



Vlaanderen
is milieu



© shutterstock.com

**Een correcte integrale waterfactuur?
De VMM kijkt het voor je na!**

SAMENVATTING

Sinds 1 januari 2016 geldt een nieuwe, uniforme tariefstructuur voor de integrale waterfactuur in Vlaanderen. De VMM onderzocht of de watermaatschappijen deze ingrijpende wijziging in de opbouw van de waterfactuur correct implementeerden en de aanrekening correct uitvoeren. Ons nazicht steunt op **twee onderzoekspijlers**: een steekproefcontrole van de waterfactuur en een procescontrole op basis van een gestandaardiseerde vragenlijst.

De **statistische steekproef** omvatte 2.303 integrale waterfacturen die werden nagerekend en gecontroleerd. Hiervan waren 2.163 facturen of 94 % van de steekproef volledig correct. Bij 125 dossiers is er een afwijking vastgesteld en bij 13 andere dossiers kon de aanrekening transparanter. Voor 2 dossiers konden we niet éénduidig besluiten of de aanrekening correct was.

Het grootste aantal afwijkingen (95 van de 125 afwijkende facturen) ligt aan een structurele fout in de berekening van de verbruiksperiode bij 2 watermaatschappijen. Als gevolg hiervan wordt 1 dag in de verbruiksperiode foutief verrekend, waardoor 1 m³ aan het tarief van het lopende jaar wordt aangerekend in plaats van aan het tarief van het voorgaande jaar. De financiële impact is dus beperkt tot maximaal het verschil in de prijs van 1 m³ waterverbruik ten opzichte van het tarief van het voorgaande jaar. De resterende afwijkingen omvatten 7 losstaande, niet structurele fouten die voornamelijk het gevolg zijn van een (manuele) ingreep in het reguliere aanrekeningsproces (bv. bij de berekening van een minnelijke schikking) of de overschakeling naar de nieuwe tariefstructuur (bv. foutief aantal gedomicilieerden). Daarnaast gaven watermaatschappijen voor 23 dossiers geen (afdoende) verklaring voor de vastgestelde afwijking, waardoor deze als niet correct werden weerhouden. Bij een afwijking wezen we de betrokken watermaatschappijen op de foutieve aanrekening. De watermaatschappijen ondernamen al acties om de fouten recht te zetten. We volgen dit verder op zodat de watermaatschappijen de regelgeving en afspraken volledig respecteren. Daarnaast formuleerden we een aantal aanbevelingen aan de betrokken watermaatschappijen om de eenduidigheid, klantvriendelijkheid of de transparantie van de facturatie te verhogen.

Het tweede deel van het onderzoek omvatte **een procescontrole**. Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat de watermaatschappijen in grote lijn eenzelfde werkwijze hanteren, maar qua inbouwen van extra controles bestaat nog variatie tussen de verschillende watermaatschappijen. Elke watermaatschappij probeert – conform de eigen werking – het risico op fouten of mismatches te minimaliseren. We stelden ook vast dat de watermaatschappijen bij twijfel meestal handelen in het voordeel van de klant.

Globaal gezien is de implementatie van de nieuwe tariefstructuur grotendeels correct verlopen. De vastgestelde opstartproblemen zijn meestal te herleiden tot een beperkte afwijking in de berekening van de verbruikperiode. Die kan gemakkelijk door de betrokken watermaatschappij verholpen worden en soms is dat al gebeurd.

[illegible]

INHOUD

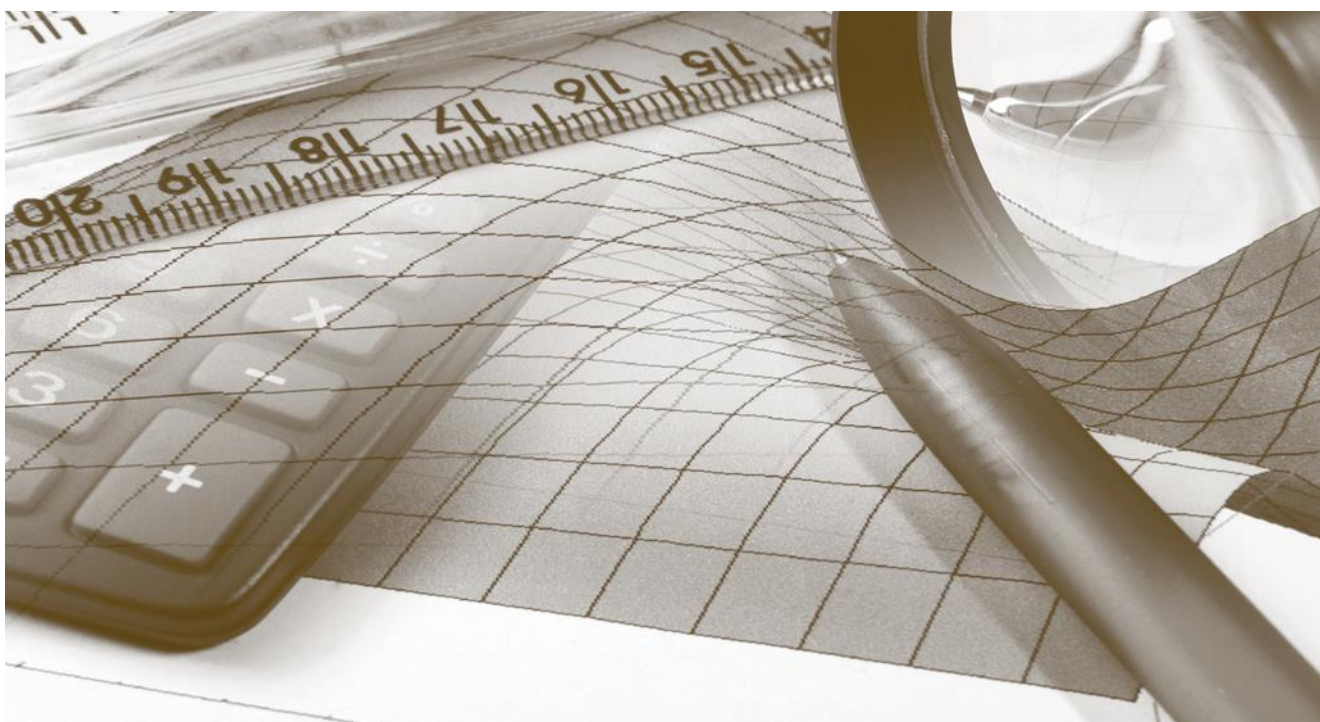
1	Een nieuwe tariefstructuur vanaf 2016.....	6
1.1	Wat is er veranderd aan de integrale waterfactuur?.....	7
1.2	De rol van de VMM en scope van het onderzoek	8
1.3	Leeswijzer rapport.....	8
2	Hoe werd het onderzoek aangepakt?	9
2.1	Steekproefcontrole integrale waterfactuur	10
2.2	Procescontrole	10
2.3	Verwerking resultaten.....	11
3	Wat zijn de vaststellingen en gevolgen?	12
3.1	Steekproefcontrole waterfactuur	13
3.1.1	Vaststellingen uit de steekproefcontrole.....	13
3.1.2	Aanpak afwijkingen die volgen uit de steekproefcontrole	15
3.2	Procescontrole	16
3.2.1	Vaststellingen bij de procescontrole.....	16
3.2.2	Aanpak afwijkingen die volgen uit de procescontrole.....	23
4	Besluit.....	24
5	Blik vooruit	26
	Bijlage 1 - Vragenlijst voor procescontrole inzake aanrekening integrale waterfactuur.....	28
	Bijlage 2 - Resultaten per watermaatschappij	37

LIJST VAN TABELLEN

Tabel 1: opbouw van de waterfactuur voor een gezinswoning vanaf 2016	7
Tabel 2: globaal resultaat dossiergericht onderzoek	13

LIJST VAN FIGUREN

Figuur 1: globaal resultaat dossiergericht onderzoek	14
Figuur 2: toekenning van sociaal tarief via automatische koppeling	17
Figuur 3: vrijstelling om ecologische reden	17
Figuur 4: minnelijke schikking	18
Figuur 5: toelichting bij nieuwe tariefstructuur	19
Figuur 6: bijkomende tegemoetkoming of afwijkend tarief	19
Figuur 7: administratieve kosten	20
Figuur 8: doorrekening beschermde vrijstellingsgerechtigde klant (BK: beschermde klant)	21
Figuur 9: aanrekening van het vastrecht, gekoppeld aan het aantal wooneenheden.....	21
Figuur 10: opnemen van de meterstand door een medewerker van de watermaatschappij	22
Figuur 11: opnemen van de watermeterstand ter plaatse bij het niet-doorgeven door de klant.....	22
Figuur 12: hoe gebeurt de aanrekening bij het niet-doorgeven van de meterstand.....	23
Figuur 13: registratie hoog verbruik	23



1 EEN NIEUWE TARIEFSTRUCTUUR VANAF 2016

[illegible]

1.1 Wat is er veranderd aan de integrale waterfactuur?

Sinds 1 januari 2016 wordt een nieuwe, uniforme **tariefstructuur** voor de integrale waterfactuur toegepast. De drie componenten van de waterfactuur bestaan voortaan uit een vastrecht en een variabele vergoeding. De opbouw van de waterfactuur voor een gezinswoning vanaf 2016 wordt in onderstaande tabel 1 samengevat.

Tabel 1: opbouw van de waterfactuur voor een gezinswoning vanaf 2016

<u>DRINKWATERPRIJS</u> voor levering drinkwater	Vast	• € 50 per woning met € 10 korting per bewoner ¹
	Variabel	• <u>basisverbruik</u> : 30 m ³ + 30 m ³ per bewoner • <u>comfortverbruik</u> : dubbel tarief op deel meerverbruik
<u>GEMEENTELIJKE BIJDRAGE</u> voor afvoer afvalwater (riolering)	Vast	• € 30 per woning met € 6 korting per bewoner
	Variabel	• <u>basisverbruik</u> : 30 m ³ + 30 m ³ per bewoner • <u>comfortverbruik</u> : dubbel tarief op deel meerverbruik
<u>BOVENGEMEENTELIJKE BIJDRAGE</u> voor zuivering afvalwater	vast	• € 20 per woning met € 4 korting per bewoner
	variabel	• <u>basisverbruik</u> : 30 m ³ + 30 m ³ per bewoner • <u>comfortverbruik</u> : dubbel tarief op deel meerverbruik
<u>TOTAAL</u>	vast	• € 100 - € 20 per bewoner
	variabel	• som basisverbruik + comfortverbruik

Samen met de tariefstructuur werd ook de vrijstelling van de (boven)gemeentelijke bijdrage om sociale redenen herwerkt. Sinds 2016 geldt namelijk een **sociaal tarief** voor de rechthebbenden dat 20 % bedraagt van de reguliere toe te passen tarieven voor zowel de beide saneringscomponenten als de drinkwatercomponent.

¹ Het aantal bewoners is het aantal gedomicilieerden op het adres van de wooneenheid op 1 november van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verbruiksfactuur of eindfactuur wordt verstuurd. Bij abonnees die op het openbare waterdistributienetwerk aansluiten na 1 november van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verbruiksfactuur of eindfactuur wordt verstuurd is dat de datum van verklaring van woonplaatskeuze bij het gemeentebestuur.



2 HOE WERD HET ONDERZOEK AANGEPAKT?

[illegible]

Het nazicht steunt op **twee onderzoekspijlers**: een steekproefcontrole van de integrale waterfactuur en een procescontrole op basis van een gestandaardiseerde vragenlijst.

Om een integraal beeld van Vlaanderen te verkrijgen onderzochten we alle watermaatschappijen in Vlaanderen² - met uitzondering van Brabant Water.

2.1 Steekproefcontrole integrale waterfactuur

De steekproefcontrole omvat een **narekening** van de componenten van de waterfactuur.

Het nazicht verloopt volgens de volgende processtappen:

1. per watermaatschappij bepalen we een statistisch relevante steekproef ;
2. we selecteren de dossiers per watermaatschappij willekeurig;
3. de watermaatschappij levert de nodige facturatiegegevens aan volgens een sjabloon;
4. de VMM berekent op basis van de facturatiegegevens de aan te rekenen bedragen na en geeft aan waar een afwijking bestaat ten opzichte van de gefactureerde bedragen;
5. de afwijkingen worden onder de vorm van een verschillijst teruggekoppeld met de watermaatschappij;
6. de watermaatschappij verklaart de verschillen en staft met de nodige documenten;
7. VMM analyseert de feedback en verwerkt deze in de resultaten;
8. de resultaten worden aan de watermaatschappijen voorgelegd voor een weerwoord.

2.2 Procescontrole

We onderzochten ook op kwalitatief niveau de implementatie van een aantal procedures en werkwijzen bij de watermaatschappijen die relevant zijn bij de aanrekening van de integrale waterfactuur.

Deze procescontrole gebeurde aan de hand van een gestandaardiseerde **vragenlijst** die naar alle watermaatschappijen werd gestuurd. De vragenlijst werd maximaal geüniformeerd door met ja / nee-vragen of een beperkt aantal keuzemogelijkheden te werken. Zo krijgen we een eenduidig beeld van de processen binnen de verschillende watermaatschappijen.

De vragenlijst omvat de negen thema's of hoofdvragen die hieronder worden opgesomd. De volledige vragenlijst vind je in bijlage 1:

² Brabant Water levert enkel beperkt water in de grensgemeente Baarle-Hertog.

- correcte toekenning van het sociaal tarief via een automatische koppeling met de KSZ (via CEVI³);
- correcte toepassing van de vrijstelling om ecologische reden (er is een Individuele Behandelingsinstallatie voor Afvalwater of IBA);
- behandeling en aanvraag van de minnelijke schikking;
- toelichting bij de nieuwe tariefstructuur door de watermaatschappij aan haar klanten;
- toekenning van een bijkomende tegemoetkoming (of een afwijkend tarief) aan specifieke klanten om sociale, ecologische of economische reden;
- aanrekening van (bijkomende) administratieve kosten;
- het proces van verwerking, bewerking en controle van klantgegevens in het kader van de tariefbepaling;
- opnemen en doorgeven van de watermeterstand;
- registratie van hoger waterverbruik en contactopname met de klant.

2.3 Verwerking resultaten

De resultaten van het onderzoek worden in twee fasen teruggekoppeld met de watermaatschappijen zodat deze hierop kunnen reageren. De definitieve resultaten nemen we op in dit rapport en verspreiden we algemeen via publicatie op vmm.be zodat alle belanghebbenden worden geïnformeerd. Met dit rapport wil de VMM de watermaatschappijen ook aanzetten om hun werking – waar nodig – aan te passen en te optimaliseren zodat het risico op fouten in de facturatie geminimaliseerd wordt.

³ CEVI: De IT-partner van de watermaatschappijen voor het automatisch koppelen van klantgegevens en informatie aangeleverd via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) met betrekking tot het recht op een sociaal tarief.

3.1 Steekproefcontrole waterfactuur

3.1.1 Vaststellingen uit de steekproefcontrole

Van de 2.303 voor nazicht geselecteerde dossiers kwalificeerden we 2.163 als correct. Voor 140 dossiers, of zo'n 6 procent van de onderzochte dossiers, konden we de aanrekening niet als volledig correct beoordelen.

Tabel 2: globaal resultaat dossiergericht onderzoek

Aantal dossiers in onderzoek	2.303	100%
Correct bevonden	2.163	94%
Niet correct bevonden	125	5%
Aanbeveling	13	1%
Geen beoordeling mogelijk	2	0%

Deze 140 dossiers werden verder ingedeeld in 3 categorieën:

Categorie: niet correct

Voor 125 aanrekeningen (5 %) gebeurde de aanrekening niet correct. Bij het merendeel van deze foutieve aanrekeningen (95 van de 125 dossiers of 76 % van de fouten) legden 3 watermaatschappijen de totale **verbruiksperiode** niet correct vast, waardoor **1 dag foutief** werd verrekend. Concreet werd één dag te weinig in rekening gebracht bij de bepaling van de totale verbruiksperiode. Deze dag werd niet toegekend aan 2015 waardoor 1 m³ werd aangerekend aan het tarief 2016 in plaats van aan het tarief 2015. Daardoor week de proratering van het waterverbruik (en de daaraan gekoppelde variabele vergoeding) af in 62 dossiers en/of week de berekening van het vastrecht af in 33 dossiers. De afwijking ten opzichte van de variabele vergoeding bedraagt maximaal het verschil in het tarief van 1 m³ waterverbruik van het lopende jaar ten opzichte van het tarief van het voorgaande jaar. De afwijking op het vastrecht door de foutieve proratering was gemiddeld 0,27 euro.

Voor 23 dossiers (of 18 % van de fouten) bezorgde de watermaatschappij **geen of geen correcte informatie** waaruit we een correcte aanrekening kunnen afleiden. Deze aanrekeningen beschouwden we als niet correct.

Verder werden een aantal **sporadische foutieve aanrekeningen** vastgesteld waarbij de oorzaak terug te leiden was tot:

- foutieve berekening van het voordeeltarief bij minnelijke schikking (2 dossiers);
- foutieve berekening van het vastrecht (niet structureel) (2 dossiers);
- foutieve conversie van klant bij invoering tariefstructuur zodat progressieve i.p.v. vlakke tariefstructuur werd toegepast (1 dossier);
- bijkomende tegemoetkoming aan de klant in het kader van nierdialyse die strijdig is met het toezichtskader dat werd uitgewerkt door de VMM (1 dossier);
- foutief aantal gedomicilieerden (niet structureel) (1 dossier).

////////////////////////////////////

Categorie: aanbeveling geformuleerd

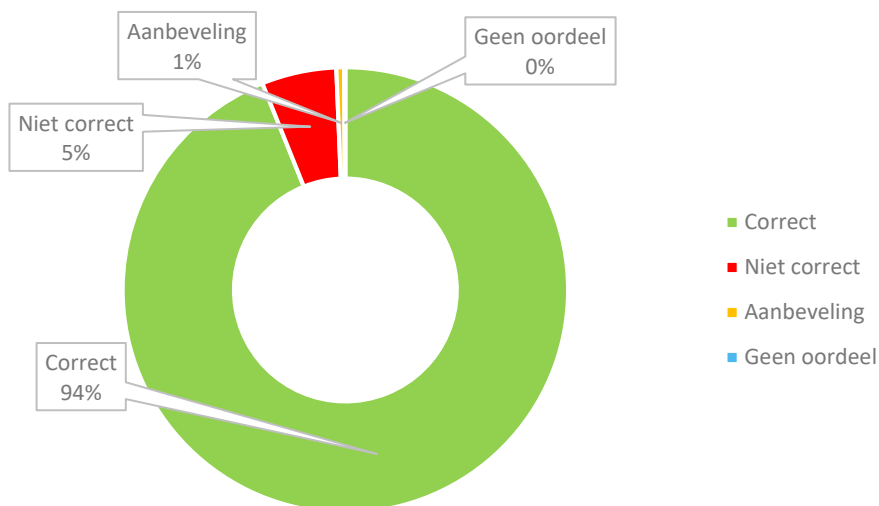
Voor een 13-tal dossiers vinden we dat de aanrekening formeel correct is, maar bevelen we een aanpassing aan voor klantvriendelijkheid of transparantie. Deze dossiers gaan over:

- de aanpassing van het facturatiesysteem in de loop van het jaar door twee watermaatschappijen die eenzelfde softwaresysteem hanteren (10 dossiers);
- de werkwijze rond de proactieve verlenging van het sociaal tarief door een watermaatschappij (2 dossiers);
- bijkomende tegemoetkoming aan de klant met nierdialyse die niet strijdig is, maar bij voorkeur op een transparantere en uniforme manier wordt geregeld (1 dossier);

Categorie: geen beoordeling mogelijk

In 2 dossiers leverden de betrokken watermaatschappijen niet voldoende of niet de vereiste informatie om de aanrekening te beoordelen. In één dossier kon de toegekende minnelijke schikking niet afdoende beoordeeld worden. In een ander dossier ligt een factuur buiten de scope van het onderzoek en werd die ook niet verder toegelicht.

Figuur 1: globaal resultaat dossiergericht onderzoek



De overgrote meerderheid van de dossiers: 2.163 of zo'n 94 % van de totaliteit, werd volledig correct verwerkt en afgehandeld door de watermaatschappijen. De fouten die werden vastgesteld zijn voor 76% terug te leiden tot een afwijking in de proratering. Bij 23 dossiers (18 %) ontbreekt de verklaring van de watermaatschappij of voldoet die niet om de vastgestelde afwijking te kunnen verklaren. Voor een zevental dossiers is de oorzaak een niet structurele fout ten gevolge van een manuele aanpassing bij de aanrekening.

De gedetailleerde informatie met de specifieke resultaten per watermaatschappij is opgenomen in bijlage 2 van dit rapport.

3.1.2 Aanpak afwijkingen die volgen uit de steekproefcontrole

De structurele fout in de berekening van de verbruiksperiode, waardoor 1 dag foutief werd verrekend, kwam voor bij 3 watermaatschappijen: IWVA, Vivaqua en IWVB. De foute berekening in het geval van IWVB beperkte zich tot de klanten die gefactureerd worden via het facturatiesysteem van Vivaqua. IWVA gaf intussen aan dit te zullen remediëren. Vivaqua reageerde niet op de finale resultaatsterugkoppeling. Vivaqua levert of factureert sinds 1 januari 2018 geen water meer aan gezinnen in Vlaanderen. Enkel de bedrijven gelegen op de private terreinen van de luchthaven in Zaventem worden nog bedeed door Vivaqua.

- De VMM zal de vereiste aanpassing van de berekening bij de betrokken watermaatschappijen opvolgen en de genomen acties bevragen.

Een beperkt aantal losstaande, niet structurele fouten waren voornamelijk het gevolg van een ingreep in het reguliere aanrekeningsproces (bv. berekening minnelijke schikking) of bij de conversie naar de nieuwe tariefstructuur (bv. foutief aantal gedomicilieerden). Voor 13 dossiers vonden we dat de aanrekening correct was, maar dat de eenduidigheid, klantvriendelijkheid of de transparantie van de facturatie verder geoptimaliseerd kan worden. We gaven deze vaststellingen en onze aanbevelingen door aan de betrokken watermaatschappijen. Hieronder geven we een overzicht van de aanpak van de afwijkingen die volgen uit de steekproefcontrole per topic. Meer info over de precies achterliggende fout is opgenomen in de specifieke resultaten per watermaatschappij in bijlage 2.

- *Aantal gedomicilieerden (De Watergroep en Farys)*
 - *Beide watermaatschappijen hebben de foutieve verwerking bevestigd en zorgden voor een retroactieve rechtzetting van de facturatie.*
- *Tegemoetkoming aan klanten met nierdialyse (De Watergroep en Farys)*
 - *We wijzen de watermaatschappijen er op dat een tegemoetkoming voor personen met nierdialyse mogelijk is, op voorwaarde dat deze uitgewerkt is binnen het toezichtskader dat hiervoor is uitgewerkt. Zo kunnen we erop toezien dat de tegemoetkoming uniform wordt toegepast binnen de sector en dat deze niet strijdig is met het drinkwaterdecreet. De watermaatschappijen moeten dus een door de sector gedragen voorstel ter advies bij de VMM indienen.*
- *Minnelijke schikking (Vivaqua en IWVB – via Vivaqua)*
 - *Hoewel de berekeningswijze van de minnelijke schikking concreet is opgenomen in het AWVR, blijkt de berekening die de verschillende watermaatschappijen toepassen niet altijd correct of transparant zijn. De VMM kaartte dit aan bij de watermaatschappijen. De sector werkt een uniform sjabloon voor de berekening van de minnelijke schikking uit.*

- *Aanrekening vastrecht (AGSO Knokke-Heist en IWVB – via Vivaqua)*
 - *Het AGSO heeft de foutieve aanrekening intussen rechtgezet. IWVB heeft aangegeven dat de aanrekening t.a.v. gemeenschappelijke watermeters werd aangepast zodat het vastrecht correct wordt aangerekend.*
- *Aanpassing prorateringsregels (IWVA en AGSO Knokke-Heist)*
 - *We dringen er op aan dat prorateringsregels binnen eenzelfde verbruiksjaar voor alle klanten dezelfde zijn. Aanpassingen aan de facturatiesoftware ten gevolge van specifieke factoren zoals bijvoorbeeld een extra verbruiksdag naar aanleiding van een schrikkeljaar, moeten dus geïmplementeerd worden voorafgaand aan het verbruiksjaar.*
- *Verlenging statuut sociaal tarief (De Watergroep)*
 - *We bevelen De Watergroep aan om bij een beslissing om het recht op sociaal tarief proactief te verlengen, een verlenging tot de uiterste verbruiksdatum op de factuur te hanteren. Dit is een klantvriendelijkere en duidelijkere werkwijze dan het hanteren van een arbitraire bufferdatum die eigen is aan de watermaatschappij.*

3.2 Procescontrole

3.2.1 Vaststellingen bij de procescontrole

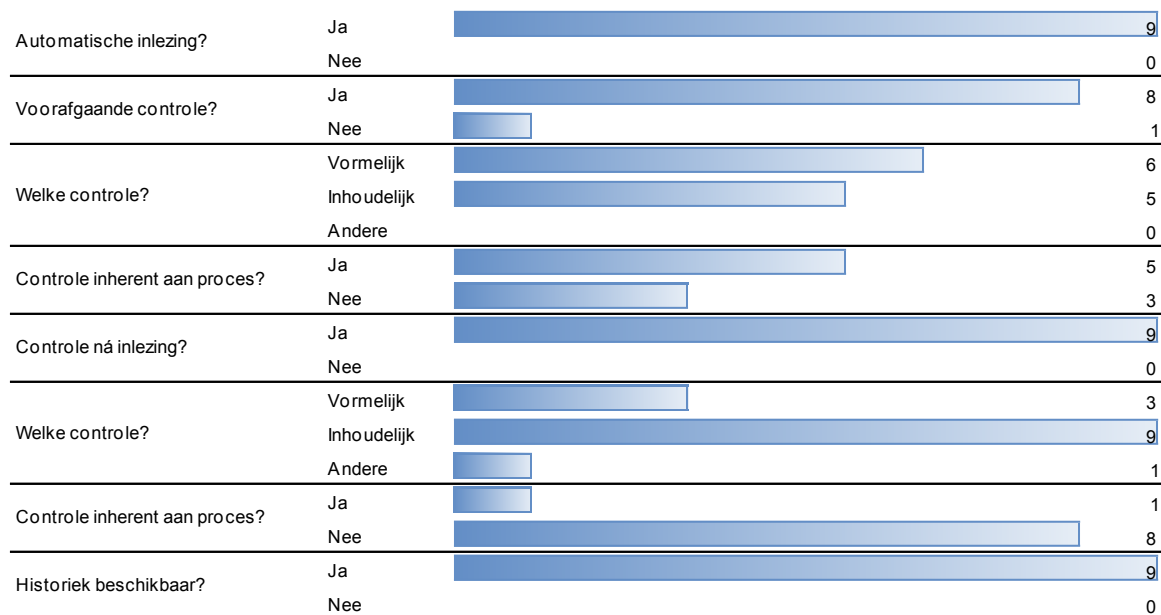
Correcte toekenning van het sociaal tarief via een automatische koppeling met de KSZ

Figuur 2 geeft een overzicht van de resultaten.

- Bij alle watermaatschappijen gebeurt de inlezing of koppeling van de gegevens automatisch;
- 1 watermaatschappij controleert de gegevens niet vooraleer ze in te lezen. Het merendeel van de overige watermaatschappijen controleren vormelijk, de helft van de watermaatschappijen doet (ook) een inhoudelijk nazicht. Deze controles zijn bij meer dan de helft van de watermaatschappijen inherent aan het inlezen van de gegevens;
- Alle watermaatschappijen verifiëren de gegevens na de automatische inlezing. Terwijl alle watermaatschappijen een inhoudelijke controle uitvoeren, combineren 3 watermaatschappijen dit nog met een bijkomende vormelijke controle. Deze controles gebeuren quasi steeds door een medewerker en verlopen met andere woorden niet automatisch;
- Alle watermaatschappijen hebben een historiek van de inlezing van de gegevens.

////////////////////////////////////

Figuur 2: toekenning van sociaal tarief via automatische koppeling

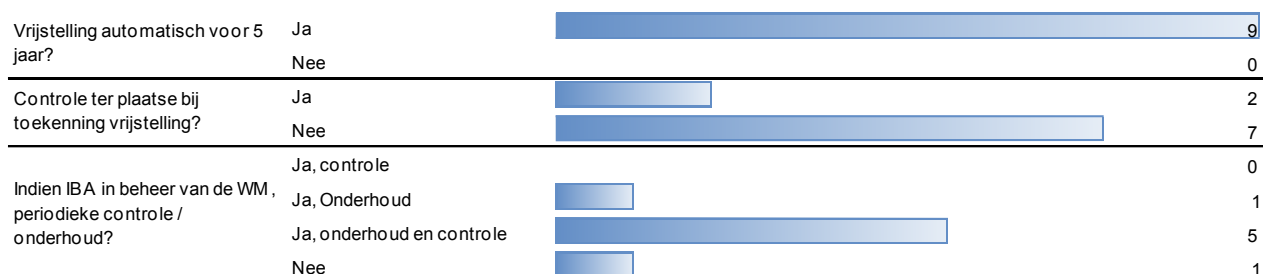


3.2.1.1 Correcte toepassing van de vrijstelling om ecologische reden (er is een Individuele Behandelingsinstallatie voor Afvalwater of IBA)

Figuur 3 geeft een overzicht van de resultaten.

- De ecologische vrijstelling wordt door alle watermaatschappijen onmiddellijk toegekend voor de volledige geldigheidsperiode van de vrijstelling (5 jaar);
- 2 watermaatschappijen gaan ter plaatse om een aantal voorwaarden gekoppeld aan de vrijstelling te verifiëren vooraleer de vrijstelling toe te kennen;
- Bij een collectief georganiseerde individuele sanering is maar bij 1 watermaatschappij een periodieke controle of onderhoud. De overige watermaatschappijen doen het onderhoud meestal jaarlijks en controleren dan ook de installatie e.d.

Figuur 3: vrijstelling om ecologische reden



Figuur 4 geeft een overzicht van de resultaten.

- Figuur 4: minnelijke schikking

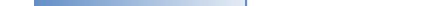


- Alle watermaatschappijen lichten de tariefstructuur toe op hun website en verwezen naar de website van de VMM voor verdere duiding. De meeste watermaatschappijen stuurden hun klanten ook een folder bij de verbruiksfactuur of de tussentijdse factuur;
- De nieuwe tariefstructuur zorgde bij elke watermaatschappij voor meer klantencontacten;
- De meeste watermaatschappijen hebben een registratiesysteem om deze klantencontacten op te volgen. Niet alle systemen laten een rapportering toe, een tweetal systemen kent enkel een historiek van het aantal klantencontacten en 4 watermaatschappijen kunnen zowel het aantal klantencontacten als de inhoud rapporteren.

Reactie	Aantal	
Hoe werd de nieuwe tariefstructuur gecommuniceerd?	Folder - tussentijdse factuur	4
	Folder - verbruiksfactuur	7
	Website	9
	Verwijzing website VM M	9
	Klantencontact: loket, telefoon ...	8
	Andere	4
Stijging aantal klantencontacten nav nieuwe tariefstructuur?	Ja	9
	Nee	0
Registratiesysteem klantencontacten?	Ja	7
	Nee	2
Historiek / rapportering mogelijk?	Ja, enkel aantallen	2
	Ja, zowel aantallen als inhoudelijk	4
	Nee	3

Figuur 6 geeft een overzicht van de resultaten.

- Figuur 6: bijkomende tegemoetkoming of afwijkend tarief

Tegemoetkomingen of afwijkende tarieven?			
Tegemoetkomingen of afwijkende tarieven?	Ja		6
	Nee		3
Tegemoetkoming / afwijkend tarief heeft betrekking op:	alle componenten		1
	drinkwatercomponent		6
	boven gemeentelijke saneringscomponent		1
	gemeentelijke saneringscomponent		4

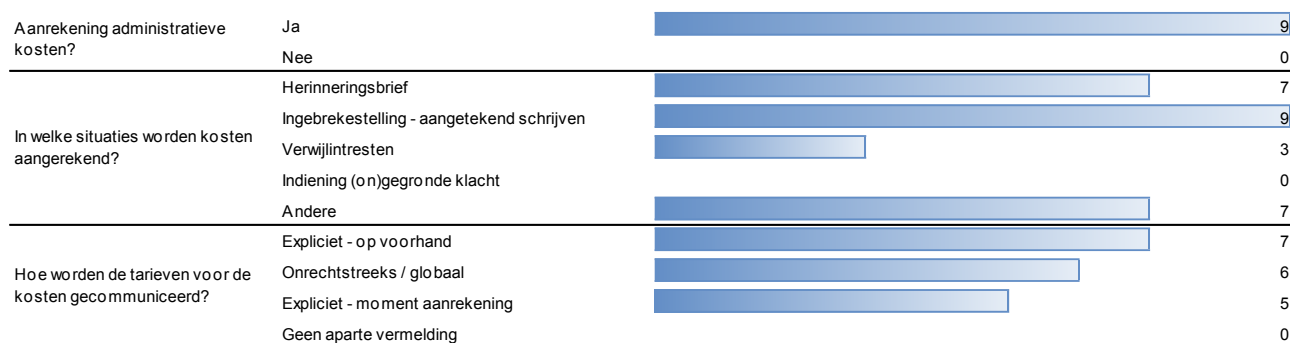
Figuur 7 geeft een overzicht van de resultaten.

- Alle watermaatschappijen rekenen in bepaalde situaties een administratieve kost aan de klant aan;
- Bij een ingebrekestelling via aangetekend schrijven rekent elke watermaatschappij een kost aan, bij het uitsuren van een herinneringsbrief rekenen de meeste watermaatschappijen een administratieve kost aan. Als een (on)gegronde klacht of vraag wordt ingediend, worden geen kosten aangerekend;
- De tarieven van de administratieve kosten worden bij elke watermaatschappij apart aangegeven en bij 7 van de 9 watermaatschappijen ook expliciet en op voorhand bekend gemaakt. De meeste

Vlaamse Milieumaatschappij (2018). Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!

watermaatschappijen stellen de tarieven van de kosten ook onrechtstreeks beschikbaar, bijvoorbeeld via publicatie op de website.

Figuur 7: administratieve kosten



3.2.1.6 Het proces van verwerking, bewerking en controle van klantgegevens in het kader van de tariefbepaling

- Doorrekening beschermde vrijstellingsgerechtigde klant

Figuur 8 geeft een overzicht van de resultaten.

- De wettelijk bepaalde rechten van beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten worden doorgaans automatisch toegekend. In die gevallen waarin hiervoor een papieren attest verwerkt moet worden, wordt dit soms nog manueel doorgerekend;
- Alle watermaatschappijen kunnen de automatische toekenning van rechten manueel wijzigen;
- Bij 1 watermaatschappij worden de gegevens niet gecontroleerd nadat ze automatisch zijn ingelezen;
- Ad-hoc aanpassingen op basis van een papieren attest gebeuren op 1 uitzondering na onmiddellijk bij het binnenkomen van het attest. Bij 1 watermaatschappij gebeuren deze aanpassingen pas nadat de automatische verwerking is afgerond;
- In de meeste gevallen treden de aanpassingen van het statuut in werking bij de eerstvolgende verbruiksfactuur. Bij 2 watermaatschappijen gaat de aanpassing in bij de eerstvolgende voorschotfactuur – wat betekent dat de voorschotfactuur herrekend wordt. 4 watermaatschappijen voeren de aanpassing (soms) op een ander moment door, zoals de datum van verwerking van het attest, of laten deze datum afhangen van de wens van de klant.

Figuur 8: doorrekening beschermde vrijstellingsgerechtigde klant (BK: beschermde klant)

Verloopt deze toekenning automatisch?	Neen		0
	Ja - met uitzonderingen		2
	Ja - voor alle groepen BK		7
Manuele wijziging mogelijk aan de automatische toekening?	Nee		0
	Ja		9
Controle op de correctheid van de automatische inlezing?	Nee		1
	Ja		8
Ad hoc aanpassingen op basis van attest gebeuren:	Op een andere manier		1
	Behandeling van alle dossiers in 1batch		0
	Meteen bij het binnenkomen van het attest		8
De aanpassingen van het statuut gaat in:	Op een ander moment		4
	Bij de eerstvolgende verbruiksfactuur		7
	Bij de eindfactuur		0
	Bij eerstvolgende (herberekende) voorschotfactuur		2

- Berekening vastrecht (toewijzing wooneenheden)

De watermaatschappijen gaan het aantal wooneenheden op een aantal verschillende manieren na. Zowel beschikbare informatie uit o.m. het kadaster en het rijksregister als historisch opgebouwde kennis en door de abonnees en klanten aangeleverde gegevens dienen hiervoor als input.

Figuur 9 geeft een overzicht van de resultaten.

- 1 watermaatschappij controleert het aantal wooneenheden niet op het terrein;
- Alle watermaatschappijen verwerken aanvragen tot aanpassing van het aantal wooneenheden per brief of per mail. Ook telefonisch contact, een in te vullen formulier op de website en de vaststelling door een medewerker ter plaatse behoren bij verschillende watermaatschappijen tot de mogelijkheden voor de klant om het aantal wooneenheden te wijzigen;
- Een foutieve aanrekening van het vastrecht wordt in de meeste gevallen via een creditnota rechtgezet. In een enkel geval wordt het teveel aangerekende bedrag ook in mindering gebracht bij een toekomstige facturatie of wordt een afzonderlijke correctiefactuur verstuurd.

Figuur 9: aanrekening van het vastrecht, gekoppeld aan het aantal wooneenheden

Gebeurt er een controle op het terrein?	Nee		1
	Ja - enkel bij collectieve wooneenheden		0
	Ja		8
Hoe kan de klant een aanpassing vragen?	Via telefonisch contact		5
	Via mail		9
	Via brief		9
	Enkel na vaststelling door medewerker		4
	Andere		2
Hoe verloopt de rechtzetting bij een foutieve aanrekening van het vastrecht?	Via een creditnota		8
	In mindering bij toekomstige facturatie		1
	Andere		1

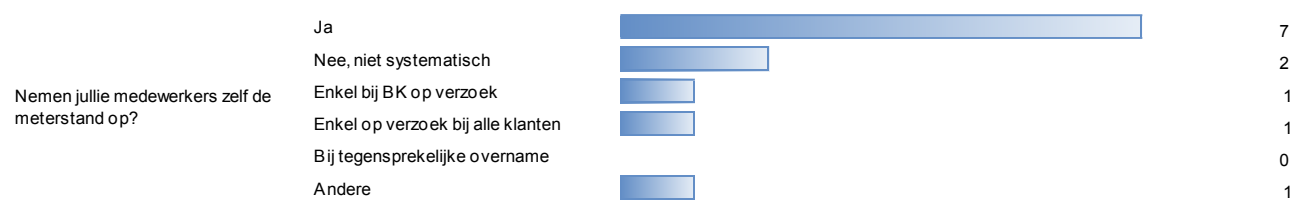
3.2.1.7 Opname en doorgeven van de watermeterstand

De figuren 10, 11 en 12 geven een overzicht van de resultaten.

Behalve bij 2 watermaatschappijen wordt de meterstand systematisch en periodiek opgenomen door een medewerker. De watermaatschappijen die de meterstand niet systematisch zelf opnemen, steunen voor de registratie op informatie die de klant geeft en nemen slechts uitzonderlijk zelf de meterstand op, hetzij op verzoek van de klant, hetzij ad hoc (bv. n.a.v. het uitvoeren van werken, nadat afwijkend verbruik is vastgesteld of nadat de klant zelf geen meterstanden doorgegeven heeft).

Een beschermde klant kan voor het opmaken van de verbruiksfactuur aan de watermaatschappij vragen om de watermeterstand te komen opnemen. Dit is een sociale openbare dienstverplichting.

Figuur 10: opnemen van de meterstand door een medewerker van de watermaatschappij

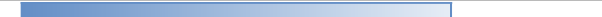


4 watermaatschappijen geven aan dat het niet-doorgeven door de klant van de watermeterstand geen voldoende reden vormt voor het laten opnemen van de watermeterstand door een medewerker.

Figuur 11: opnemen van de watermeterstand ter plaatse bij het niet-doorgeven door de klant



- Alle watermaatschappijen houden bij het schatten van waterverbruik na het niet-doorgeven van de meterstand door de klant rekening met het bij vorige opnames genoteerde verbruik;
- 6 watermaatschappijen rekenen een hoger verbruik aan na het niet-doorgeven van de meterstand door de klant. Deze maatschappijen maken hierbij geen onderscheid tussen facturaties die via domiciliëring verlopen en andere facturaties;
- 8 watermaatschappijen passen het geschatte verbruik kosteloos terug aan als de klant reageert op de schatting. 1 watermaatschappij rekent hiervoor kosten aan;
- 4 van de 6 watermaatschappijen die een hoger verbruik aanrekenen na het niet-doorgeven van de watermeterstand door de klant, doen niets als de klant de verhoogde raming betaalt en niet reageert. 2 watermaatschappijen doen dit wel, door jaarlijks een meterbrief te verzenden en/of door een medewerker te sturen om de watermeterstand op te nemen;
- Alle watermaatschappijen houden voor de berekening van het gebruik bij het niet-doorgeven van de meterstand rekening met de gezinsgrootte;
- 7 watermaatschappijen houden daarnaast ook rekening met het gemiddeld verbruik gekoppeld aan de gekende gezinsgrootte.

Houden jullie rekening met het bij vorige opnames genoemde verbruik?	Ja		90
	Nee		10
Rekenen jullie abonnees een hoger verbruik aan bij niet-doorgeven meterstand?	Ja		60
	Nee		40
Indien ja - verloopt dit ook via domiciliëring?	Ja		60
	Nee		40
Als de klant reageert - wordt verbruik dan terug aangepast?	Ja - zonder meerkost		80
	Ja - mits betaling kostenbijdrage		20
Als klant 'verhoogde raming' betaalt en niet reageert - onderneemt u dan actie?	Ja		20
	Nee		80
Houden jullie hierbij rekening met gezinsgrootte?	Ja		90
	Nee		10
Houden jullie rekening met gemiddeld verbruik gekoppeld aan de gekende gezinsgrootte?	Ja		70
	Nee		30



Vlaamse Milieumaatschappij (2018), Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!
24

De **statistische steekproef** omvatte 2.303 integrale waterfacturen die werden nagerekend en gecontroleerd. Hiervan bleken er 2.163 facturen of 94 % van de steekproef volledig correct. Bij 125 dossiers stelden we een afwijking vast, terwijl we bij 13 andere dossiers vinden dat de aanrekening transparanter kon. Voor 2 dossiers konden we niet eenduidig besluiten of de aanrekening correct was.

De vastgestelde afwijkingen liggen voornamelijk (95 van de 125, of 76 % van de als fout beoordeelde dossiers) aan een structurele fout in de berekening van de verbruiksperiode, waardoor 1 dag foutief werd verrekend. Als gevolg hiervan werd 1 m³ aan het tarief van het lopende jaar (2016) aangerekend in plaats van aan het tarief van het voorgaande jaar (2015). Dit werd vastgesteld bij 3 watermaatschappijen: IWVA, Vivaqua en IWVB. Bij IWVB beperkt de foute berekening zich tot de klanten die gefactureerd worden via het facturatiesysteem van Vivaqua.

Verder werden een 7-tal losstaande, niet structurele fouten vastgesteld die vooral het gevolg waren van een (manuele) ingreep in het reguliere aanrekeningsproces (bv. bij de berekening van een minnelijke schikking) of bij de conversie naar de nieuwe tariefstructuur (bv. foutief aantal gedomicilieerden). Daarnaast werd voor 23 dossiers geen (afdoende) verklaring voorgelegd voor de vastgestelde afwijking, waardoor deze niet als correct worden weerhouden.

Voor 13 dossiers spoorden we de betrokken watermaatschappij aan tot actie zodat de eenduidigheid, klantvriendelijkheid of de transparantie van de facturatie verhoogd wordt. Voor 10 van deze dossiers houdt dit in dat we er op wijzen dat prorateringsregels binnen eenzelfde verbruiksjaar voor alle klanten dezelfde moeten zijn en de facturatiesoftware dus niet in de loop van het jaar wordt aangepast. Specifieke factoren zoals bijvoorbeeld een extra verbruiksdag naar aanleiding van een schrikkeljaar, moeten dus geïmplementeerd worden voorafgaand aan het verbruiksjaar.

Het tweede deel van het onderzoek omvatte **een procescontrole**. Hieruit blijkt dat de watermaatschappijen in grote lijn eenzelfde werkwijze hanteren, maar dat er bij het inbouwen van extra controles nog verschillen zijn tussen de verschillende watermaatschappijen. Elke watermaatschappij probeerde – conform de eigen werking – het risico op fouten of mismatches te minimaliseren. Bij twijfel handelen de watermaatschappijen in het voordeel van de klant.

In het algemeen kunnen we besluiten dat de implementatie van de nieuwe tariefstructuur grotendeels correct is verlopen. De vastgestelde opstartproblemen zijn vooral beperkte afwijkingen in de berekening van de verbruiksperiode die dan ook vrij eenvoudig kunnen verholpen worden. Een aantal watermaatschappijen voerden al rechtzettingen door naar aanleiding van de onderzoeksresultaten. De VMM zal er op toezien dat de nodige acties worden genomen - waar dat nog niet gebeurd is - zodat de watermaatschappijen de regelgeving en afspraken respecteren.



5 BLIK VOORUIT

[illegible]

Vlaamse Milieumaatschappij (2018), Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!

Daar waar de wetgeving een aantal zaken niet expliciteert, zien we nog enkele mogelijkheden om bepaalde afspraken te verfijnen of te concretiseren. Voor het berekenen van de minnelijke schikking bij een verhoogd waterverbruik ten gevolge van een lek, loopt (2017-2018) een optimalisatietraject van het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR) waarbij de watermaatschappijen rechtstreeks betrokken worden. Om de concrete praktische toepassing van de regelgeving in de dagelijkse werking van de watermaatschappijen uniform te implementeren, zijn bijkomende afspraken nodig.

27

Bijlage 1 - Vragenlijst voor procescontrole inzake aanrekening integrale waterfactuur

[illegible]

☐ JA, de controle is inherent aan het proces en verloopt automatisch – structurele controle

☐ NEEN, de controle vergt initiatief van een medewerker via een aparte manuele of (semi)automatische handeling – ad hoc controle

☐ JA

☐ NEEN

☐ NEEN – ga naar 3.2

☐ Via andere, met name:

☐ NEEN (enkel minnelijke schikking conform wettelijk beschreven minimumtegemoetkoming)

☐ Via andere kanalen, m.n.☐ Neen

☐ Ja – ga naar 4.4

☐ Neen

☐ Ja – enkel wat betreft aantallen – ga naar 4.5

☐ Ja – zowel wat betreft aantallen, als inhoudelijk – ga naar 4.5

☐ Neen

☐ Het *totaal* aantal klantencontacten in eerste 3 kwartalen 2016 is % hoger / lager dan in de eerste 3 kwartalen 2015

☐ Het aantal klantencontacten n.a.v. *onduidelijkheden rond de tarifiering* op de waterfactuur (bv. bij aanpassing tariefstructuur) in eerste 3 kwartalen 2016 is % hoger / lager dan in de eerste 3 kwartalen 2015

In de wetgeving zijn een aantal tegemoetkomingen voorzien voor klanten om sociale of ecologische redenen. Naast deze tegemoetkomingen waar de rechthebbende recht op heeft indien hij voldoet aan de beschreven voorwaarden, kunnen de watermaatschappijen nog bijkomende tegemoetkomingen of kortingen toekennen, voor zover deze niet in strijd zijn met het drinkwaterdecreet.

☐ Ja – ga naar 5.2

☐ Neen

- ☐ alle componenten van de integrale waterfactuur
- ☐ enkel de drinkwatercomponent op de waterfactuur
- ☐ enkel de bovengemeentelijke saneringscomponent op de waterfactuur
- ☐ enkel de gemeentelijke saneringscomponent op de waterfactuur

- ☐ criteria bij tegemoetkoming 1:
- ☐ criteria bij tegemoetkoming 2:
- ☐ criteria bij tegemoetkoming 3:

Vlaamse Milieumaatschappij (2018), Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!
32

6. (Bijkomende) administratieve kosten

Voor het uitvoeren van bepaalde administratieve taken, kunnen de watermaatschappijen een zekere kost doorrekenen aan de klant. Deze administratieve taken situeren zich veelal in de opvolgingscyclus van de betaling van de facturen.

6.1 Worden er voor bepaalde diensten administratieve kosten aangerekend door de watermaatschappij?

- ☐ Ja – ga naar 6.2
- ☐ Neen

6.2 In welke situatie(s) worden er administratieve kosten aangerekend (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- ☐ (1) Kosten bij herinneringsbrief na niet betalen verbruiks- of eindfactuur
- ☐ (2) Kosten bij ingebrekestelling via aangetekend schrijven
- ☐ (3) Verwijlinteresten
- ☐ (4) Kosten bij indiening van een (on)gegronde klacht
- ☐ (5) Andere (administratieve) kosten

6.3 Hoe worden de tarieven voor deze kosten gecommuniceerd aan de klant?

- ☐ De tarieven worden op voorhand expliciet aan de klant medegedeeld
- ☐ De tarieven worden onrechtstreeks / globaal gecommuniceerd (bv. via de website)
- ☐ De tarieven worden expliciet vermeld op het moment van de aanrekening
- ☐ De tarieven worden niet apart vermeld en zijn verwerkt in de totale aanrekening

6.4 Geef de tarieven de aangerekende administratieve kosten + eventuele termijnen die in rekening worden gebracht (indien van toepassing – zie vraag 6.2)

	Tarief van de kost	Termijn
Situatie (1)		
Situatie (2)		
Situatie (3)		
Situatie (4)		
Andere		
Andere		

Algemeen opmerkingsveld voor toelichting bij aangerekende kosten:

7. Verwerken, bewerken en controleren van de gegevens in het kader van de tariefbepaling

[illegible]

Met deze vraag peilen we naar de registratie van het relevante statuut door de watermaatschappijen.

a. Verloopt de toekenning van deze rechten automatisch?

- ## 7.2 Berekening vastrecht (toewijzing wooneenheden)

a. Op wat wordt de bepaling van het aantal wooneenheden gebaseerd? Hoe wordt het aantal wooneenheden vastgelegd?

- [illegible]

- c. Hoe kan de klant een aanpassing vragen ?
- ☐ Via telefonisch contact
 - ☐ Via mail
 - ☐ Via brief
 - ☐ Enkel na vaststelling ter plaatste door een medewerker
 - ☐ Andere
- d. Hoe verloopt de rechtzetting bij een foutieve aanrekening van het vastrecht?
- ☐ Via een creditnota
 - ☐ Via het in mindering brengen bij een toekomstige facturatie

8. Watermeterstand

De watermeterstand bepaalt het te factureren waterverbruik. Met deze vraag peilen we naar de registratie van de watermeterstand door de watermaatschappijen en naar de procedure in die gevallen waarin de klant de watermeterstand niet doorgeeft.

8.1 Opname watermeterstand door medewerker WM

Nemen jullie medewerkers zelf de meterstand op?

- ☐ Ja – met welke frequentie – wat als bewoner niet thuis is?
- ☐ Nee, niet systematisch
- ☐ Enkel bij beschermde klanten op verzoek
- ☐ Enkel op verzoek voor alle klanten
- ☐ Bij tegensprekelijke overname
- ☐ Andere:

8.2 Meterstandsopname ter plaatste bij niet-doorgeven door klant:

- ☐ Nooit
- ☐ Ja beschrijf aanpak
- i. Welke stappen
 - ii. Vanaf wanneer
 - iii. Kosten

8.3 Hoe gebeurt de berekening van het gebruik bij niet-doorgeven meterstand?

- a. Houden jullie hierbij rekening met het bij vorige opnames genoteerde verbruik?
- ☐ Ja
- ☐ Nee
- b. Rekenen jullie abonnees een hoger verbruik aan bij niet-doorgeven meterstand?
- ☐ Ja – beschrijf aanpak:
- ☐ Nee
- c. Indien ja – verloopt dit ook via domiciliëring?
- ☐ Ja
- ☐ Nee

[illegible]

- d. Als klant reageert – wordt verbruik dan terug aangepast?
- ☐ Ja – zonder meerkost
- ☐ Ja – mits betaling van een kostenbijdrage
- e. Als klant 'verhoogde raming' betaalt en niet reageert – onderneemt u dan actie?
- ☐ Ja
- ☐ Nee
- f. Houden jullie hierbij rekening met gezinsgrootte?
- ☐ Ja
- ☐ Nee
- g. Houden jullie hierbij rekening met een gemiddeld verbruik gekoppeld aan de gekende gezinsgrootte?
- ☐ Ja
- ☐ Nee

9. Hoger waterverbruik

Artikel 13 van het Algemeen Waterverkoopreglement stelt dat de klant automatisch of via de door hem aangestelde die de meterstand opneemt, geïnformeerd wordt als het verbruik, herrekend op jaarbasis, met minimum 50 % en met minstens 100 m³ stijgt ten opzichte van de vorige verbruiksperiode.

9.1 Hoger verbruik op factuur vermeld

- a. Wordt een hoger verbruik cf. art. 13 AWVR geregistreerd?
- ☐ Ja - automatisch
- ☐ Ja - automatisch met manuele check
- ☐ Ja – manueel
- ☐ Nee
- b. Wordt een klant systematisch gecontacteerd na vaststelling van een hoger verbruik cf. art. 13 AWVR?
- ☐ Ja – hoe ?
- ☐ Nee

Vlaamse Milieumaatschappij (2018). Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!

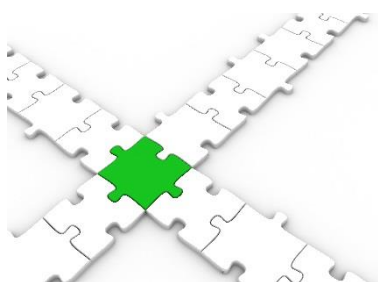
Bijlage 2 - Resultaten per watermaatschappij

[illegible]

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur De Watergroep

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **278 dossiers**
- vaststellingen VMM:



273 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is.



2 dossiers

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd.
De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van de klant te herzien.



2 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren



1 dossier

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen

Concrete resultaten & conclusie



Foutief

In één dossier werd een aanrekening als huishoudelijke klant toegepast, terwijl er geen wooneenheid of gedomicilieerde bewoners geregistreerd zijn op het verbruiksadres. De watermaatschappij heeft de foutieve conversie bij de overgang naar de nieuwe tariefstructuur bevestigd en zorgde voor een retroactieve rechtzetting van de facturatie vanaf 1 januari 2016.

In één dossier wordt door de watermaatschappij een tegemoetkoming voorzien aan de klant omwille van nierdialyse. Concreet heeft de watermaatschappij de regeling van het sociaal tarief retroactief vanaf 1 januari 2016 toegepast, hoewel de klant niet aan de decretale voorwaarden voor een sociaal tarief te bekomen voldoet. Deze werkwijze werd gemeld aan de VMM maar daarbij werden de in het samenwerkingsprotocol gemaakte afspraken niet gevolgd. Die afspraken zijn er om tot een sectorbrede en uniforme werkwijze te komen.

Het toekennen van een bijkomende tegemoetkoming of korting van de saneringscomponenten aan de betrokken klantengroep om sociale, economische of ecologische redenen is namelijk decretaal mogelijk als dit onder het toezicht van de VMM gebeurt. Hiervoor werd een toezichtskader uitgewerkt in het samenwerkingsprotocol tussen de VMM en de watermaatschappijen om tot een uniforme en transparante werkwijze en sectorgedragen aanpak te komen.

Aanbeveling van VMM:

De watermaatschappij kan de sector bevragen over de wenselijkheid van een bijkomende tegemoetkoming aan klanten omwille van nierdialyse. Als hierover consensus is binnen de sector, kan de watermaatschappij een concreet en uniform voorstel voor de sector tot bijkomende tegemoetkoming of korting van de (boven)gemeentelijke bijdrage aan de betrokken klantengroep om sociale, economische of ecologische redenen voorleggen aan de VMM ter advies⁴.



Aanbeveling

Voor 2 dossiers was een rechtzetting van de facturatie nodig door de werkwijze die de watermaatschappij hanteert bij (de verlenging van) de toekenning van het sociaal tarief. Als de klant in het voorgaande jaar rechthebbende was en er op het moment van de facturatie nog geen nieuwe informatie beschikbaar is, dan verlengt de watermaatschappij het recht op een sociaal tarief tot de bufferdatum 31 juli. Wanneer de verbruiksperiode deze bufferdatum overschrijdt, krijgt de klant voor het verbruik t.e.m. 31 juli een sociaal tarief en voor het overige verbruik niet. Een aanpassing van de facturatie is dus altijd vereist, als de klant recht heeft op het sociaal tarief en als hij geen recht meer heeft in het nieuwe jaar. De verlenging van het recht op sociaal tarief is a priori een klantvriendelijke maatregel waardoor de waterfactuur bovendien betaalbaarder wordt, maar door de bufferdatum is de interpretatie van de integrale waterfactuur moeilijker.

⁴ Conform artikel 6 van het samenwerkingsprotocol tussen de watermaatschappijen en de Economisch Toezichthouder.

Aanbeveling van VMM:

Bij de keuze om het recht op sociaal tarief proactief te verlengen, is een verlenging tot de uiterste verbruiksdatum op de factuur een klantvriendelijkere en duidelijkere werkwijze dan het hanteren van een arbitraire bufferdatum eigen aan de watermaatschappij.



Geen beoordeling mogelijk

Voor één dossier werd aan VMM aangegeven dat twee facturen werden aangerekend aan de klant. Beide facturen hebben volgens de aangeleverde informatie dezelfde verbruiksperiode. De eerste factuur blijkt volledig correct opgesteld, de reden waarom een tweede factuur voor dezelfde verbruiksperiode (maar met een ander waterverbruik) werd opgesteld is niet duidelijk en de narekening door VMM is niet mogelijk.



Volledig correct

273, ofwel 98 % van de dossiers werden correct aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd dus globaal gezien correct geïmplementeerd en de gezinnen hebben een correcte waterfactuur ontvangen.

II. PROCESCONTROLE – VRAGENLIJST



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven en beschermde klanten.

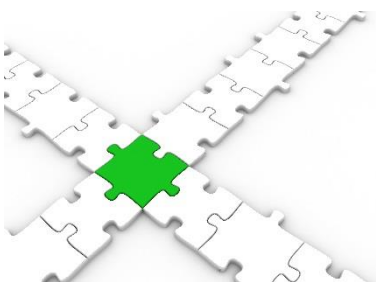


- Als de IBA in het beheer is van de WM, wordt geen periodieke controle of onderhoud gedaan.
- Voor klanten met nierdialyse past de WM de regeling van het sociaal tarief toe op de integrale waterfactuur. Dit is niet conform afspraken met de VMM.

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur pidpa

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **294 dossiers**
- vaststellingen VMM:



294 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is.



0 dossiers

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd. VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van de klant te herzien.



0 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren.



0 dossiers

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen.

Concrete resultaten & conclusie van het nazicht van de aanrekening van de integrale waterfactuur



Volledig correct

Alle 294 dossiers werden volledig correcte aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd dus correct geïmplementeerd en de gezinnen hebben een correcte waterfactuur ontvangen.

II. PROCESCONTROLE – VRAGENLIJST



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven en beschermde klanten en maakt dit inherent aan het systeem.
- De WM is bereid om een minnelijke schikking toe te staan onder voorwaarden die breder gaan dan de wettelijk voorziene regeling.



- Bij de berekening van het vastrecht (toewijzing aantal wooneenheden) gebeurt niet steeds / geen (*) controle op het terrein

Weerwoord van pidpa:

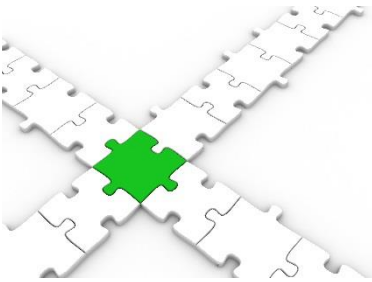
() Uit het weerwoord van de watermaatschappij blijkt dat het initiële antwoord m.b.t. de controle op het terrein genuanceerd moet worden. De watermaatschappij geeft aan dat bij andere plaatsbezoeken bij de klant (bv. voor meteropnames, in kader van verhuizen, keuringen ...) eventuele mismatches van het aantal wooneenheden wel degelijk worden teruggemeld en aangepast in het systeem. Bij twijfel na koppeling met het rijksregister, gebeurt bovendien wel een controle op het terrein.*

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur

Water-Link

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **285 dossiers**
- vaststellingen VMM:



285 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is.



0 dossiers

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd. De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van de klant te herzien.



0 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren.



0 dossiers

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen.

Concrete resultaten & conclusie van het nazicht van de aanrekening van de integrale waterfactuur



Volledig correct

Alle 285 dossiers werden volledig correcte aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd dus correct geïmplementeerd en de gezinnen hebben een correcte waterfactuur ontvangen.

II. PROCESCONTROLE – VRAGENLIJST



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven en beschermde klanten.
- De WM is bereid om een minnelijke schikking toe te staan onder voorwaarden die breder gaan dan de wettelijk voorziene regeling en geeft in bepaalde gevallen ook een reductie die verder gaat dan de wettelijk voorziene korting.

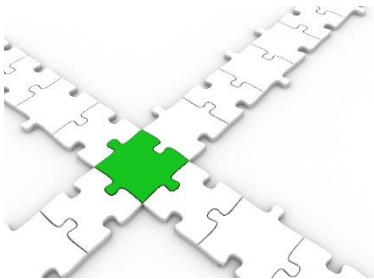


- Bij de aanrekening van administratieve kosten worden deze niet op voorhand expliciet gecommuniceerd aan de klant.
- De watermeterstand wordt enkel op verzoek van de klant opgenomen door een medewerker van de watermaatschappij.
- De klant wordt niet automatisch gecontacteerd na vaststelling van een (abnormaal) verhoogd waterverbruik.

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **283 dossiers**
- Vaststellingen VMM:



280 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is .



1 dossier

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd.
De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van
de klant te herzien.



1 dossier

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren.



1 dossier

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen.

Concrete resultaten & conclusie van het nazicht van de aanrekening van de integrale waterfactuur



Foutief

Bij de facturatie van één klant werd vastgesteld dat het aantal gedomicilieerden niet correct werd verwerkt in (een deel van) de aanrekening.



Aanbeveling

In één dossier wordt door de watermaatschappij een (forfaitaire) tegemoetkoming voorzien voor de klant in de kosten van het waterverbruik ten gevolge van thuisnierdialyse.

Hoewel een tegemoetkoming in de kosten m.b.t. de drinkwatercomponent mogelijk is, lijkt het aan te bevelen deze tegemoetkoming te beperken tot een bijdrage in de kosten voor de drinkwatercomponent corresponderend met het waterverbruik, zodat de klant geen tegemoetkoming krijgt die hoger ligt dan het initieel gefactureerde bedrag.

Het toekennen van een bijkomende tegemoetkoming of korting van de saneringscomponenten aan de betrokken klantengroep om sociale, economische of ecologische redenen is decretaal mogelijk, als dit onder het toezicht van de VMM gebeurt. Hiervoor werd een toezichtskader uitgewerkt in het samenwerkingsprotocol tussen de VMM en de watermaatschappijen om tot een uniforme en transparante werkwijze en sectorgedragen aanpak te komen.

Aanbeveling van VMM:

De watermaatschappij kan de sector bevragen over de wenselijkheid van een bijkomende tegemoetkoming aan klanten omwille van nierdialyse. Als hierover consensus is binnen de sector, kan de watermaatschappij een concreet en uniform voorstel voor de sector tot bijkomende tegemoetkoming of korting van de (boven)gemeentelijke bijdrage aan de betrokken klantengroep om sociale, economische of ecologische redenen voorleggen aan de VMM ter advies⁵.



Geen beoordeling mogelijk

Voor één dossier werd een minnelijke schikking omwille van een verhoogd verbruik ten gevolge van een lek toegekend aan de klant. Op basis van de aangeleverde informatie kan de VMM niet beoordelen of de berekening van de tegemoetkoming in overeenstemming is met de regelgeving die hieromtrent is vastgelegd in het algemeen waterverkoopreglement.



Volledig correct

280 van de 283 dossiers (99 %) werden correct aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd globaal gezien correct geïmplementeerd en de gezinnen hebben een correcte waterfactuur ontvangen.

⁵ Conform artikel 6 van het samenwerkingsprotocol tussen de watermaatschappijen en de Economisch Toezichthouder.

-

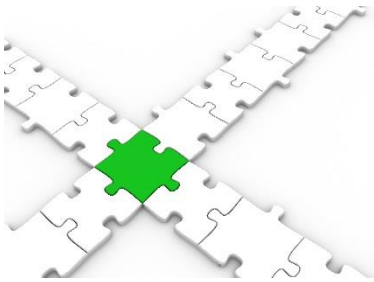
- De WM doet een terugbetaling van een forfaitair bedrag (los van het waterverbruik) t.a.v. klanten omwille van nierdialyse.

Vlaamse Milieumaatschappij (2018), Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **296 dossiers**
- Vaststellingen VMM:



242 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is .



54 dossiers

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd. De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van de klant te herzien.



0 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren.



0 dossier

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen.



II. PROCESCONTROLE – VRAGENLIJST



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven en beschermde klanten.
- De WM is bereid om een minnelijke schikking toe te staan onder voorwaarden die breder gaan dan de wettelijk voorziene regeling en geeft in bepaalde gevallen ook een reductie die verder gaat dan de wettelijk voorziene korting.



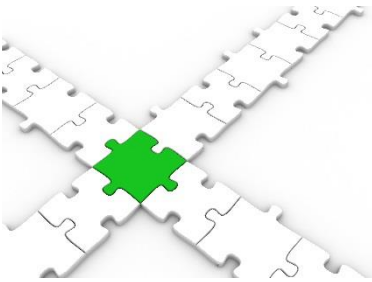
- Bij de bepaling van het aantal wooneenheden voor de berekening van het vastrecht, gebeurt geen controle op terrein.
- De WM heeft geen registratiesysteem waarin de klantencontacten worden bijgehouden.

Vlaamse Milieumaatschappij (2018). Een correcte integrale waterfactuur? De VMM kijkt het voor je na!

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur AGSO Knokke-Heist

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **271**
- vaststellingen VMM:



265 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is .



1 dossier

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd.
De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van de klant te herzien.



5 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd,
maar waar de VMM aanbeveelt om de
transparantie en klantvriendelijkheid te
optimaliseren.



0 dossiers

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft
om de aanrekening sluitend te beoordelen.

Concrete resultaten & conclusie van het nazicht van de aanrekening van de integrale waterfactuur



Foutief

In één dossier werd de klant een vastrecht aangerekend voor de verbruiksperiode van een volledig jaar (366 dagen), terwijl de effectieve verbruiksperiode maar 364 dagen omvatte. Er werd m.a.w. geen (correcte) proratering van het vastrecht toegepast.

Weerwoord van AGSO Knokke-Heist:

In haar weerwoord heeft de watermaatschappij aangetoond een correctie omtrent de aanrekening van het vastrecht te hebben toegekend en terugbetaald via creditnota.



Aanbeveling

Voor 5 dossiers werd vastgesteld dat de proratering van de variabele vergoeding (1 dossier), dan wel het vastrecht (4 dossiers) rekening hield met 365 dagen voor het verbruiksjaar 2016 in plaats van 366 dagen. De verrekening van deze schrikkel dag werd pas ingevoerd vanaf begin maart 2016. Hierdoor bestaat er een beperkte afwijking van de aangerekende bedragen vóór deze doorgevoerde correctie, ten opzichte van deze aangerekend na de correctie.

Aanbeveling van VMM:

Prorateringsregels voor de berekening van het vastrecht en/of de variabele vergoeding worden toegepast voor alle klanten binnen hetzelfde verbruiksjaar. De verwerking van een specifieke afwijking, bv. naar aanleiding van een schrikkel dag, is geïmplementeerd voorafgaand aan de facturatie binnen dat verbruiksjaar.



Volledig correct

265 van de 271 dossiers (98 %) werden correct aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd dus correct geïmplementeerd en de gezinnen hebben een correcte waterfactuur ontvangen.

II. PROCESCONTROLE – VRAGENLIJST



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven.
- Bij de toekenning van een vrijstelling om ecologische reden gebeurt een controle ter plaatse ter verificatie van de wettelijke voorwaarden.
- Er worden geen administratieve kosten aangerekend bij het versturen van herinneringsbrieven. Als er een correcte interne kostentoewijzing is gebeurd, is dit een klantvriendelijke werkwijze.

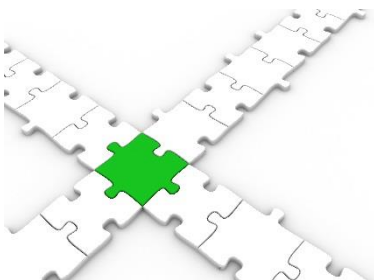


- De WM doet geen controle van de gegevens m.b.t. sociale tarieven voorafgaand aan de inlezing, enkel achteraf. Bij de inlezing van de gegevens van de beschermde klanten is geen controle voorzien.
- Er is geen historiek of rapportering beschikbaar uit het registratiesysteem van de klantencontacten.

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur Vivaqua

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van **297 dossiers**
- Vaststellingen VMM:



234 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant



63 dossiers

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd. De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van de klant te herzien.



0 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren.



0 dossiers

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen.

Concrete resultaten & conclusie van het nazicht van de aanrekening van de integrale waterfactuur



Foutief

Bij 50 dossiers werd het aantal dagen in de totale verbruiksperiode verkeerd bepaald (steeds 1 dag te weinig). Dit gaf in 30 dossiers een afwijking bij de berekening van de variabele vergoeding doordat het waterverbruik op een foutieve manier werd geprorateerd. De afwijking in deze gefactureerde bedragen bedroeg het tarief voor 1 m³ waterverbruik. Bij 20 dossiers leidde dit een afwijkend vastrecht dat werd aangerekend (gemiddelde afwijking € 0,26).

In één dossier wordt door de watermaatschappij een minnelijke schikking toegestaan aan de klant omwille van een verhoogd waterverbruik n.a.v. een lek. De berekening van het voordeeltarief voor de minnelijke schikking gebeurde niet conform de hiertoe gemaakte regelgeving in het Algemeen Waterverkoopreglement.

Voor twaalf dossiers werd door de watermaatschappij geen of geen correcte verklaring of argumentatie aangeleverd om de vastgestelde verschillen te verklaren. Op basis van de gekende informatie kan de VMM de aanrekening in deze dossiers niet als correct beoordelen. Een zestal van de ze dossiers heeft betrekking op een grootverbruikersdossier.



Volledig correct

234 van de 297 dossiers (79 %) werden correct aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd dus geïmplementeerd maar - hoewel de meeste gezinnen een correcte waterfactuur hebben ontvangen - werden er toch een groot aantal afwijkingen vastgesteld.

II. PROCESCONTROLE – VRAGENLIJST



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven en beschermde klanten.
- Wanneer de klant geen meterstand doorgeeft, zal de WM niet automatisch een verhoogd verbruik aanrekenen.

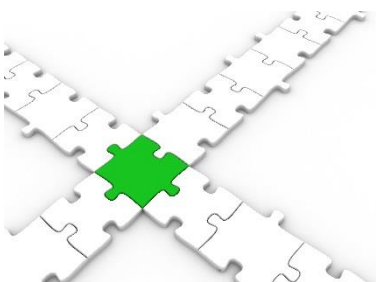


- De WM heeft geen registratiesysteem waarin de klantencontacten worden bijgehouden.

Resultaatsfiche nazicht aanrekening van de integrale waterfactuur

I. STEEKPROEFCONTROLE VAN DE INTEGRALE WATERFACTUREN

- statistisch onderbouwde selectie van 299
- Vaststellingen VMM:



290 dossiers

waarbij de aanrekening van de integrale waterfactuur volledig correct en transparant is.



4 dossiers

waarbij de aanrekening foutief is gebeurd.
De VMM stuurt hierbij aan om de facturatie van
de klant te herzien.



5 dossiers

waarbij de aanrekening correct is gebeurd, maar waar de VMM aanbeveelt om de transparantie en klantvriendelijkheid te optimaliseren.



0 dossiers

waarbij de VMM niet genoeg informatie heeft om de aanrekening sluitend te beoordelen.

In vier dossiers werd het aantal dagen in de totale verbruiksperiode verkeerd bepaald. Daardoor werd de bovengrens voor het basisverbruik foutief bepaald, waardoor voor een beperkt waterverbruik een foutief tarief (basis- versus comforttarief) werd toegepast.



Voor 5 dossiers werd vastgesteld dat de proratering van de variabele vergoeding (4 dossiers) of van het vastrecht (1 dossier), rekening hield met 365 dagen voor het verbruiksjaar 2016 in plaats van 366 dagen. De verrekening van deze schrikkel dag werd ingevoerd vanaf midden 2016. Hierdoor bestaat er een beperkte afwijking van de aangerekende bedragen vóór deze doorgevoerde correctie, ten opzichte van deze aangerekend na de correctie.

Aanbeveling van VMM:

Prorateringsregels voor de berekening van het vastrecht en/of de variabele vergoeding worden toegepast voor alle klanten binnen hetzelfde verbruiksjaar. De verwerking van een specifieke afwijking, bv. naar aanleiding van een schrikkel dag, is geïmplementeerd voorafgaand aan de facturatie binnen dat verbruiksjaar.



290 van de 299 dossiers (97 %) werden correct aangerekend. De nieuwe tariefstructuur werd globaal gezien correct geïmplementeerd en de gezinnen hebben een correcte waterfactuur ontvangen.

II.



- De WM zet maximaal in op automatische inlezing en controle van gegevens m.b.t. sociale tarieven.
- Bij de toekenning van een vrijstelling om ecologische reden gebeurt een controle ter plaatse ter verificatie van de wettelijke voorwaarden.
- Er worden geen administratieve kosten aangerekend bij het versturen van herinneringsbrieven. Als een correcte interne kostentoewijzing is gebeurd, is dit een klantvriendelijke werkwijze.



- Bij de aanrekening van (bijkomende) administratieve kosten worden deze niet expliciet op voorhand aan de klant medegedeeld.
- Bij de bepaling van het aantal wooneenheden, gebeurt er geen controle op het terrein.
- Wanneer de meterstand niet is doorgegeven wordt een 'hoger' verbruik aangerekend. De klant kan het verbruik opnieuw laten aanpassen maar er worden wel kosten voor aangerekend.

