgemerkt en in de loop van 2011 rechtgezet.

(b) Bovengemeentelijke bijdrage gezinnen 2010 (BGB KV 2010)

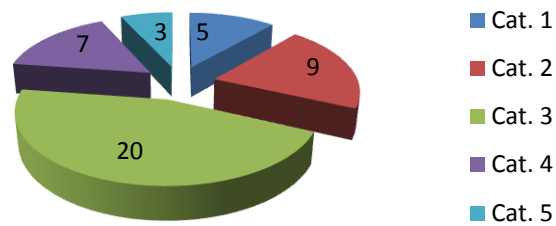
Vijf categorieën van verschillen worden onderscheiden (tabel 2).

Tabel 2: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – KV 2010

Beoordelingscategorie		Aantal dossiers
1	Foute rapportering	2
2	Ok, maar afwijking wegens meerdere facturen	2
3	100% vrijstelling – geen aanrekening BGB	12
4	Vrijstelling – verrekening middels creditnota	4
5	Foutieve aanrekening (wegens koppeling aan GV-dossier)	1
TOTAAL		21

Op basis van de verschillijstmethodologie wordt op 298 gecontroleerde dossiers 1 foutieve aanrekening vastgesteld (cf. tabel 2). Die incorrecte facturatie werd echter door de VMW zelf opgemerkt en rechtgezet.

Beoordelingsmatrix BGB KV 2009-2010



- De aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage aan gezinnen verloopt in de regel correct. De vastgestelde incorrecte facturaties (3 op 596 dossiers) werden door de VMW zelf opgemerkt en rechtgezet binnen een aanvaardbare termijn.



- De rapportering aan de EnT bevat een (beperkt) aantal onnauwkeurigheden en/of foutieve informatie m.b.t. de facturatieperiode en/of het gefactureerde waterverbruik.

Figuur 1: Samenvattende beoordeling BGB gezinnen 2009-2010

(c) Bovengemeentelijke bijdrage bedrijven 2009 (BGB GV 2009)

Zes categorieën van verschillen worden onderscheiden (tabel 3), waarbij categorieën 1a tot 1c eigenlijk 3 subcategorieën van een foutieve rapportering betreffen.

Tabel 3: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – GV 2009

Beoordelingscategorie		Aantal dossiers
1a	Foute rapportering (berekening ok)	1
1b	Foute rapportering facturatieperiode	4
1c	Foute rapportering waterverbruik	4
2	Ok, maar afwijking wegens meerdere facturen	10
3	Afwijkend tarief (KV-tarief i.p.v. GV-tarief)	27
4	Afwijkend GV-tarief	2
TOTAAL		48^(x)

^(x) Doordat een dossier in meerdere categorieën kan worden ingedeeld (vnl. in het geval van foute rapportering), is de som cf. bovenstaande beoordelingsmatrix niet gelijk aan het aantal dossiers opgenomen in de verschillijst.

- Categorie 1a betreft een dossier waarin de gerapporteerde bovengemeentelijke bijdrage niet overeenkomt met de reconstructie van de berekening van de saneringsbijdrage zoals aangeleverd bij de verklaring van de verschillijsten. Het betreft hier m.a.w. een effectieve rapporteringsfout m.b.t. de gefactureerde bijdrage. Aangezien de aangerekende bijdrage in mindering gebracht wordt van de heffing op waterverontreiniging, moet de rapportering van die bedragen nauwgezet en correct gebeuren.
- Categorie 1b en 1c betreffen 8 dossiers waarin eveneens onregelmatigheden in de rapportering van de bovengemeentelijke bijdrage vastgesteld werden, zij het m.b.t. de facturatieperiode en/of het gerapporteerde waterverbruik. De aanrekening van de bijdrage is in die dossiers echter wel correct verlopen en in overeenstemming met de gerapporteerde saneringsbijdrage.
- In Categorie 2 verloopt de aanrekening correct maar laat de methode van verschillijsten niet toe om de aanrekening te controleren doordat de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage gebeurd is d.m.v. meerdere facturen.
- In 29 van de 296 onderzochte dossiers wordt een foutief tarief vastgesteld (categorie 3 en 4). Dat blijkt een gevolg te zijn van de wijze waarop de aanrekening van de bijdrage aan bedrijven verloopt (zie hoofdstuk 2.2).

De benodigde gegevens uit het bestand 'heffingen gv-heffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing' worden automatisch ingelezen en de berekening van het individuele tarief gebeurt met een vast algoritme, rekening houdend met de correcte geldende eenheidstarieven. Een correcte en volledige inlezing van die gegevens is m.a.w. cruciaal voor de bepaling van het correcte tarief. Op dat niveau stelde de VMW 3 mogelijke verklaringen voor de vastgestelde afwijkingen voor:

- de informatie van de heffingen kon niet worden gekoppeld aan het contractnummer bij de VMW, bv. wegens (tijdelijke) stopzetting van het contract. De heffingdossiers die niet gekoppeld werden aan een contractnummer probeert de VMW manueel te verwerken aan de hand van 'uitvallijsten'. Daarbij wordt de vergelijking gemaakt tussen de toegewezen heffingdossiers in jaar x-1 en die in het jaar x. Indien voor een dossier in het jaar x ook geen manuele koppeling kan worden gelegd, dan schrijft de procedure binnen de VMW voor dat contact opgenomen wordt met de dienst Heffingen van de VMM. De verwerking van de uitvallijsten houdt echter een risico in op een manuele fout. Bij het niet toekennen van een individueel tarief gebeurt de aanrekening o.b.v. het gezinstarief;
- het inlezen van de informatie van de heffingen kon niet tijdig gebeuren, waardoor het gezinstarief toegepast werd (specifiek voor dossiers waarin in het voorgaande jaar sprake was van een gezinsdossier);
- wijzigingen in de heffingengegevens geven in het geval van een laattijdige verwerking aanleiding tot een afwijkend – individueel – tarief.

Vanaf 2011 hanteert de VMW de werkwijze om een toegekend heffingdossier in het jaar x-1 te verlengen naar het jaar x, zodat een individueel tarief kan worden toegekend o.b.v. het eenheidstarief per V.E. van het jaar x en de laatst gekende heffingsgegevens (vuilvracht) van het jaar x-1. Op die manier tracht de VMW zo nauw mogelijk aan te sluiten bij de reële situatie bij de bedrijven.

Voor een aantal dossiers in categorie 3 en 4 is controle van de aanrekening door verschillijsten niet mogelijk. Dat is bijvoorbeeld het geval bij inconsistenties tussen de abonneenummers in de databank van de heffingen en de abonneenummers zoals gerapporteerd in het waterboek. De heffing wordt verminderd met de bovengemeentelijke bijdrage die de watermaatschappij gefactureerd heeft. Fouten in de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage aan bedrijven worden bijgevolg ondervangen door de heffing. In het kader van de gelijkheid van behandeling is het echter essentieel dat de berekening van de gefactureerde bijdrage correct gebeurt, wegens de mogelijke fiscale consequenties. Tevens is het uiteraard cruciaal dat ook de rapportering van de gefactureerde bijdrage correct gebeurt. Zoals eerder opgemerkt, werd tijdens de controle vastgesteld dat bij die rapportering fouten zijn gebeurd.

(d) Bovengemeentelijke bijdrage bedrijven 2010 (BGB GV 2010)

Zes categorieën van verschillen worden onderscheiden (tabel 4), waarbij categorieën 1a tot 1c eigenlijk 3 subcategorieën van een foutieve rapportering betreffen.

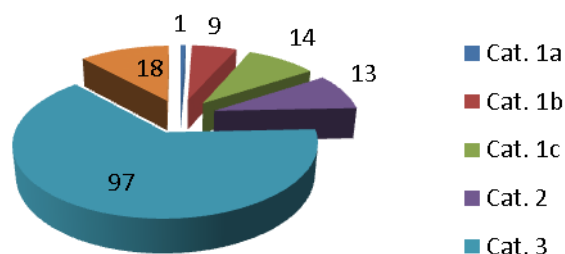
Tabel 4: Beoordelingsmatrix verschillijst BGB – GV 2010

Beoordelingscategorie		Aantal dossiers
1a	Foute rapportering (berekening ok)	0
1b	Foute rapportering facturatieperiode	5
1c	Foute rapportering waterverbruik	10
2	Ok, maar afwijking wegens meerdere facturen	3
3	Afwijkend tarief (KV-tarief i.p.v. GV-tarief)	70
4	Afwijkend GV-tarief	16
TOTAAL		104^(x)

^(x) Doordat een dossier in meerdere categorieën kan worden ingedeeld (vnl. in het geval van foute rapportering), is de som cf. bovenstaande beoordelingsmatrix niet gelijk aan het aantal dossiers opgenomen in de verschillijst.

Aangezien de beoordeling van de verschillijst BGB – GV 2010 gebaseerd is op dezelfde categorieën als van de verschillijst BGB – GV 2009, gelden ook dezelfde conclusies m.b.t. de analyse van de 296 onderzochte dossiers. Opvallend is echter wel het grote aantal dossiers waarin een afwijkend tarief vastgesteld werd, vnl. dossiers waarin de aanrekening gebeurde o.b.v. het gezinstarief i.p.v. een individueel tarief. Een verdere concretisering dan de 3 eerder besproken (cf. aanrekening aan bedrijven in 2009) mogelijke verklaringen kon niet worden aangetoond/aangeleverd.

Beoordelingsmatrix GV 2009-2010



- De aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage aan bedrijven verloopt in de regel correct;
- In 2011 paste de VMW haar procedures aan zodat ze bij de keuze van het toe te passen eenheidstarief zo nauw mogelijk aansluit bij de reële situatie van het bedrijf.



- Rapportering aan de EnT bevat onnauwkeurigheden en/of foutieve informatie. Indien de gerapporteerde BGB niet overeenstemt met de gefactureerde BGB, dan is een correcte afstemming met de heffing op waterverontreiniging niet mogelijk.
- De verwerking van de 'fall-out' van de laatst gekende heffingsgegevens o.b.v. een uitvallijst houdt een significant risico op manuele fouten in.

Figuur 2: Samenvattende beoordeling BGB bedrijven 2009-2010

(e) Terugbetalingen bovengemeentelijke bijdrage bedrijven

Te veel aangerekende bijdrage

- Er wordt op basis van de gegevens van de VMM m.b.t. de te veel aangerekende bijdrage een controle uitgevoerd in het systeem van de VMW. Indien er al rechtzettingen gebeurd zijn van de facturen die via de heffing verrekend zijn, dan wordt er geen nieuwe terugbetaling uitgevoerd. Indien er nog geen creditnota's waren opgesteld, dan wordt het bedrag van de bovengemeentelijke en eventueel in dezelfde verhouding het bedrag van de gemeentelijke bijdrage terugbetaald. Om te bepalen welke contracten ook een terugbetaling van de gemeentelijke bijdrage vereisen, wordt ook de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage gecontroleerd.

Op de creditnota wordt duidelijk aangegeven dat het een terugbetaling betreft van de bovengemeentelijke (en gemeentelijke) bijdrage die in mindering gebracht werd van het betreffende heffingsjaar.

Ten onrechte aangerekende bijdrage

- Er wordt op basis van de gegevens van de VMM m.b.t. de ten onrechte aangerekende bijdrage een correctie uitgevoerd. Daarbij wordt de vuilvracht in het milieudossier bij de VMW op nul gezet wegens oppervlaktewaterlozing. Daardoor worden de facturen die een verbruiksperiode bevatten van de te corrigeren jaren automatisch gecrediteerd en opnieuw gefactureerd.

De aparte codering voor die dossiers in het facturatiesysteem bevordert de transparantie en maximaliseert de automatisering van de terugbetaling.

Op basis van het gevoerde onderzoek is de EnT van oordeel dat de verwerking van de terugbetaling van te veel of ten onrechte aangerekende bijdrage aan bedrijven correct en klantvriendelijk verloopt.

Samenvattende beoordeling terugbetalingen BGB bedrijven



- De terugbetaling van te veel of ten onrechte aangerekende bijdrage aan bedrijven verloopt in de regel correct.
- De verduidelijkende informatie op de creditnota bij terugbetaling wegens te veel aangerekende bijdrage verhoogt de klantvriendelijkheid.
- De aparte codering in het facturatieproces bevordert de transparantie en de automatisering van de terugbetaling.

1.2. Gemeentelijke bijdrage

(a) Gemeentelijke bijdrage gezinnen 2009 (GSB KV 2009)

Zes categorieën van verschillen worden onderscheiden (tabel 5), waarbij categorieën 1a en 1b eigenlijk 2 subcategorieën betreffen waarin sprake is van een foutieve rapportering.

Tabel 5: Beoordelingsmatrix verschillijst GSB – KV 2009

Beoordelingscategorie		Aantal dossiers
1a	Gerapporteerde GSB ≠ terugkoppeling = VMM	21
1b	Gerapporteerde GSB ≠ terugkoppeling ≠ VMM	5
2	Gehanteerde tarieven niet cf. VMM-info	14
3	Ok, maar afwijking wegens meerdere facturen	4
4	Nulverbruik (effectief of wegens geen facturatie)	16
5	Vrijstelling (geheel of gedeeltelijk)	10
TOTAAL		70^(x)

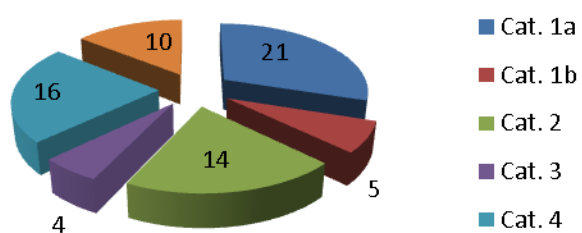
^(x) Doordat een dossier in meerdere categorieën kan worden ingedeeld (vnl. in het geval van foute rapportering), is de som cf. bovenstaande beoordelingsmatrix niet gelijk aan het aantal dossiers opgenomen in de verschillijst.

- ☛ Categorie 1a betreft 21 dossiers waarin de rapportering foutief verlopen is, maar waarin de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage wel op een correcte manier gebeurd is. Dat blijkt uit de wedersamenstelling van de berekening die de VMW ter verklaring van de verschillen voorlegde, die helemaal in overeenstemming was met de berekening van de VMM.
- ☛ Categorie 1b betreft 5 dossiers waarin eveneens sprake is van een rapporteringsfout. Bij die dossiers kon geen correcte herberekening door EnT gebeuren doordat de facturatieperiode niet correct aangegeven werd. De aanrekening op zich is echter correct verlopen.
- ☛ In de 14 dossiers in categorie 2 gebeurde de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage aan de hand van tarieven die afwijken van de informatie die bij de EnT beschikbaar is. De tarieven voor de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage moeten nochtans zijn opgenomen in de gemeentelijke saneringsovereenkomsten en jaarlijks worden ter beschikking gesteld van de EnT.
- ☛ M.b.t. de dossiers waarin sprake is van een nulverbruik (categorie 4) kan een onderscheid worden gemaakt tussen de dossiers waarin sprake is van een effectief nulverbruik en de dossiers waarvoor in het jaar 2009 geen facturatie van de gemeentelijke bijdrage plaatsgevonden heeft. De laatste worden als ‘fictieve’ nulverbruikers in de rapportering opgenomen zodat de rapportering jaarlijks toch alle contracten bevat.

Rekening houdend met bovenstaande analyse van de 298 onderzochte dossiers dringt de VMM aan op een verhoogde correctheid en nauwkeurigheid van de rapportering aan de VMM¹³. Dat geldt zowel voor de individuele rapportering in het waterboek als voor de jaarlijkse informatiestroom aangaande de tarieven voor de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage in gemeenten waar de VMW actief is.

¹³ De VMW gaf bovendien aan dat bij de terugkoppeling over de verschillijsten manuele berekeningsfouten gemaakt zijn. Daardoor is een beoordeling van die dossiers door de EnT niet mogelijk.

Beoordelingsmatrix GSB 2009



Figuur 3: Samenvattende beoordeling GSB gezinnen 2009

(b) Gemeentelijke bijdrage gezinnen 2010 (GSB KV 2010)

Op basis van de herberekeningen die de EnT uitvoerde, blijkt de aanrekening van de bijdrage correct te zijn verlopen. De methode van verschillijsten liet de EnT echter niet toe om de 298 onderzochte dossiers op te delen volgens categorie.

Wel stelde de EnT een aantal rapporteringsfouten vast, vnl. wat betreft de facturatieperiode en het totale waterverbruik.

Samenvattende beoordeling GSB gezinnen 2009-2010



- De aanrekening van de gemeentelijke bijdrage aan gezinnen verloopt in de regel correct.



- De VMM dringt aan op een verhoogde correctheid en nauwkeurigheid van de rapportering aan de VMM. Dat geldt zowel voor de individuele rapportering in het waterboek als voor de jaarlijkse informatiestroom aangaande de tarieven voor de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage in gemeenten waar de VMW actief is.

(c) Gemeentelijke bijdrage bedrijven 2009 (GSB GV 2009)

Het resultaat van het nazicht van 7 dossiers m.b.t. de aanrekening van een gemeentelijke bijdrage aan bedrijven wordt weergegeven in tabel 6.

Tabel 6: Nazicht aanrekening GSB GV 2009

Volgnr.	Aantal facturen	Facturatie periode	Waterverbruik	Gemeentelijke bijdrage	Individueel tarief
2	2	ok	ok	ok	idem BGB
4	1	ok	ok	ok	niet afgetopt
6	1	ok	ok	ok	ok
8	1	ok	ok	ok	ok
10	1	ok	ok	ok	ok
13	1	ok	ok	ok	ok
17	1	ok	ok	-	-

Decretaal wordt het tarief van de gemeentelijke bijdrage begrensd t.o.v. het eenheidstarief van de bovengemeentelijke bijdrage. In een dossier (4) werd die begrenzing niet gerespecteerd en werd een te hoog tarief gehanteerd. Het algoritme voor de berekening van het gemeentelijke (individuele)

tarief werd in 2010 aangepast zodat de begrenzing t.o.v. het bovengemeentelijke eenheidstarief correct toegepast wordt.

Wat betreft de overige dossiers stelde de EnT geen onregelmatigheden in de aanrekening vast.

(d) Gemeentelijke bijdrage bedrijven 2010 (GSB GV 2010)

Het resultaat van het nazicht van 6 dossiers m.b.t. de aanrekening van een gemeentelijke bijdrage aan bedrijven is opgenomen in tabel 7.

Tabel 7: Nazicht aanrekening GSB GV 2010

Volgnr.	Aantal facturen	Facturatie periode	Waterverbruik	Gemeentelijke bijdrage	Individueel tarief
3	4	ok	ok	ok	uniform
5	2	ok	ok	ok	ok
7	9	ok	ok	ok	ok
9	3	ok	ok	ok	uniform
10	1	ok	ok	ok	ok
12	1	ok	ok	ok	ok

De aanrekening van de gemeentelijke bijdrage verliep in alle nagekeken dossiers op een correcte wijze. Bij 2 dossiers werd gebruikgemaakt van het uniforme standaardtarief en werd geen individueel tarief bepaald, cf. de bepalingen in de gemeentelijke saneringsovereenkomst.

Samenvattende beoordeling GSB bedrijven 2009-2010



- De aanrekening van de gemeentelijke bijdrage aan bedrijven verloopt in de regel correct.



- Het algoritme voor de berekening van het individuele tarief bevatte vóór 2010 een foutieve begrenzing t.o.v. het bovengemeentelijke (individuele) tarief. Bedrijven waarvan het individuele bovengemeentelijke tarief hoger was dan het eenheidstarief, kregen zo een te hoog gemeentelijke individueel tarief toegekend. Dat is sinds 2010 aangepast.

1.3. Gemeentelijke vergoeding

Aangezien de controle voor facturatiejaar 2009 en 2010 op een analoge wijze verlopen is, worden de geaggregeerde resultaten van beide onderzoeken samen besproken.

(a) Gemeentelijke vergoeding gezinnen 2009-2010 (GSV KV 2009-2010)

Opmerkelijk bij het nazicht van de aanrekening van de gemeentelijke vergoeding is dat voor de dossiers 2009 bij 3 van de 6 dossiers geen gedomicilieerden gerapporteerd werden in het waterboek. Dat is een gevolg van de werkwijze binnen de VMW die t.e.m. 2009 gevolgd werd om indien er op het moment van de opmaak van de rapportering nog geen informatie over het aantal gedomicilieerden kon worden verwerkt, er standaard 0 gedomicilieerde gerapporteerd werd. Die situatie werd vanaf 2010 verholpen.

Ook m.b.t. de rapportering van het gefactureerde waterverbruik kende VMW in 2009 een aantal ernstige problemen. Zo werd het verbruik van de private waterwinners in 2009 voor 3 van de 6 nagekeken dossiers (gedeeltelijk) dubbel geteld. Dat zou te wijten zijn geweest aan een dubbeltelling van bepaalde schijven die gehanteerd worden in het waterverbruik voor de aanrekening van de vergoeding. De aanrekening van de gemeentelijke vergoeding o.b.v. forfaitair waterverbruik per gedomicilieerde verliep echter voor de 6 nagekeken dossiers in 2009 helemaal correct. Voor één dossier kon de EnT vaststellen dat ook de rapportering van het gefactureerde vergoedingsbedrag niet correct verlopen is.

De 6 dossiers die nagekeken werden m.b.t. het facturatiejaar 2010 werden alle correct afgehandeld.

Samenvattende beoordeling GSV gezinnen 2009-2010



- De aanrekening van de gemeentelijke vergoeding aan gezinnen verloopt in de regel correct.



- De individuele rapportering aan de EnT bevatte in 2009 verschillende fouten, zowel m.b.t. het aantal gedomicilieerden als m.b.t. het gefactureerde waterverbruik. Die fouten waren (deels) het gevolg van een systematische rapporteringsfout en houden bijgevolg een hogere risicofactor in dan een manuele fout, waardoor ze extra moeten worden vermeden. De VMW geeft aan een verhoogde aandacht te hebben geschonken aan die problematiek bij de invoering van een nieuw klantenbeheer- en facturatie-systeem.

(b) Gemeentelijke vergoeding bedrijven 2009-2010 (GSV GV 2009-2010)

M.b.t. het facturatiejaar 2009 werden 6 concrete dossiers nagekeken, voor 2010 werd eveneens de aanrekening voor 6 dossiers nagegaan.

Wat betreft facturatiejaar 2009 stelt de EnT vast dat de VMW aanzienlijke problemen heeft gehad bij de rapportering van het gefactureerde waterverbruik (cf. rapporteringsproblematiek bij de gezinnen). De aanrekening van de gemeentelijke vergoeding verliep voor alle dossiers echter correct. Zowel na eventuele stopzetting van een private waterwinning als bij een eventuele eerste aanrekening o.b.v. gezinstarief werd de aanrekening rechtgezet middels een creditnota. Opmerkelijk is dat voor 4 van de 6 nagekeken dossiers eveneens een gezinsdossier bekend is bij de VMW.

Alle dossiers uit het facturatiejaar 2010 werden correct afgehandeld. Zo werd o.m. wegens een dossierwijziging (aanpassing tot nullozer) de vereiste rechtzetting overgemaakt aan de gefactureerde, waarbij de nodige toelichting op een klantvriendelijke wijze gecommuniceerd werd.

Ook voor 2010 heeft de VMW echter voor 3 van de 6 dossiers zowel een bedrijfsdossier als een gezinsdossier. Dat blijkt ook uit de rapportering van het waterboek, waar zowel een aantal gedomicilieerden als een dossiernummer bekend staan op het betrokken leveringsadres.

Wat betreft de rapportering van het aantal gedomicilieerden, stelt de VMM bovendien vast dat dat niet altijd correct gebeurd is. Bij opmaak van de rapportering wordt immers het aantal gedomicilieerden toegekend cf. de toestand op 1 januari van het jaar waarin de rapportering opgemaakt wordt. Dat is niet noodzakelijk hetzelfde aantal gedomicilieerden als op 1 januari van het betreffende verbruiksjaar. Algemeen kan worden gesteld dat de rapportering van het aantal gedomicilieerden problematisch verloopt bij jaaroverschrijdend verbruik. Het gefactureerde waterverbruik kan dan eenvoudig worden samengeteld, maar de correlatie met het aantal gedomicilieerden kan niet worden gevisualiseerd.

Samenvattende beoordeling GSV bedrijven 2009-2010



- De aanrekening van de gemeentelijke vergoeding aan bedrijven verloopt in de regel correct.



- De individuele rapportering aan de EnT verliep in 2009 erg problematisch vnl. wat betreft het waterverbruik (cf. ook bij gezinnen).
- Ook m.b.t. de methodiek voor het rapporteren van gedomicilieerde personen is sprake van een systematische fout.

2. Nazicht van de toekenning en verrekening van vrijstelling en compensatie van de saneringsbijdrage/-vergoeding

2.1. Toekenning vrijstellingen

De algemene bespreking van procedures voor de manuele en automatische toekenning van vrijstelling van de bovengemeentelijke (en gemeentelijke) bijdrage maakte deel uit van het in 2008 uitgevoerde onderzoek naar de aanrekening van de saneringsbijdrage door de watermaatschappijen¹⁴.

De EnT concludeerde toen:

“De aanwezigheid van een uitgeschreven procedure voor de afhandeling van vrijstellingsaanvragen maakt dat opvolging van de vrijstellingendossiers binnen VMW extra gegarandeerd kan worden. Op deze manier kunnen de verschillende personeelsleden op de verschillende klantendiensten ook terugvallen op een gemeenschappelijk basisdocument zodat de afhandeling van de vrijstellingsaanvragen in principe steeds op dezelfde manier kan verlopen en beslissingen consequent worden toegepast. Er dient uiteraard wel voldoende aandacht geschonken aan de overeenstemming van deze interne procedure met de geldende wettelijke bepalingen en afspraken. De opgestelde procedure naar aanleiding van de gewijzigde wetgeving sinds 1 januari 2008 is volledig correct en in overeenstemming met de wetgeving en afspraken met de EnT.”

Op basis van de vaststellingen tijdens het gevoerde onderzoek werd een aantal aanbevelingen geformuleerd m.b.t. de specifieke afhandeling van vrijstellingen.

De bespreking van het toezicht op de toekenning en verrekening van vrijstellingen wordt in dit rapport beperkt tot het weergeven van de resultaten uit het hernieuwde onderzoek en er wordt afgetoetst in welke mate tegemoetgekomen werd aan de eventuele aanbevelingen geformuleerd na het eerste onderzoek.

Het nazicht van 71 vrijstellingendossiers resulteert in een opsplitsing in 5 categorieën (tabel 8).

¹⁴ Een extract daarvan is opgenomen in bijlage 5 van dit rapport.

Tabel 8: Beoordelingsmatrix vrijstellingsdossiers 2009-2010

Beoordelingscategorie		Aantal dossiers
1	Volledig correcte afhandeling	54
2	Vrijstelling werd <u>niet</u> toegekend	-
3	Vrijstelling werd <u>ten onrechte</u> wel toegekend	2
4	Vrijstelling werd niet correct verrekend	3
5	Dossier is formeel incorrect of onvolledig	12
TOTAAL		71

De afhandeling van de vrijstellingen door de VMW verloopt zoals geïllustreerd in tabel 8 in de regel op een correcte manier (categorie 1). In de 2 dossiers waarin de vrijstelling onterecht werd toegekend (categorie 3), werd het vereiste attest te laat aan de VMW bezorgd. Een niet correcte verrekening van de vrijstelling (categorie 4) werd bv. vastgesteld wanneer een verhuis plaatsgevonden had en een gedeelte van de vrijstelling niet (correct) verrekend werd.

Hoewel de afhandeling van de vrijstellingen in de regel dus correct verloopt, werd echter een aantal (formeel) onvolledigheden in de dossiers vastgesteld (categorie 5), bv. het ontbreken van een ontvangstdatum van het attest of het aanvaarden van een ongeldig attest (algemeen attest + vonnis) in het geval van vrijstelling aan een verlengd minderjarig verklaarde persoon. Een 4-tal dossiers ingedeeld in categorie 5 betreft echter dossiers waarin de VMW manueel een aanpassing van de toekenning van compensatie naar vrijstelling uitvoerde. Die procedure/handeling werd verder toegelicht aan de hand van de ingevulde vragenlijst n.a.v. het onderzoek naar de toekenning van vrijstellingen en compensaties:

“Voor alle betrokkene die een brief hebben ontvangen van VMW staat er in de CEVI-tool standaard een compensatie vermeld. Bij de invoer van de rekeningnummers wordt door VMW een manuele controle uitgevoerd of er een vrijstelling kan worden toegekend (omwille van een ééngezinswoning) i.p.v. compensatie. Indien sprake is van recht op vrijstelling, wordt een melding gemaakt dat er een wijziging is geweest van compensatie naar vrijstelling.

Voor de rekeningnummers die de klanten via de webtool zelf ingeven in de consultatietool wordt eenzelfde controle uitgevoerd na de opmaak van het betalingsbestand door CEVI.

Omgekeerd wordt voor de contracten met 0 gedomicilieerde inwoners of waar de klantengroep afwijkt van particulier een wijziging doorgevoerd van vrijstelling naar compensatie. Ook hiervan wordt in het systeem een melding gemaakt.”

Die extra handeling betreft m.a.w. een extra controle van de centraal door CEVI aangeleverde informatie m.b.t. de toe te kennen vrijstellingen en compensaties. Die extra controle wordt ingebouwd ter optimalisatie van de aangeboden informatie, wat in een klantvriendelijkere en correctere verwerking van de vrijstellingen en compensaties moet resulteren.

Ondanks de meerwaarde van dergelijke controles moet de VMW echter wel waakzaam blijven zodat de decretale voorwaarden en bepalingen gerespecteerd blijven. Zo kan op heden bv. aan een OCMW (dat zorgt voor de betaling van de waterfactuur van een vrijstellingsgerechtigde en dat laat weten aan de VMW) geen vrijstelling worden toegekend, maar moet een compensatie rechtstreeks worden uitbetaald aan de rechthebbende¹⁵.

Samenvattende beoordeling toekenning vrijstellingen



- De toekenning van de vrijstelling van saneringsbijdrage verloopt in de regel correct bij de VMW.
- De VMW hanteert een uitgeschreven procedure voor de afhandeling van vrijstellingsdossiers, wat een consequente behandeling bevordert.
- De VMW verhoogt d.m.v. een aantal extra controles van de door CEVI beschikbaar gestelde gegevens de automatisering en correctheid van de toekenning van vrijstelling.



- De VMW moet er waakzaam voor blijven dat de decretale voorwaarden voor de toekenning van vrijstelling dan wel compensatie gerespecteerd blijven.
- De VMW moet blijvend voldoende aandacht schenken aan de (vooral formele) correctheid van de individuele afhandeling van vrijstellingendossiers.

2.2. Toekenning compensaties

Aanvullend op de bespreking van de algemene procedure voor de toekenning van de vrijstelling van saneringsbijdrage (zie bijlage 5), werd in het kader van het nazicht van de toekenning en verrekening van de compensaties verder ingegaan op de algemene procedure die verloopt met de CEVI-consultatietool.

Op basis van het klantenbestand van de VMW bezorgt CEVI de vereiste informatie voor toekenning van vrijstelling of compensatie. Die informatie omvat onder meer:

- aanduiding vrijstelling of compensatie;
- aantal gedomicilieerde personen;
- het uit te betalen compensatiebedrag;
- de aard van het recht (categorie vrijstelling/compensatie);
- een volwaardig betalingsbestand voor de uitbetaling van de compensaties.

¹⁵ Die specifieke problematiek werd al in het verleden voorgelegd door een aantal watermaatschappijen. Een voorstel tot een sectorgedragen oplossing werd op heden echter nog niet voorgelegd aan de EnT. De EnT kan bovendien enkel beoordelen o.b.v. decretale bepalingen en kan louter een adviserende rol vervullen bij de praktische invulling van die bepalingen.

De VMW maakt echter geen gebruik van het aangeboden betalingsbestand en laadt de gegevens op, voert een aanvullende controle t.o.v. het eigen klantenbestand uit en stelt op die manier een eigen betalingsbestand op. Bij geslaagde matches met CEVI (cf. rijksregisternummer) wordt de koppeling vastgelegd en kan de vrijstelling of compensatie automatisch worden toegekend. Bij de overblijvende niet-matches wordt manueel nagegaan of de bekende abonnees op de leveringsadressen toch niet overeenkomen met een eventuele rechthebbende op dat adres. Op die manier worden kleine fouten in naam of adres ondervangen en kan alsnog de vrijstelling/compensatie worden toegekend. Daarenboven controleert VMW op basis van haar eigen klantenbestand of de compensatiegerechtigden cf. CEVI in realiteit niet vrijstellingsgerechtigd zijn (zie infra 4.2.1).

Het nazicht van de toekenning van compensatie verliep voornamelijk o.b.v. een procesmatige controle, m.n. het doorlopen van de procedure, aangevuld met een steekproefsgewijze controle van 4 concrete dossiers.

Alle nagekeken dossiers bleken correct afgehandeld. De interne verwerking van het aantal rechthebbenden op een bepaald adres en de corresponderende vereiste financiële transacties werden ook verder toegelicht d.m.v. de ingevulde vragenlijst opgesteld n.a.v. het gevoerde onderzoek. Voor elk nagekeken dossier verliep dat correct en kon de VMW aantonen dat de toekenning met recht gebeurd was.

Samenvattende beoordeling toekenning compensaties



- De toekenning en uitbetaling van compensaties voor de saneringsbijdrage verloopt in de regel correct bij de VMW.
- De VMW hanteert een algemeen te volgen procedure voor de afhandeling van vrijstellings- en compensatiedossiers, wat een consequente behandeling bevordert.



- De VMW moet er waakzaam voor blijven dat de decretale voorwaarden voor de toekenning van de vrijstelling dan wel compensatie gerespecteerd blijven, specifiek in het behandelen van dossiers waarbij het OCMW de waterfactuur van de compensatiegerechtigde betaalt.

2.3. Procedure klachtenbehandeling

De VMW is onderworpen aan de bepalingen van het Vlaamse Klachtendecreet en volgt de klachtenprocedure die daarin vastgelegd is. Dat betekent o.m. dat het klachtenbeheer bij de VMW in een getrapte systeem verloopt.

Op de nuldelijn kan de klant met vragen en opmerkingen terecht bij de dienst of afdeling die het dossier behandelt. Op elke factuur of brief van de VMW staat duidelijk aangegeven wie de dossierbeheerder is bij wie men met zijn vragen terecht kan. De vragen en opmerkingen kunnen in het facturatieopvolgingssysteem worden geregistreerd als servicemeldingen.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling komen de klachten terecht van klanten die op de nuldelijn geen gehoor gevonden hebben of van klanten die al duidelijk aangeven dat het gaat om een werkelijke klacht en niet louter om het melden van een probleem. Die klachten worden behandeld en geregistreerd door de centrale klachtendienst/klachtenmanager van de VMW in Brussel.

De klachtenmanager rapporteert jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst en minstens eenmaal per jaar aan de raad van bestuur van de VMW.

Sinds de inwerkingtreding van het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR - Besluit van de Vlaamse regering d.d. 08.04.2011) rapporteert de klachtenmanager voor bepaalde klachten m.b.t. de toepassing van het AWVR ook aan de VMM.

De tweedelijnsklachtenbehandeling gebeurt door respectievelijk de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM, naargelang van de aard van de klachten.

Conclusie



1. De aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage en de gemeentelijke bijdrage en vergoeding

Voor de VMW werd na het onderzoek uitgevoerd in 2008 als belangrijkste aandachtspunt een tijdige en correcte rapportering aan de EnT vooropgesteld, evenals een betere en snellere feedback tijdens en m.b.t. het uitgevoerde nazicht van de aangerekende saneringsbijdrage. Een volledige en eenduidige evaluatie van de aanrekening(sprocessen) kon op basis van de ter beschikking gestelde informatie immers niet worden gemaakt.

De EnT kan op basis van het hernomen onderzoek naar de aanrekening van de saneringsbijdrage en -vergoeding vaststellen dat de aanrekening globaal gezien correct verloopt. Zowel de aanrekening aan gezinnen als aan bedrijven werd onder de loep genomen en – in grote mate – correct bevonden.

De EnT stelt echter opnieuw vast dat de rapportering door de VMW ook m.b.t. de facturatiejaren 2009 en 2010 de nodige onnauwkeurigheden en fouten bevat. Het opmerkelijkste probleem van rapportering deed zich voor op gemeentelijk niveau, waarbij zich voor 2009 een systematische fout voordeed die leidde tot een (gedeeltelijke) dubbeltelling van het waterverbruik van private waterwinners.

Ook m.b.t. de jaarlijkse informatiestroom aangaande de tarieven voor de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage in gemeenten waar de VMW actief is, dringt de EnT aan op een verhoogde accuraatheid.

2. De toekenning van vrijstellingen en compensaties

Uit het onderzoek van de EnT in 2008 bleek dat de afhandeling van de vrijstellingen door de VMW globaal gezien correct verloopt. Een aandachtspunt was nog dat de verschillende provinciale klantendiensten de voorgeschreven procedure maximaal op eenzelfde manier moeten toepassen, vnl. wat betreft de afstemming van de communicatie met de klant.

Ondanks de interne beschikbaarheid van uitgeschreven richtlijnen voor de afhandeling van vrijstellingendossiers, moet de VMW voldoende aandacht schenken aan de vooral formele correctheid van de individuele afhandeling van vrijstellingendossiers.

De EnT kan op basis van het hernomen onderzoek (her)bevestigen dat de toekenning van vrijstellingen correct gebeurt. Ook wat betreft de toekenning van compensaties voor de (boven)gemeentelijke bijdrage stelt de EnT vast dat die globaal correct verloopt. De beschikbaarheid van geschreven richtlijnen die jaarlijks afgestemd worden op de (gewijzigde) wetgeving, bevordert een consequente behandeling van de dossiers. Bovendien maximaliseert de VMW de automatische toekenning van de vrijstelling en compensatie door het uitvoeren van een extra controle op de door CEVI aangereikte basisgegevens. Binnen de VMW werden tevens initiatieven genomen om over de provinciale directies heen de verschillende processen, voornamelijk m.b.t. klantenbehandeling, te uniformiseren.

Hoewel de toekenning van de vrijstelling en compensatie van saneringsbijdrage dus correct verloopt, moet de VMW voldoende aandacht blijven schenken aan de formele correctheid van de individuele afhandeling van de toekenningen.

BIJLAGE 1

Overzicht eenheidstarieven voor de bovengemeentelijke bijdrage 2005-2011

Verbruiksjaar	Eenheidsprijs (euro/VE) (excl.BTW)	Tarief bijdrage (euro/m ³) (excl.BTW)
2005	26,42	0,6605
2006	27,19	0,6798
2007	30,32	0,7580
2008	33,86	0,8465
2009	34,92	0,8730
2010	34,88	0,8720
2011	35,87	0,8968

BIJLAGE 2

Overzicht eenheidstarieven heffing voor oppervlaktewaterlozers en rioollozers 2005-2011

Verbruiksjaar	Eenheidstarief heffing	
	Oppervlaktewaterlozers (euro/VE) (excl. BTW)	Rioollozers (euro/VE) (excl. BTW)
2005	27,81	27,81
2006	28,61	29,00
2007	29,04	33,46
2008	29,89	39,01
2009	30,79	40,23
2010	30,79	40,18
2011	31,67	41,33

BIJLAGE 3

Vragenlijst n.a.v. nazicht ter plaatse bij de VMW
Nazicht van de afhandeling van vrijstellingen- en compensatiedossiers
Vragenlijst overgemaakt aan de VMW: 06-01-2012
Ingevulde vragenlijst ontvangen op 26-01-2012

Vragen m.b.t. vaststellingen n.a.v. het nazicht van de dossiers over compensaties
--

1. **In het overgemaakte overzicht van alle behandelde compensatiedossiers is de kolom 'Hoofdcontact' niet ingevuld. Waarom niet en wat houdt deze informatie in?**

Dit veld moet in onze rapportering mee worden geselecteerd om de klantrekening op te halen. Hoofdcontact wordt bij ons nog niet geregistreerd maar is voornamelijk bedoeld als contactpersoon voor een bedrijf of particulier indien die afwijkt van de klant zelf.

2. **Wat is het verschil tussen 'KlantRekening' en 'ContractNummer'?**

Een klantrekening verwijst naar de klantnaam en zijn gegevens.

Een contractnummer is de koppeling tussen een klant en een leveringseenheid.

Onder 1 klantrekening kunnen verschillende contractnummers zitten.

3. **Hoe komt het dat sommige klanten geen 'KlantRekening' hebben en wel een 'Contract-Nummer' of omgekeerd?**

Indien de klantrekening in het rapport niet is ingevuld, betekent dit dat dit dezelfde klantrekening betreft als daarboven staat. In de rapporteringstool wordt de klantrekening dan niet herhaald. U kunt dus gewoon de klantrekening die boven de lege lijnen staat, doortrekken naar de onderstaande contracten.

4. **Wat betekent het 'aantal Transacties'? Komt dit overeen met het aantal compensaties uitgekeerd o.b.v. één gerechtigde? Of betreft dit verschillende compensatiegerechtigden? Of een combinatie van voorgaande?**

Het aantal transacties verwijst naar het aantal uitgekeerde compensaties. Per jaar zouden dat effectief verschillende personen moeten zijn, daar elke gerechtigde slechts 1 compensatie mag krijgen.

5. Hoe maakt VMW het onderscheid tussen één gerechtigde en meerdere uitbetalingen versus meerdere gerechtigden (bv. in appartementsgebouw)?

1 gerechtigde kan nooit meerdere uitbetalingen krijgen in 1 jaar. Over de jaren heen wordt een onderscheid gemaakt in boekstuknummer (in het boekstuknummer wordt verwezen naar het jaar). Meerdere gerechtigden bv. in een appartementsgebouw krijgen per jaar elk hun aparte transactie uitbetaald. Op de transactie wordt het respectievelijke rekeningnummer van de rechthebbende geregistreerd.

6. Worden er nog veel compensaties via een manueel attest toegekend? I.p.v. via automatische koppeling?

Hoeveel compensaties er nog uitbetaald worden met een manueel attest, is niet uit ons systeem te halen. Dat kan eventueel wel opgevraagd worden bij CEVI die dan uit de consultatietool de manueel toegekende rechten moet ophalen.

7. Van waar komt het verschil met het aantal gerapporteerde compensaties via JRP 2009? (JRP: 12.403 compensaties vs. aantal cf. overgemaakte lijst: 5.209)

Voor de telling van het aantal compensaties moet je vergelijken met het aantal transacties die opgenomen zijn in de lijst. Dat geeft immers het aantal uitbetaalde compensaties cf. rechthebbenden weer. Voor 2009 geeft dat een uitbetaling van 14.233 compensaties. Het verschil met het aantal uitbetaalde compensaties in het jaarrapport wordt gemaakt door de compensaties 2008 die pas in 2009 uitbetaald werden.

8. Wat is de verklaring voor het verschil in aantal compensaties bovengemeentelijk versus gemeentelijk (JRP 2009)?

Het verschil tussen het aantal compensaties bovengemeentelijke en gemeentelijke bedraagt slechts 17. In 2009 was er nog een gemeente met derdebetalerssysteem en een gemeente die geen gemeentelijke saneringsbijdrage inde.

9. Van waar komt het verschil met het aantal gerapporteerde compensaties via JRP 2010? (JRP: 25.321 compensaties vs. aantal cf. overgemaakte lijst: 5.507)

Voor de telling van het aantal compensaties moet je vergelijken met het aantal transacties die opgenomen zijn in de lijst. Dat geeft immers het aantal uitbetaalde compensaties cf. rechthebbenden weer. Voor 2010 geeft dat een uitbetaling van 18.023 compensaties. Het verschil met het aantal uitbetaalde compensaties in het jaarrapport wordt gemaakt door de compensaties 2009 die pas in 2010 uitbetaald werden.

10. Aantal transacties 2010: 18.023 -> versus 5.507 gerechtigden? Versus 25.231 gerechtigden in JRP?

Het aantal gerechtigden kun je niet zomaar afleiden uit het aantal lijnen in het rapport; dat slaat immers op het aantal contracten waarop compensaties toegekend werden. In 2009 hadden we een achterstand met het verwerken van de compensatiebriefjes, dat betekent dat een aantal compensaties 2009 pas in 2010 uitbetaald is.

11. Er is een enorme stijging van het aantal uitgekeerde compensaties in 2010 t.o.v. 2009. Uit de JRP 2009-2010 blijkt ook een sterke stijging van het aantal vrijstellingen om ecologische reden (van 12 naar 3.821). Hebben deze stijgingen te maken met de interne facturatieflow binnen VMW of is er een andere verklaring?

In het jaarrapport 2009 staan 12 ecologische vrijstellingen onder 'eigen zuivering', voor 2010 staan er 2 ecologische vrijstellingen onder 'eigen zuivering'. Dat werd intussen nagekeken en het blijkt dat de ecologische vrijstellingen niet correct gerapporteerd worden in het jaarrapport (het betrof meer bepaald vrijstellingen waarbij geen reden geregistreerd werd). VMW laat dat aanpassen in het jaarrapport 2011.

12. Zijn er bij VMW gemeentelijke saneringscontracten gekend waarbij de vrijstellingsregeling volledig is afgestemd op de bovengemeentelijke regeling, maar waarbij de compensatieregeling wel afwijkt van de bovengemeentelijke?

Nee. Indien een gemeentelijke vrijstellingsgraad van 25% geldt, wordt die ook naar het uit te keren compensatiebedrag doorgetrokken.

13. N.a.v. concrete vraag klant VMW aan VMM -> Heeft VMW nog meer vrijstellingen toegekend aan GV-dossiers? De JRP 2009-2010 van VMW geven aan dat er bv. om ecologische reden geen enkele compensatie werd toegekend, noch aan gezinnen, noch aan grootverbruikers.

Vrijstellingen toekennen aan contracten met een milieudossier is bij ons functioneel uitgesloten. In het geval van deze concrete klant was echter enkel het drinkwater (particulier) bekend. Het is inderdaad zo dat er tot nu toe geen compensaties uitgekeerd werden voor ecologische of sociale vrijstelling. Dat wordt voor 2010 nog rechtgezet op basis van de lijst van de Hef-fingen. De instructies werden intussen gewijzigd zodat op contracten met een milieudossier voor sociale vrijstellingen een compensatie uitbetaald wordt en voor IBA een aparte compensatie IBA uitbetaald wordt.

14. Zijn er procedures / flowcharts uitgewerkt voor het behandelen van compensatieaanvragen? Bv. voor de raadpleging, aanvulling e.d. van CEVI-applicatie?

Ja, er is een algemeen te volgen procedure voor het toekennen van een compensatie of vrijstelling.

15. Wordt er voor elke gerechtigde een soort 'moederdossier' aangelegd dat aangevuld kan worden m.b.t. uitbetalingen e.d.?

Er wordt niet voor elke gerechtigde een 'moederdossier' aangelegd. Enkel voor de vrijgestelden op de factuur zit dat vervat in ons klantenbeheersysteem. Voor de compensaties kan dat voor de voorbije 2 jaar in de historiek worden nagekeken.

16. Werden er in de overgemaakte oplijsting van de compensatiedossiers ook dossiers GV opgenomen?

Aangezien er nog geen compensaties uitbetaald werden op contracten met een milieudossier, kon er nog niet in een opsplitsing worden voorzien.

17. Kan de procedure terugbetaling te veel / ten onrechte aangerekende bijdragen (cf. bestand heffingen) kort worden toegelicht?

Teveel aangerekende bijdrage

- Er wordt op basis van de lijst van de VMM met de te veel aangerekende bijdrage een controle uitgevoerd in ons systeem. Indien er al rechtzettingen gebeurd zijn van de facturen die in de restheffing verrekend zijn, dan wordt er niet opnieuw terugbetaald. Indien er nog geen creditnota's opgesteld werden, dan wordt het bedrag van de zuivering en eventueel in dezelfde verhouding het bedrag van de afvoer terugbetaald. Om te bepalen welke contracten ook afvoer terugbetaald krijgen, wordt afgecheckt of de afvoer aangerekend wordt.

Ten onrechte aangerekende bijdrage

- Er wordt op basis van de lijst van de VMM met ten onrechte aangerekende bijdragen een correctie uitgevoerd van het milieudossier. Waarbij de VE's van het milieudossier op 0 gezet worden wegens oppervlaktewaterlozing. Daardoor worden de facturen die een verbruiksperiode bevatten van de te corrigeren jaren automatisch gecrediteerd en opnieuw gefactureerd.

Vragen m.b.t. vaststellingen n.a.v. het nazicht van de dossiers inzake vrijstellingen
--

18. Wat betekent het veld 'Systeem startdatum' in het beheersysteem van de vrijstellingen-dossiers? Komt dit overeen met de datum van ingeven in het systeem of met de datum van inlevering attest?

Systeem startdatum is de datum waarop de eventuele correctietermen op de factuur opgenomen zijn of de startdatum waarop de vrijstelling toegekend wordt op de factuur. Dat is niet de datum van ingeven of inlevering van het attest.

19. Wanneer in het systeem iets wordt genoteerd m.b.t. 'Aanmaakdatum' of 'datum aanpassing' -> is dit het gevolg van een extra communicatie of bevraging, al dan niet op initiatief van de VMW?

De aanmaakdatum is de datum waarop de vrijstelling in het systeem geregistreerd wordt. De datum aanpassing is de datum waarop er een laatste aanpassing gebeurd is op de vrijstellingslijn. Dat kan bv. bij een verhuis, einddatum contract wordt dan einddatum vrijstelling of elk jaar worden nadat de automatische vrijstellingen verwerkt werden, de vrijstellingen die zonder einddatum overgenomen worden van het vorige jaar beëindigd op 31/12 van het jaar x-1.

20. Gebeurt het vaak dat een extra terugkoppeling gebeurt naar een klant (al dan niet gerechtigd)? Zijn hiervan typische voorbeelden bekend?

Er gebeurt een terugkoppeling indien er een fout attest binnengeleverd wordt of indien vastgesteld wordt dat de vrijstelling onterecht toegekend werd en er een rechtzetting moet gebeuren.

21. Klopt het dat de facturatietermijn bij EWW's verschillend is dan die bij drinkwaterabonnees?

Ja. Drinkwatercontracten worden op 3-maandelijkse basis gefactureerd met tussentijdse facturen en 1 afrekeningsfactuur.

Eigen waterwinners kleinverbruik worden op jaarlijkse basis gefactureerd voor een heel kalenderjaar.

Eigen waterwinners grootverbruik krijgen op jaarlijkse basis een afrekeningsfactuur. Indien er nog geen correcte heffingsgegevens bekend zijn voor het betreffende kalenderjaar, dan wordt er een voorlopige aanrekening verstuurd op basis van de heffingsgegevens van kalenderjaar x-1.

22. Kan de procedure of handeling waarbij in het systeem een (manuele) wijziging uitgevoerd wordt wat betreft 'Overzetting vrijstelling naar compensatie' en/of omgekeerd kort worden toegelicht?

Voor alle betrokkenen die een brief ontvangen hebben van de VMW staat er in de CEVI-tool standaard een compensatie vermeld. Bij de invoer van de rekeningnummers wordt een manuele controle uitgevoerd om te zien of er een vrijstelling kan worden toegekend (# gezinsleden cf. CEVI = # gezinsleden cf. VMW-contract? -> 1 gezin, dus vrijstellingsgerechtigd). Indien er vrijstelling kan worden toegekend, dan wordt er een melding gemaakt dat er een wijziging geweest is van compensatie naar vrijstelling. Voor de rekeningnummers die de klanten met de webtool zelf ingeven in de consultatietool wordt dezelfde controle uitgevoerd na opmaak van het betalingsbestand door CEVI.

Omgekeerd worden voor de contracten met 0 gedomicilieerde inwoners of waar de klantengroep afwijkt van particulier een wijziging gedaan naar compensatie. Ook hier wordt in het systeem een melding gemaakt.

23. Bij vrijstelling omwille van particuliere zuivering wordt de vrijstelling op factuur toegekend onder de vorm van een 'niet-aanrekening' gedurende 5 jaar. Er wordt m.a.w. op de factuur geen melding gemaakt van het feit dat vrijstelling wordt toegekend. Bij vrijstelling om sociale reden is dit wel het geval. Vanwaar dit verschil?

Bij een sociale vrijstelling worden het bedrag van de afvoer en het bedrag van de zuivering in eerste instantie wel aangerekend. Daarnaast is het zo dat niet alle gemeentes 100% vrijstelling toekennen. Nadien wordt het bedrag weer in mindering gebracht met de vermelding vrijstelling.

Voor de particuliere zuivering worden er geen afvoer en zuivering aangerekend. Sinds 1 juli 2011 n.a.v. het Algemeen Waterverkoopreglement wordt wel op de bijlage bij de factuur vermeld dat er geen zuivering en afvoer aangerekend wordt wegens vrijstelling voor de eigen zuiveringsinstallatie.

24. Gebeurt het vaak dat een vrijstelling t.a.v. Aquafin wordt toegekend aan een bedrijf in onderaanneming? Gebeurt dit dan steeds op initiatief van Aquafin?

Na navraag te hebben gedaan bij de provinciale directies blijkt dat dat een aantal keren per jaar voorkomt. Het is altijd op initiatief van Aquafin dat een dergelijke vrijstelling gegeven wordt aan bedrijven in onderaanneming. Daarvoor wordt altijd schriftelijke bevestiging (per brief of per mail) gevraagd aan Aquafin.

25. Kan VMW een inschatting geven van hoe vaak vrijstelling wordt verleend omwille van 'lozing afvalwater in het buitenland'? Kan kort worden toegelicht hoe dit concreet werkt wordt?

Dat is echt de uitzondering: voor het kalenderjaar 2011 is er slechts 1 zo'n vrijstelling actief.

26. Wanneer de vrijstelling niet onmiddellijk kan worden verrekend, gebeurt de verrekening in regel bij de eerstvolgende (tussentijdse) facturen. Hierbij wordt echter geen detailinformatie m.b.t. bv. vrijgesteld verbruik weergegeven. Wordt dit wel hernomen op de eerstvolgende afrekeningsfactuur?

Wanneer het gaat om een herberekening die op de eerste factuurpagina weergegeven wordt, wordt er altijd een bedrag vermeld zonder het aantal m³ te vermelden. De klant kan zelf de kubieke meters nagaan op de vorige verbruiksfactuur.

27. Kan de procedure waarbij een OCMW aangeduid wordt als klant en vrijstelling verkrijgt (i.p.v. compensaties) kort worden toegelicht?

Wanneer een contract op naam van het OCMW staat en het een eengezinswoning betreft. Dan wordt er bij uitzondering toch een vrijstelling toegekend op het contract, daar het OCMW de facturen betaalt en dus ook het recht heeft om daarop vrijstelling te krijgen.

28. Worden er ook vrijstellingen of compensaties verleend o.b.v. lijsten van gerechtigden die OCMW's voorleggen?

Indien het OCMW lijsten aflevert van de gerechtigden, dan worden die verwerkt conform de procedure 'vrijstellingen en compensaties'.

Enkele aanvullende, meer algemene vragen m.b.t. een aantal procedures
--

29. Is er een vaste procedure m.b.t. klachtenafhandeling beschikbaar? Is er een registratie van behandelde klachten voorhanden?

De VMW is onderworpen aan de bepalingen van het Vlaamse Klachtendecreet en volgt de klachtenprocedure die daarin is vastgelegd.

Het klachtenbeheer bij de VMW verloopt in een getrappt systeem.

Op de nuldelijn kan de klant met vragen en opmerkingen terecht bij de dienst of afdeling die het dossier behandelt. Op elke factuur of brief van de VMW staat duidelijk aangegeven wie de dossierbeheerder is bij wie men met zijn vragen terecht kan. De vragen en opmerkingen kunnen in het facturatieopvolgingssysteem worden geregistreerd als servicemeldingen

In de eerstelijnsklachtenbehandeling komen de klachten terecht van klanten die op de nuldelijn geen gehoor gevonden hebben of van klanten die al duidelijk aangeven dat het gaat om een werkelijke klacht en niet louter om melding van een probleem. Die klachten worden behandeld en geregistreerd door de centrale klachtendienst/klachtenmanager van de VMW in Brussel.

De klachtenmanager rapporteert jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst en minstens eenmaal per jaar aan de raad van bestuur van de VMW.

Sinds de inwerkingtreding van het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR) (besluit van de Vlaamse regering d.d. 08.04.2011) rapporteert de klachtenmanager voor bepaalde klachten m.b.t. de toepassing van het AWVR ook aan de VMM.

De tweedelijnsklachtenbehandeling gebeurt door respectievelijk de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM, naargelang van de aard van de klachten.

30. Wanneer de aanrekening van de saneringsbijdrage aan grootverbruikers verloopt o.b.v. het geloosd volume i.p.v. het afgenomen volume water, wordt dit aangegeven op de factuur? Is hiervoor een specifieke procedure voorzien?

De tarieven zullen hier afwijken van de standaardtarieven. Er komt echter geen expliciete melding op de factuur. De toekenning van de aanrekening op basis van een verlaagd geloosd volume gebeurt aan de hand van de heffingsgegevens van de VMM. Indien die niet correct blijken, worden stavingsdocumenten gevraagd van de klant.

31. Indien VMW een minnelijke schikking toestaat omwille van een verborgen lek (cf. bepalingen AWVR), hoe wordt hieromtrent gerapporteerd? Hoe wordt dit tot nog toe gecommuniceerd naar de Heffingen ter afstemming?

In principe werden tot dusver voor bedrijven geen minnelijke schikkingen getroffen wegens verborgen lekken. Met het Algemeen Waterverkoopreglement wijzigt die procedure en zal er moeten worden gerapporteerd aan de dienst heffingen. Daarvoor is echter nog geen procedure afgesproken.

32. Hoe verloopt de aanrekening van de saneringsbijdrage in het geval van levering van proceswater? Zijn hierbij verschillende scenario's mogelijk (bv. watervoorziening bij bedrijven o.v.v. 'private waterwinning' versus proceswaterlevering/grijswaterlevering via het openbaar net? Hoe wordt hieromtrent gerapporteerd aan VMM?

De facturatie van de saneringsbijdragen op proceswater gebeurt op dezelfde basis als voor drinkwater of eigen water. Indien dus de proceswaterlevering gebeurt door het openbare waternet, wordt zowel de saneringsbijdrage zuivering als die voor afvoer aangerekend op de leveringsfactuur. Indien het over een eigen waterwinning gaat, dan wordt de saneringsvergoeding afvoer aangerekend op basis van de gegevens aangeleverd door de VMM.

BIJLAGE 4

	2009	2010	2009 + 2010
- Handicap (1):	49.369	53.208	102.577
- Pensioen (2):	8.710	8.259	16.969
- OCMW (3):	5.263	4.202	9.465
- Niet geregistreerd (4):	11	5	16
- Part zuivering (5):	2.063	2.129	4.192
- AQF (6):	112	8	120
TOTAAL	65.528	67.811	133.339

A. Bepaling steekproefgrootte o.b.v. totaal aantal dossiers

Totaal aantal dossiers	Aantal steekproef	Aantal fouten steekproef	Totaal aantal fouten (=5%)	Foutenlast
133339	54	0	6667	6,27%
133339	55	0	6667	5,95%
133339	56	0	6667	5,66%
133339	57	0	6667	5,37%
133339	58	0	6667	5,10%
133339	59	0	6667	4,85%

B. Verhoudingsgewijze toewijzing steekproef aan verschillende categorieën:

Categorie	% van totaal aantal	totaal steekproef	steekproef	2009	2010
(1)	76,93	58	45	22	23
(2)	12,73	58	7	4	3
(3)	7,10	58	4	2	2
(4)	0,01	58	1	0	1
(5)	3,14	58	2	1	1
(6)	0,09	58	2	1	1
			61	30	31

Afwijking t.o.v. berekende aantallen -> in cursief: afronding naar een geheel aantal.

C. Representativiteit t.o.v. verschillende directies:

Rekening houdend met procentuele verdeling van de vrijstellingen over de verschillende provincies

2009						2010					
Cat.	Limburg	Oost-VI	VI-Brab	West-VI	Totaal	Cat.	Limburg	Oost-VI	VI-Brab	West-VI	Totaal
(1) 22	7	4	4	8	23	(1) 23	8	4	4	7	23
(2) 4	1	1	1	2	5	(2) 3	1	1	1	1	4
(3) 2	0	1	0	1	2	(3) 2	1	0	1	0	2
(4) 0	1	0	0	1	2	(4) 1	0	1	1	0	2
(5) 1	1	0	0	1	2	(5) 1	0	1	1	0	2
(6) 1	0	1	1	0	2	(6) 1	1	0	0	1	2
TOT 30	10	7	6	13	36	TOT 31	11	7	8	9	35

Afwijking van berekend aantal dossiers per categorie, na verdeling over de directies -> in cursief

- Handicap 2009: 22 -> 23 dossiers (afronding berekende ratio's o.b.v. % per provincie)
- Pensioen 2009: 4 dossiers -> 5 dossiers om gewicht West-VI (2x zo zwaar overige provincies) te respecteren.
- Pensioen 2010: 3 -> 4 dossiers om van elke directie 1 dossier op te nemen in selectie
- OCMW: in principe 2 dossiers per jaar te bekijken (verdeling cf. ratio's) -> gewijzigd tot 2 directies per jaar (1+1), zodat bij controle 2 jaar de 4 directies opgenomen zijn in selectie
- Niet geregistreerd: in principe 1 dossier in 2010 te bekijken -> gewijzigd tot 2 in 2009 en 2 in 2010, zodat bij controle 2 jaar de 4 directies opgenomen zijn in selectie
- Part Zuivering: in principe 1 dossier per jaar te bekijken -> gewijzigd tot 2 per jaar, zodat bij controle 2 jaar de 4 directies opgenomen zijn in selectie
- AQF: in principe 1 dossier per jaar te bekijken -> gewijzigd tot 2 per jaar, zodat bij controle 2 jaar de 4 directies opgenomen zijn in selectie

Aanrekening van de saneringsbijdrage door de watermaatschappijen (2008)

Extract - Toelichting bij de algemene procedure voor toekenning van vrijstelling van saneringsbijdrage

De flow voor de automatisch toe te kennen vrijstellingen werd mondeling toegelicht aan en correct bevonden door de Economisch Toezichthouder.

De VMW raadpleegt met de consultatietool van CEVI een lijst van rechthebbenden met de corresponderende rijksregisternummers, namen en adressen. In een eerste stap wordt geprobeerd een match te zoeken tussen de doorgegeven rijksregisternummers en die opgenomen in het klantenbestand van de VMW. Bij geslaagde matches wordt de koppeling vastgelegd en wordt automatisch de vrijstelling toegekend. Bij de overblijvende niet-matches wordt manueel nagegaan of de bekende abonnees op de leveringsadressen toch niet overeenkomen met een eventuele rechthebbende op dat adres. Op die manier worden kleine fouten in naam of adres ondervangen en kan alsnog de vrijstelling worden toegekend.

Achteraf volgt een extra controle om na te gaan of de rechthebbende in kwestie inderdaad nog wel gedomicilieerd is op het aangegeven adres. Dat is een dubbelcheck om te ondervangen dat de woonsituatie veranderd zou zijn in de periode tussen het ontvangen van de gegevens van de KSZ en het toekennen van de vrijstelling. Die regeling werd toegepast tot maart 2008. De extra controle op naam van de rechthebbende ten opzichte van de gefactureerde is sindsdien verminderd aangezien de wetgeving sinds 1 januari 2008 ook bepaalt dat vrijstelling kan worden toegekend zonder dat die namen overeenstemmen.

Nieuw in het interne verwerkingssysteem is ook dat vanaf maart 2008 per verbruiksperiode kan worden gecorrigeerd in plaats van de hele factuur te crediteren en een nieuwe factuur op te stellen.

Indien in het voorgaande jaar vrijstelling verleend werd op grond van de automatisch gekoppelde gegevens van de KSZ, dan wordt die vrijstelling automatisch verlengd. Wanneer na ontvangst van de nieuwe lijsten blijkt dat de persoon in kwestie niet meer gerechtigd is, volgt een herfacturering waarbij alsnog de bovengemeentelijke en de gemeentelijke bijdrage aangerekend worden.

De VMW verlengt op basis van de automatische koppeling met de gegevens verkregen van de KSZ in het voorgaande jaar de vrijstelling van saneringsbijdrage voorlopig tot het ogenblik van ontvangst van de gegevens van de KSZ in het lopende jaar. Dat bevordert de continuïteit van de vrijstelling en maximaliseert het automatische toekennen van vrijstellingen. De Economisch Toezichthouder acht dat een werkbare en klantvriendelijke methode.

