



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2018

SAMENVATTING

Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011¹ legt in artikel 27 een rapporteringsverplichting op aan de exploitanten en de rioolbeheerders over het toepassen van een aantal bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement. Een ministerieel besluit specificeert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren aan de Vlaamse Milieumaatschappij. Dit rapport bespreekt zowel de drinkwaterstatistiek als de saneringsstatistiek voor het werkingsjaar 2018.

Drinkwaterstatistiek

In 2018 waren zes exploitanten actief op het Vlaams grondgebied.

Op 1 januari 2018 telde Vlaanderen in totaal 2.654.366 klanten zonder ondernemingsnummer en 323.444 klanten met een ondernemingsnummer.

Klanten zonder ondernemingsnummer

Binnen de groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren er 157.842 klanten beschermd en rechthebbend². 26.681 binnen dezelfde groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend³.

In 2018 ontvingen de exploitanten 66.928 aanvragen tot betalingsuitstel, een daling met 17% tegenover 2017. De overgrote meerderheid van deze aanvragen werd goedgekeurd.

Er zijn 1.204.618 herinneringsbrieven verstuurd naar een totaal van 624.983 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitanten verstuurden in totaal 412.190 ingebrekestellingen naar klanten zonder ondernemingsnummer. In totaal 234.069 klanten zonder ondernemingsnummer, of 8,8% van het aantal klanten, ontvingen minstens één ingebrekestelling.

In 2018 hebben de exploitanten 62.646 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen. Vergelijken we dit cijfer met 2017 dan is er een daling op te merken van 8,7%. Bijna alle aanvragen werden toegestaan (99,1%). In totaal werden 27,8% van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens een keer niet, te weinig of te laat betaalde. In 2017 werd nog 36,8% van de toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd.

Daarnaast legden de Lokale Adviescommissies in 2018 ook 13.015 afbetalingsplannen op. Hiervan werd 59,1% niet nageleefd. Dat percentage is vergelijkbaar met vorig jaar, toen 57,5% van de door de LAC opgelegde plannen niet werd nageleefd.

Het aantal dagvaardingen van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen bedroeg 5.911. Dat is een stijging met 19,8% ten opzichte van 2017. Ten opzichte van 2012 is het totaal aantal dagvaardingen gedaald van 9.636 naar 5.911.

¹ Besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011 houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement, het laatst gewijzigd bij besluit van 6 december 2013

² De nieuwe tariefstructuur, die op 1 januari 2016 in werking trad, voorziet voor de groep beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten niet meer in een vrijstelling maar in een korting op de integrale waterfactuur. Daarom wordt in dit rapport voor de term 'rechthebbend' gekozen.

³ Zie [Bijlage 1: klanten zonder ondernemingsnummer](#)

Van deze LAC-dossiers waren er 27.894 gerelateerd aan betalingsproblemen en werden geformuleerd als “weigering tot uitwerken of niet nakomen van de regeling van de betaling van openstaande facturen”. De LAC gaf bij 376 wanbetalingsdossiers een positief advies tot afsluiting. In 9.935 wanbetalingsdossiers werd negatief geadviseerd, in 15.663 dossiers werd voorwaardelijk geadviseerd.

De exploitanten sloten 920 klanten van het openbaar waterdistributienetwerk af. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (685) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (235).

Van de 920 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer waren er 65 rechthebbend en 4 beschermd maar niet rechthebbend. Van de 920 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer werden er 643 heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. In 307 van de gevallen gebeurde dat binnen de 7 kalenderdagen.

In 2018 werden 257 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er 138 minder dan in 2017. 124 van de 257 scans gebeurden bij beschermde klanten.

Er zijn een aantal langetermijntrends vast te stellen. Zo is het aantal effectieve afsluitingen gestagneerd sinds 2011 en daalt het sinds 2016 voor het derde jaar op rij sterk. In 2016 was het aantal afsluitingen ten opzichte van 2015 gedaald met 33%. In 2017 is het aantal afsluitingen ten opzichte van 2016 opnieuw gedaald, ditmaal met 25%. En in 2018 is het aantal afsluitingen tegenover 2017 verder gedaald met 53,2%. De sterke daling dit jaar valt te verklaren door de daling van het aantal afsluitingen door Water-link en De Watergroep. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het aantal ingebrekestellingen sinds 2015 ongeveer stabiel blijft. Tenslotte stellen we vast dat het aantal aangevraagde afbetalingsplannen sinds 2012 sterk is gestegen (van 34.396 naar 62.646). Het valt op dat er sinds 2012 geen noemenswaardige verlaging van het gemiddeld betalingsbedrag, noch verlenging van de gemiddelde looptijd heeft plaatsgevonden. Het aantal

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2018

Voor de afbetalingsplannen opgelegd door de LAC nemen we een gelijkaardige evolutie waar. Het aantal opgelegde afbetalingsplannen is gestegen van 10.290 in 2015 tot 13.015 in 2018. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd ten opzichte van de voorbije twee jaren stabiel is gebleven.

In 2018 vroegen klanten met een ondernemingsnummer 7.593 uitstellen van betaling aan, die bijna steeds werden toegestaan.

In 2018 werden 2.193 afbetalingsplannen aangevraagd. De exploitanten stonden 2.158 van deze aanvragen toe. In 2018 stuurden de exploitanten 1.809 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een stijging met 143,5% tegenover 2017.

In totaal werden 87 klanten met een ondernemingsnummer op hetzelfde leveringspunt heraangesloten.

Klachten en keuringen

In 2018 werden 55.665 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel hiervan zijn keuringen die plaatsvonden vóór de eerste ingebruikname. In totaal werden 2.443 herkeuringen uitgevoerd.

306 gemeenten en rioolbeheerders rapporteerden volledig of gedeeltelijk. Voor een deel van de gemeenten gaven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten.

In 2018 ontvingen de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders 505 klachten. Hiervan waren 363 klachten gegrond.

In totaal werden in 2018 in Vlaanderen 22.462 keuringen uitgevoerd. De helft (11.161) gebeurde vóór de eerste ingebruikname.

5

INHOUD

1	Achtergrond.....	16
2	Drinkwaterstatistiek 2018: vaststellingen en trends.....	17
2.1	Inleiding.....	17
2.1.1	Exploitanten actief in Vlaanderen.....	17
2.1.2	Rapporteringsverplichting	18
2.1.3	Leeswijzer.....	18
2.2	Klanten zonder ondernemingsnummer.....	20
2.2.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer.....	20
2.2.2	Procedure voor wanbetaling.....	21
2.2.3	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	35
2.2.4	Abnormaal hoog verbruik	38
2.2.5	Sociale openbare dienstverplichtingen.....	39
2.2.6	Langetermijntrends.....	40
2.2.7	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer	44
2.3	Klanten met een ondernemingsnummer.....	46
2.3.1	Aantal klanten met een ondernemingsnummer	46
2.3.2	Procedure voor wanbetaling.....	46
2.3.3	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	49
2.3.4	Abnormaal hoog verbruik	49
2.3.5	Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer.....	50
2.4	Klachten.....	51
2.5	Keuringen	52
3	Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2018	53
3.1	Inleiding.....	53
3.2	Klachten.....	53
3.3	Keuringen	54
	Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer.....	56
	Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	58
	Bijlage 1.2: Betalingsuitstel	60
	Bijlage 1.3: Herinneringsbrief.....	63
	Bijlage 1.4: Ingebrekestelling	66
	Bijlage 1.5: Afbetalingsplan	70
	Bijlage 1.6: Rechtbank	80
	Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)	82
	Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting	94
	Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik.....	108
	Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting	113

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	20
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	22
tabel 3: het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd voor 2017 en 2018	24
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen.....	26
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen via de exploitant voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	28
tabel 6: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	31
tabel 7:evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling.....	32
tabel 8: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	35
tabel 9: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	38
tabel 10: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	39
tabel 11: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2018	42
tabel 12: evolutie van door de exploitant toegestane afbetalingsplannen in de periode 2012-2018.....	42
tabel 13: aantal opgelegde afbetalingsplannen, gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2018 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen	43
tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	46
tabel 15: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	46
tabel 16: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	47
tabel 17: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer	47
tabel 18: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	48
tabel 19: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer.....	48
tabel 20: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	49
tabel 21: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	49
tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	51
tabel 23: evolutie van het aantal keuringen.....	52
tabel 24: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	58
tabel 25: aantal klanten zonder ondernemingsnummer	58
tabel 26: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer	60
tabel 27: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	60

[illegible]

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening	17
Figuur 2: aantal ontvangen betalingsuitstellen per klantengroep en per watermaatschappij.....	23
figuur 3: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	25
figuur 4:aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	27
figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	29
figuur 6: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	34
figuur 7:percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	37
figuur 8: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2018	41
figuur 9: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet rechthebbend is (BK NRS) en de beschermde klant die rechthebbend is (BK RS)	59
figuur 10: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	62
figuur 11: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	63
figuur 12: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	65
figuur 13: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	68
figuur 14: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	79
figuur 15: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg via de exploitant en dit niet naleefde	79
figuur 16: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	92
figuur 17: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	106
figuur 18: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant en opgedeeld per klantengroep.....	110
figuur 19: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2018	119
figuur 21: aantal klachten (%) per totaal aantal klanten.....	133
figuur 22: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn	133

15

1 ACHTERGROND

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt jaarlijks verslag uit over de drinkwater- en saneringsstatistiek van de exploitanten van het openbaar waterdistributienetwerk⁴ en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2018.

Het algemeen waterverkoopreglement, vastgelegd in een besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011, legt de rechten en plichten vast van enerzijds de watermaatschappijen en de rioolbeheerders, en anderzijds hun klanten. Dit reglement vormt een algemeen kader voor de dagelijkse onderlinge relatie en zorgt voor een belangrijke harmonisatie in de dienstverlening in Vlaanderen.

In het wijzigingsbesluit van het algemeen waterverkoopreglement van 6 december 2013 zijn belangrijke aanpassingen en aanvullingen doorgevoerd aan de afsluitregeling voor drinkwater en aan de voorwaarden voor de minnelijk schikking. Daarnaast is een hoofdstuk toegevoegd over de sociale openbare dienstverplichtingen. Deze sociale openbare dienstverplichtingen beschermen een kwetsbare doelgroep en werken zowel op financieel vlak als op vlak van dienstverlening ondersteunend. Deze nieuwe regelgeving trad in werking op 1 januari 2014.

Op 1 januari 2016 trad de nieuwe tariefstructuur voor de integrale waterfactuur in werking. Deze tariefstructuur bevat prikkels om verspilling tegen te gaan en een gezinsgroottecorrectie. Naast het vastrecht voor de levering van drinkwater is er nu ook een vastrecht voor de afvoer en de zuivering van afvalwater. De sociale vrijstellingen wijzigden in een sociaal tarief, dat een korting van 80% ten opzichte van de normale tarieven inhoudt.

Artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011 legt een rapporteringsverplichting op aan de exploitanten en de rioolbeheerders over het toepassen van een aantal bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement.

Het gaat om de bepalingen over:

- de afsluiting en heraansluiting van klanten;
- de keuring van de binneninstallatie en de privéwaterafvoer;
- de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling;
- de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik;
- de klachtenbehandeling;
- de toepassingen van de sociale openbare dienstverplichtingen.

Een ministerieel besluit⁵ specificeert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. De rapportering in dit rapport is ruimer dan hetgeen als recht voor de klant verankerd is in het algemeen waterverkoopreglement.

⁴ Exploitant van een openbaar waterdistributienetwerk: de gemeente, de gemeentelijke regie, de intercommunale, de Vlaamse openbare instelling en alle andere exploitanten die een openbaar waterdistributienetwerk via leidingen beheren.

⁵ Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van bepalingen uit het besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement.

2.1.2 Rapporteringsverplichting

De rapporteringsverplichting geldt voor alle exploitanten. Wat gerapporteerd moet worden, is vastgelegd in een ministerieel besluit.

De te rapporteren gegevens moeten jaarlijks voor 31 maart aan de Vlaamse Milieumaatschappij ter beschikking gesteld worden. De gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december uit het vorige kalenderjaar.

Voor een betere interpretatie van de gevraagde gegevens vraagt de VMM extra gegevens op. Dit gebeurt in samenspraak met de exploitanten.

2.1.3 Leeswijzer

De rapportering van de drinkwaterstatistiek voor het rapporteringsjaar 2018 gebeurt voor twee grote klantengroepen: klanten zonder ondernemingsnummer (hoofdstuk 2.2) en klanten met ondernemingsnummer (hoofdstuk 2.3). Hoofdstuk 2.4 bespreekt de klachten en hoofdstuk 2.5 de keuringen.

Voor de klanten zonder ondernemingsnummer wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- niet-beschermde klanten,
- beschermde klanten die recht hebben op een sociaal tarief,
- beschermde klanten zonder recht op een sociaal tarief.

Deze verschillende klantengroepen krijgen in de tabellen en grafieken elk een eigen kleur.

Klant	Afkorting	Kleurcode
Klant zonder ondernemingsnummers	KZO	
Niet beschermde klanten	NBK	
Beschermde klant – rechthebbend sociaal tarief	BK RS	
Beschermde klant – niet rechthebbend sociaal tarief	BK NRS	

In de tabellen in de bijlage worden nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

Dit staat voor gegevens die opgevraagd werden volgens het ministerieel besluit en niet volledig zijn.

- NB: niet beschikbaar

Dit staat voor gegevens die extra opgevraagd werden, die niet opgenomen zijn in het ministerieel besluit en waarvoor geen cijfers konden gerapporteerd worden.

Het rapport bestaat uit een bespreking van de gerapporteerde cijfers en een uitgebreide bijlage in het rapport. Daarnaast hoort bij dit rapport ook een tabel waarin de gegevens verzameld zijn per gemeente. FARYS/TMVW rapporteerde de cijfers van 2018 al volgens de gemeentegrenzen van 1 januari 2019. Deze tabel wordt afzonderlijk gepubliceerd samen met het rapport op de website van de VMM.

De bespreking van de gerapporteerde gegevens wordt steeds kort gehouden. De focus ligt op het algemeen beeld en op eventuele opvallende verschillen tussen de exploitanten of tussen de verschillende klantengroepen.

Daarnaast zijn ook enkele belangrijke figuren opgenomen die de verschillen tussen de klantengroepen verduidelijken.

De bijlagen 1 tot 4 bespreken de verschillende aspecten van de drinkwaterstatistiek waarover de exploitanten moeten rapporteren. De gerapporteerde statistieken voor de klanten zonder ondernemingsnummer zijn verzameld in bijlage 1; die voor de klanten met een ondernemingsnummer in bijlage 2. Bijlage 3 bevat het overzicht van de klachten en bijlage 4 geeft cijfers over het aantal keuringen.

Een belangrijke factor voor de interpretatie van de drinkwaterstatistiek is het verschil in grootte van de distributiegebieden. Om een vergelijking mogelijk te maken tussen de exploitanten worden de aangeleverde cijfers vaak gekoppeld aan het totale aantal klanten zonder of met ondernemingsnummer.

Wanneer in het rapport gesproken wordt van *gemiddelden* wordt hiermee doorgaans een gemiddelde per watermaatschappij bedoeld. Op een aantal plaatsen wordt ook gesproken van een *gemiddelde voor Vlaanderen*. In het eerste geval wordt het gemiddelde berekend door de som van de per watermaatschappij berekende gemiddelden te delen door het aantal watermaatschappijen. In het tweede geval wordt gedeeld door het aantal klanten.

2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer

2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Link naar bijlage: [Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer](#)

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 585 844	2 625 374	2 635 973	2 654 366	0.70
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	154 691	155 691	156 002	157 842	1.18
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	20 644	23 603	26 819	26 681	-0.51

In 2018 waren er in Vlaanderen 2.654.366 klanten zonder ondernemingsnummer⁶. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer steeg daarmee met 0,7 % tegenover 2017.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.306.094 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater, goed voor bijna de helft van het aantal klanten.

Het gemeentelijk waterbedrijf van Knokke-Heist voorzag het kleinste aantal klanten zonder ondernemingsnummer van drinkwater, namelijk 22.231.

In 2018 telde Vlaanderen 2.469.124 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 158.561 beschermde rechthebbende klanten (+1.18% t.o.v. 2017) en een relatief kleine groep van 26.681 beschermde niet-rechthebbende klanten (-0.51% t.o.v. 2017).

De voorwaarden om in aanmerking te komen als beschermde en/of rechthebbende klant zijn opgenomen in de Infobox in [Bijlage 1: klanten zonder ondernemingsnummer](#).

⁶ Niet ieder gezin of individu is klant bij een exploitant. Enkel gezinnen (of individuen, samenwonenden,...) die beschikken over een eigen watermeter worden beschouwd als afzonderlijke klanten zonder ondernemingsnummer. De gezinnen of individuen die bijvoorbeeld in een appartementsgebouw wonen met 20 wooneenheden en slechts één collectieve watermeter, zijn voor de exploitant slechts één klant, vertegenwoordigd door de vereniging van mede-eigenaars.

2.2.2 Procedure voor wanbetaling

De exploitant factureert het waterverbruik en de kosten die ermee verband houden via de integrale waterfactuur.

- (1) De klant heeft de mogelijkheid om een **uitstel van betaling** aan te vragen bij de exploitant.
- (2) Als de klant na het verstrijken van de uiterste betaaldatum niet betaald heeft, stuurt de exploitant een **herinneringsbrief**. Daarin vermeldt de exploitant de procedure voor ingebrekestelling. Er wordt gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan af te sluiten met de exploitant, via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.
- (3) Als de klant na het verstrijken van de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen nog geen regeling getroffen heeft om de openstaande rekening te betalen, stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief. In de **ingebrekestelling** moet de exploitant uitleggen wat er gebeurt als de klant niet reageert op de brief. Er wordt nog eens gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan af te sluiten met de exploitant, via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Als de klant ook daar niet op ingaat en niet betaalt, heeft de exploitant verschillende wettelijk bepaalde mogelijkheden:

- het invorderen van de schuld die de klant opbouwde via het opstarten van een procedure via de rechtbank, eventueel vooraf gegaan door een minnelijke invordering;
- het overgaan tot de afsluitingsprocedure door het indienen van een aanvraag tot afsluiting bij de LAC.

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

- betalingsuitlet
- herinneringsbrief
- ingebrekestelling
- afbetalingsplan
- schuldbemiddeling
- rechtbank
- werking van de Lokale Adviescommissie

Afsluiten van de drinkwatervoorziening

Het dichtdraaien van de watertoevoer gebeurt steeds door een medewerker van de watermaatschappij.

De exploitant kan onder specifieke voorwaarden zonder voorafgaande procedure de watertoevoer afsluiten. Deze specifieke voorwaarden zijn:

- bij onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid;
- bij fraude;
- bij een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik is.

In alle andere gevallen moet de exploitant een bijkomende procedure opstarten.

1. via de Lokale Adviescommissie (LAC)
 - bij wanbetaling;
 - bij het weigeren van de toegang tot de watermeter;

- bij weigering om klant te worden terwijl men wel gebruik maakt van de watervoorziening.

Afsluiting is in deze gevallen enkel mogelijk als de LAC een positief advies tot afsluiting geeft. Dit advies kan al dan niet voorwaardelijk zijn.

2. via de toezichthoudend ambtenaar Leefmilieu

- bij weigering om de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid uit te voeren;
- bij verzet tegen keuring, inventarisatie-, controle- en onderhoudstaken;
- bij een niet-conforme binneninstallatie.

De mogelijkheid om af te sluiten via een procedure bij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu⁷ is opgestart in mei 2015.

2.2.2.1 Betalingsuitstel

Link naar bijlage: [Bijlage 1.2: Betalingsuitstel](#)

tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65 713	69 452	72 372	61 387	75 156	80 601	66 928	-17
% toegestaan	98.2	97.9	97.4	97.9	98.0	97.7	96.3	-1.5
% geweigerd	1.8	2.1	2.6	2.1	2.0	2.3	3.7	62.3

De mogelijkheid om betalingsuitstel aan te vragen, werd pas in 2019 vastgelegd in het algemeen waterverkoopreglement. Het al dan niet verlenen van betalingsuitstel was in 2018 dus nog een keuze van de exploitant.

Door betalingsuitstel aan te vragen en te verkrijgen, kan de klant de start van een procedure voor wanbetaling vermijden.

In 2018 ontvingen de exploitanten 66.928 aanvragen tot betalingsuitstel, een daling van 17% ten opzichte van 2017.

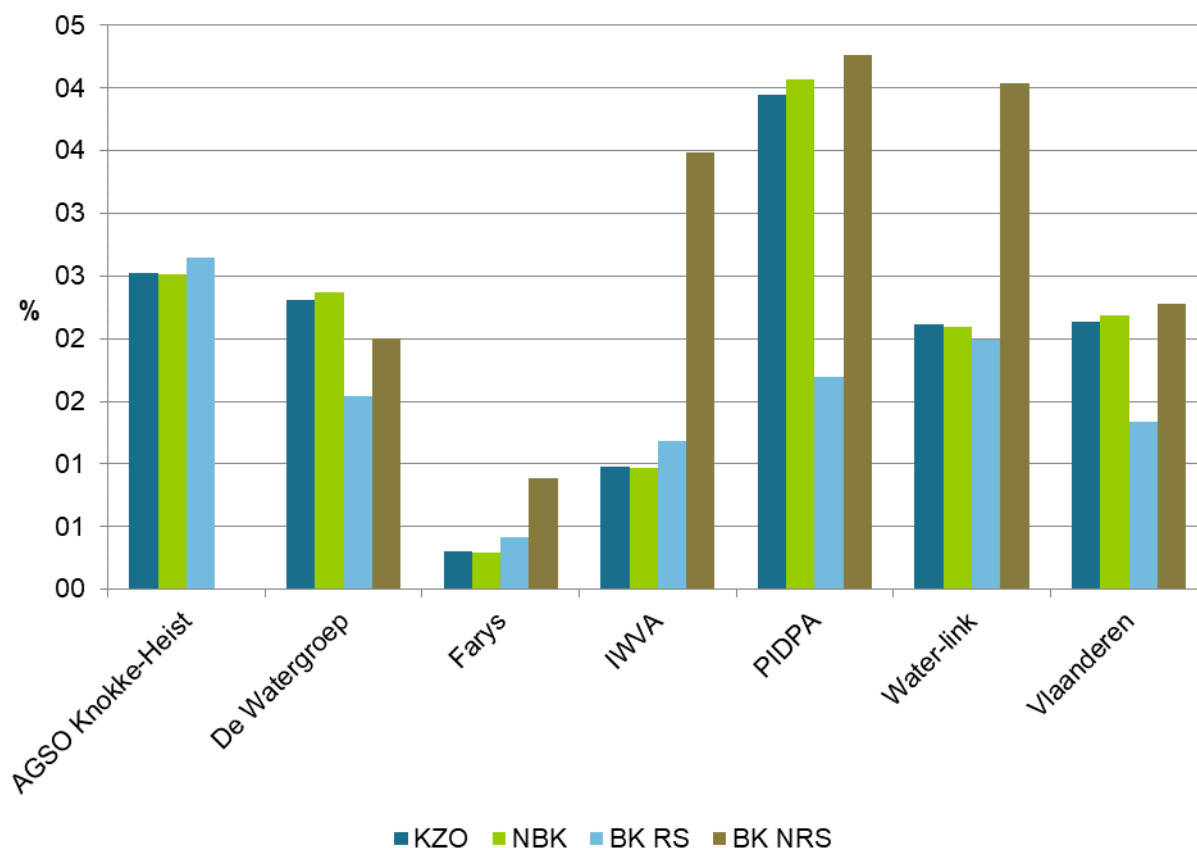
Wanneer we het aantal uitstellen van betaling per watermaatschappij bekijken merken we op dat de daling van het totale aantal uitstellen van betaling grotendeels te wijten is aan Water-link. Water-link ontving in 2018 immers 4.094 aanvragen tot betalingsuitstel, terwijl Water-link in 2017 nog 26.328 aanvragen had ontvangen. Navraag bij Water-link leert ons dat dit verschil het gevolg is van een verandering in de interne opvolging van betalingsuitstellen tegenover vorig jaar.

⁷ het afdelingshoofd van de afdeling, bevoegd voor het operationeel waterbeheer, van de Vlaamse Milieumaatschappij, of de door hem aangestelde van de afdeling.

Net zoals de vorige jaren wordt het overgrote deel – namelijk 96,3% – van de aanvragen tot uitstel van betaling toegestaan.

Uit figuur 2 kunnen we afleiden dat de groep van beschermde klanten met recht op een sociaal tarief verhoudingsgewijs het minste uitstellen van betaling heeft ontvangen: zo’n 1,3% van deze klantengroep heeft een betalingsuitstel ontvangen, terwijl 2,2% van de niet-beschermde en 2,3% van de beschermde maar niet-rechthebbende klanten zo’n uitstel hebben ontvangen.

Figuur 2: aantal ontvangen betalingsuitstellen per klantengroep en per watermaatschappij



Organisatie	KZO (%)	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
AGSO Knokke-Heist	19	19	16	42
De Watergroep	23	24	18	21
Farys	21	21	17	34
IWVA	13	13	11	16
PIDPA	25	26	18	36
Water-link	32	32	26	44
Vlaanderen	24	24	18	25

2.2.2.3 Ingebrekestelling

Link naar bijlage: [Bijlage 1.4: Ingebrekestelling](#)

tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen

	2012*	2013*	2014	2015**	2016**	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd – Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	234 069	-0.2

*De cijfers van 2012 en 2013 bevatten voor Farys / TMVW enkel de aantallen van de aangetekende ingebrekestellingen.

** De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

Een ingebrekestelling kan worden beschouwd als een indicator voor wanbetaling. Een ingebrekestelling wordt verzonden wanneer de klant niet reageert op de herinneringsbrief. Een ingebrekestelling vormt een betere indicator voor wanbetaling dan de herinneringsbrief.

Aan beschermde klanten wordt geen administratieve kost aangerekend voor een ingebrekestelling.

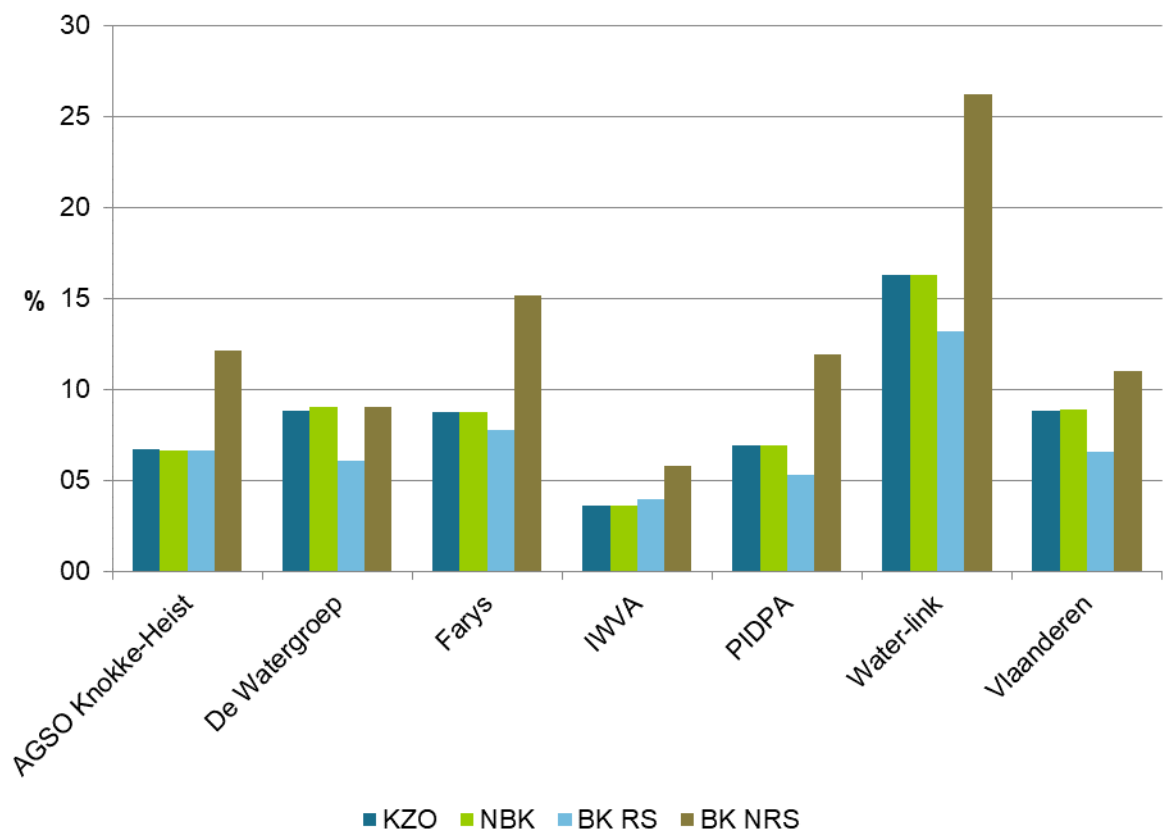
In 2018 is naar 234.069 klanten zonder ondernemingsnummer, of zo'n 8,8% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer, minstens één ingebrekestelling verstuurd. Het aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werd gestuurd, blijft zo op quasi hetzelfde niveau als vorig jaar.

Wanneer we de cijfers per exploitant bekijken, merken we op dat Water-link verhoudingsgewijs veruit het meeste klanten kent die minstens één ingebrekestelling hebben ontvangen: namelijk 16,3% van het totale aantal Water-link klanten, terwijl dit aantal bij de andere exploitanten tussen de 3,6% en de 8,9% schommelt. Ook vorig jaar viel een gelijkaardige vaststelling te maken: in 2017 stuurde Water-link ingebrekestellingen naar 19,1% van haar klanten, terwijl deze verhouding bij alle andere drinkwatermaatschappijen schommelde tussen 3,7% en 10,9%.

Voor de meeste exploitanten geldt daarnaast dat de groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg, relatief gezien het grootst is (figuur 4).

Eveneens is het duidelijk dat de groep van beschermde rechthebbende klanten beter scoort. In verhouding worden beschermde rechthebbende klanten het minst vaak in gebreke gesteld wegens het niet tijdig betalen van de waterfactuur.

figuur 4:aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep

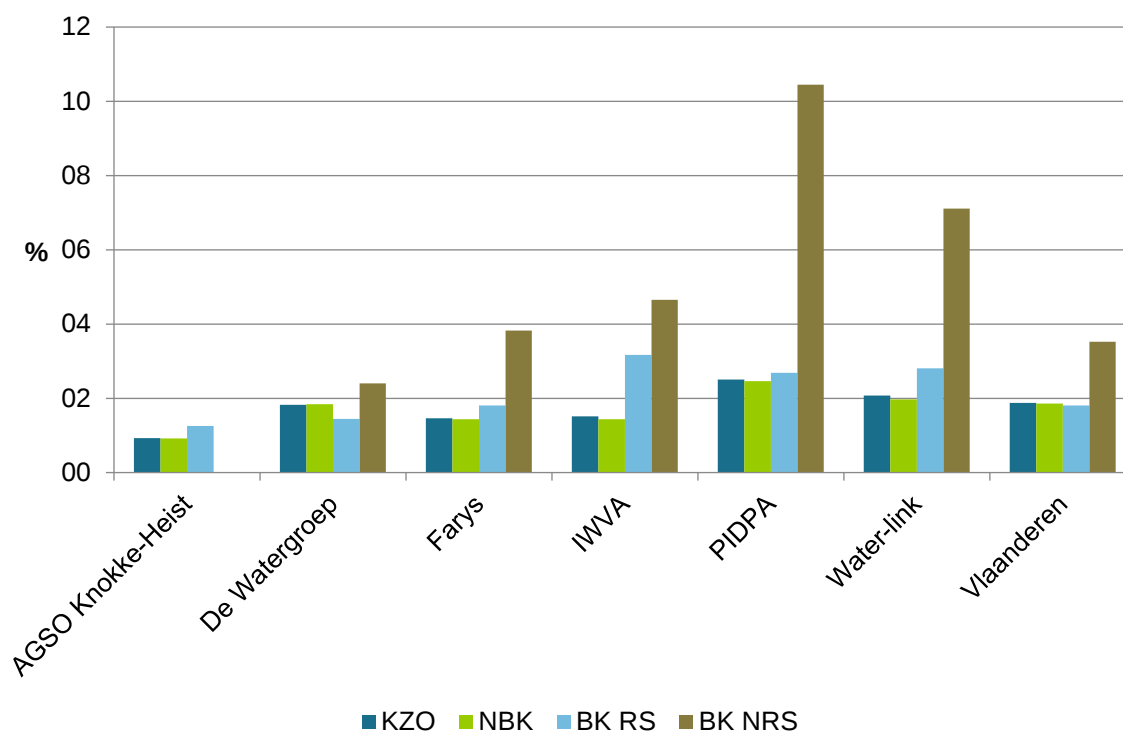


afbetalingsplan ontvingen: 3,5% van het totale aantal beschermde maar niet-rechthebbende klanten versus 1,8% van de beschermde rechthebbende klanten en 1,9% van de niet-beschermde klanten ontvingen minstens één afbetalingsplan.

Dit onderscheid valt vooral op bij PIDPA en Water-link, waar respectievelijk 10,4% en 7,1% van alle beschermde klanten zonder recht op een sociaal tarief minstens één afbetalingsplan ontvingen. Tegelijk dient deze vaststelling genuanceerd te worden gezien de beperkte omvang in absolute cijfers van de klantengroep.

Voor wat betreft de naleving valt hetzelfde onderscheid niet te maken: terwijl 29,2% van het aantal afbetalingsplannen bij beschermde niet-rechthebbende klanten niet werd nageleefd, geldt voor beschermde rechthebbende klanten dat 35,3% en voor niet-beschermde klanten dat 29,2% van het aantal toegestane afbetalingsplannen niet werd nageleefd.

figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



Afbetalingsplannen opgelegd door de LAC

Eén van de mogelijkheden die de exploitanten hebben in de wanbetalingsprocedure is het indienen van een aanvraag tot afsluiting bij de lokale adviescommissie (LAC). De exploitanten krijgen deze mogelijkheid indien de klant nog steeds niet betaalt nadat hij een aangetekende ingebrekestelling heeft ontvangen. In het kader van zo'n aanvraag door de exploitant kan de lokale adviescommissie aan de klant een afbetalingsplan opleggen.

Link naar bijlage: [Bijlage 1.6: Rechtbank](#)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936	5 911	19,8

In 2018 werden 5.911 klanten zonder ondernemingsnummer gedagvaard door de rechtbank om een uitstaande schuld te innen. Dat is een stijging met 19,8% ten opzichte van 2017.

Deze stijging is in grote mate te wijten aan de sterke stijging van het aantal dagvaardingen bij Water-link: van 516 in 2017 naar 2.176 in 2018.

Ten opzichte van 2012 is het totaal aantal dagvaardingen gedaald van 9.636 naar 5.911.

2.2.2.6 Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

Link naar bijlage: [Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie \(LAC\)](#)

tabel 7: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor [wanbetaling](#)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	29 472	26 000	32 595	29 452	27 894	-5,3
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	18 805	21 583	27 626	26 436	26 033	-1,5
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1 119	1 095	674	376	-44,2
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	4,0	2,5	1,4	-43,2
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3 528	3 865	3 154	7 605	11 413	9 537	9 935	4,2
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	41,5	36,1	38,2	6,0
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10 449	14 102	13 434	12 575	15 008	16 225	15 663	-3,5
% voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	54,5	61,4	60,3	-1,7

De LAC is een orgaan opgericht in de schoot van het OCMW en beslist over de meeste⁸ aanvragen tot afsluiting bij huishoudelijke klanten door de exploitant. De LAC maakt haar beslissing bekend aan de hand van positieve, negatieve of voorwaardelijke adviezen tot afsluiting. Met een positief advies wordt aan de exploitant zonder meer toestemming gegeven de betrokken klant af te sluiten. Met een negatief advies wordt de afsluiting geweigerd. Een voorwaardelijk advies houdt in dat de afsluiting slechts toegelaten wordt als aan de aan het advies gekoppelde voorwaarden niet voldaan wordt door de klant.

De taak van de LAC in dit proces is om het aantal afsluitingen tot een minimum te beperken. Hiertoe voert de LAC voor elk dossier een sociaal vooronderzoek uit, waarin het samen met de klant een oplossing probeert te zoeken voor de ontstane problemen. De uiteindelijke beslissing wordt op basis van dit onderzoek genomen op een LAC-zitting, waarvoor zowel het OCMW, de watermaatschappij als de klant zelf uitgenodigd worden.

⁸ In een aantal gevallen mag de exploitant een leveringsadres afsluiten zonder LAC-advies. Deze gevallen betreffen onder meer situaties met risico's voor de volksgezondheid, van fraude, leegstand of wanbetaling - in die gevallen dat er niemand gedomicilieerd is op het betrokken adres.

De gemeenten waar geen LAC-werking beschikbaar was zijn Bocholt, Bree, Drogenbos, Hamont-Achel, Herstappe, Linkebeek, Londerzeel, Overpelt, Peer, Ruiselede en Wemmel.

De 297 gemeenten organiseerden in totaal 876 LAC-zittingen voor drinkwater. De gegevens per gemeente zijn afzonderlijk opgenomen als bijlage bij het rapport.

Net zoals de vorige jaren zijn slechts weinig klanten (of hun vertegenwoordigers) aanwezig op de LAC-zittingen. Gemiddeld was 6,7% van de klanten voor wie minstens één dossier op de LAC-zitting behandeld werd aanwezig.

De overige 38 dossiers hadden betrekking op ofwel de weigering tot het naleven van de procedures voor de tegensprekelijke overname (in 29 gevallen, allen bij Farys/TMVW), ofwel de weigering om de exploitant toegang te verlenen tot de watermeter (in 9 gevallen, allen bij Farys/TMVW).

Het aantal klanten waarvoor minstens één aanvraag tot afsluiting werd behandeld door de LAC bedroeg 23.112 oftewel 0,9% van het totale aantal klanten in Vlaanderen.

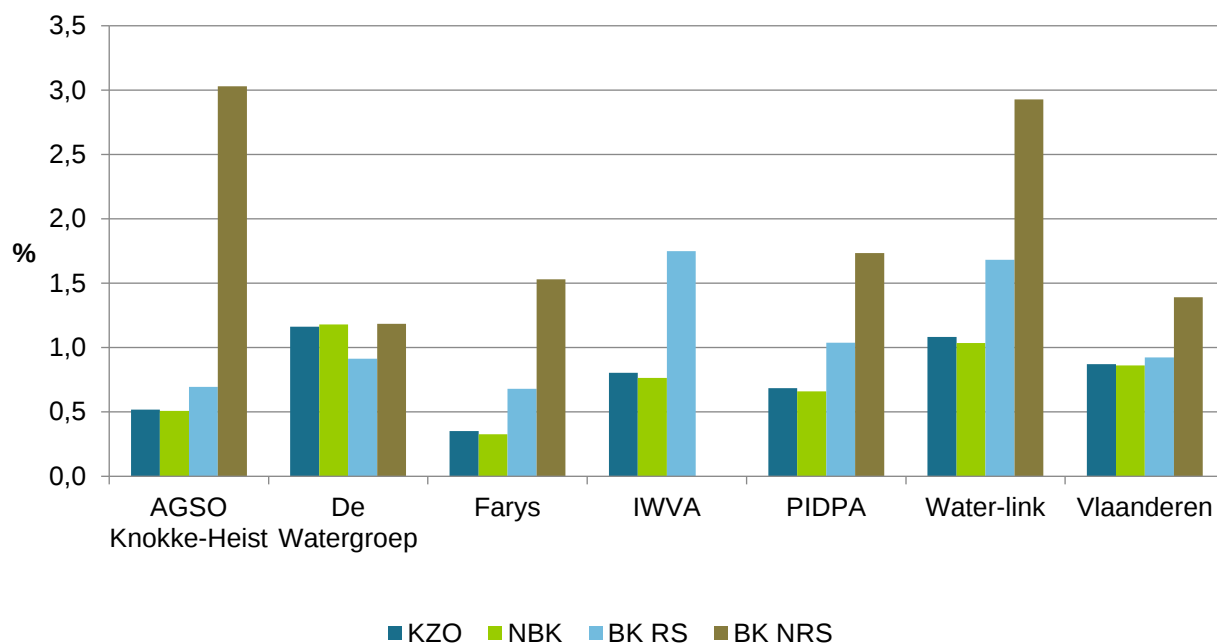
Wanneer we de situatie per klantengroep bekijken zien we dat voor de niet-beschermde klanten en de beschermde rechthebbende klanten geldt dat voor 0,9% van de klanten binnen deze klantengroepen minstens één aanvraag tot afsluiting behandeld is. Voor de beschermde klanten zonder recht op een sociaal tarief geldt dit voor 1,4% van de klantengroep.

Een analoge vaststelling valt te maken voor wat betreft de LAC-beslissingen. Voor de niet-beschermden heeft de LAC in 1,5% van het aantal behandelde dossiers een positief advies gegeven, in 38,3% een negatief advies, en in 60,2% een voorwaardelijk advies.

Voor de beschermde klanten met recht op een sociaal tarief heeft de LAC een positief, negatief dan wel voorwaardelijk advies gegeven in respectievelijk 0,7%, 37,9% en 61,2% van de gevallen.

[illegible]

figuur 6: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



2.2.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

Link naar bijlage: [Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting](#)

tabel 8: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal afsluitingen	3 568	3 924	2 617	1 962	920	-53,2
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,11	0,15	0,10	0,07	0,03	-57,2
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	123	217	33	12	3	-75,0
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	2 600	3 088	2 139	1 593	682	-57,2
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienstelling	14	17	7	1	0	-100,0
Aantal afsluitingen zonder LAC	441	601	438	356	235	-34,0

In 2018 werden in Vlaanderen 920 klanten zonder ondernemingsnummer afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (685) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (235).

Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer betekent dit dat 0,03% van de klanten effectief afgesloten werd.

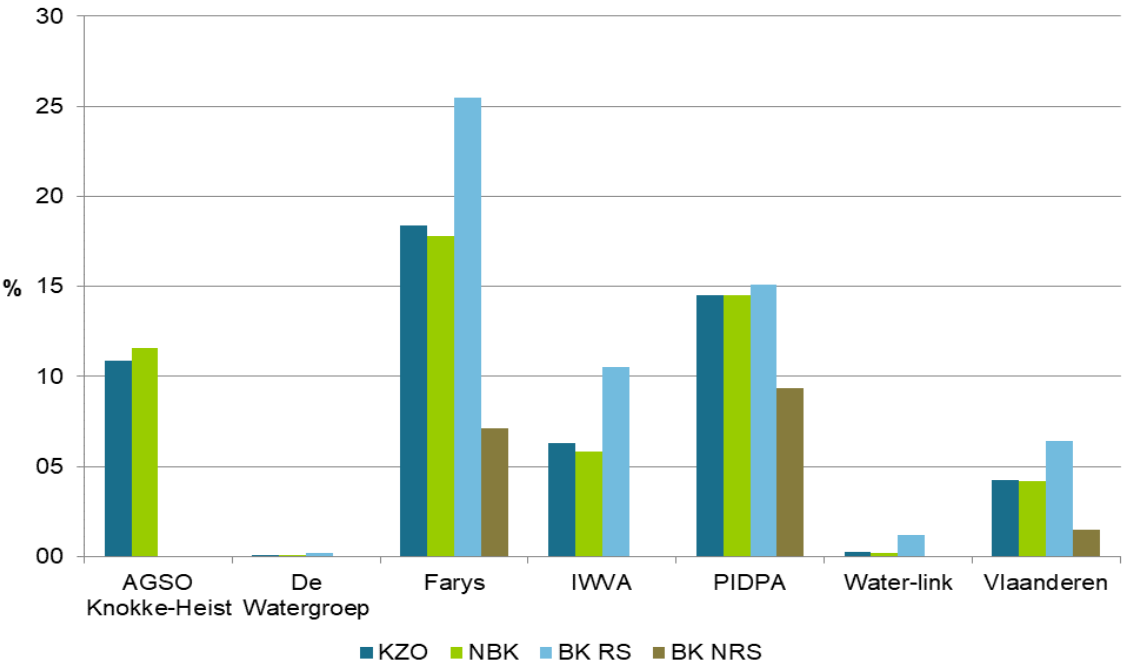
Vergelijken we bovenstaande cijfers met de vorige jaren, dan merken we op het aantal effectieve afsluitingen sinds 2015 sterk daalt. Ten opzichte van 2017 is het aantal afsluitingen in 2018 gedaald met 53.2%.

Deze daling is in grote mate te wijten aan de daling bij De Watergroep en Water-link. In het geval van Water-link is er sinds enkele jaren sprake van een structurele daling na een principiële beleidsbeslissing om geen effectieve afsluitingen meer uit te voeren. Navraag bij De Watergroep leert dat de plotse daling tegenover vorig jaar (578 afsluitingen in 2017, 11 in 2018) het gevolg is van een tijdelijke stopzetting van de afsluitprocedure omwille van redenen van interne werking.

Van de 920 effectieve afsluitingen vonden er 685 plaats op basis van een LAC-advies. Dit betekent dat een LAC-advies in 2018 slechts in 4,3% van de gevallen aanleiding heeft gegeven tot een effectieve afsluiting. In 682 van deze gevallen had dit advies betrekking op een wanbetalingsdossier, en in 3 gevallen op een dossier inzake een weigering van toegang tot de watermeter.

[illegible]

figuur 7: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)



2.2.4 Abnormaal hoog verbruik

Link naar bijlage: [Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 9: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	2 135	2 104	2 846	2 975	2 685	-9,8
% toegestane minnelijke schikkingen	64,8	68,2	59,7	67,5	58,5	-13,4

Als het verbruik van de klant, herrekend op jaarbasis, met minimum 50% en minstens 100 m³ is toegenomen, is er sprake van abnormaal hoog verbruik en kan de klant binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur contact opnemen met de exploitant.

In eerste instantie kan de klant een controleonderzoek aanvragen. Een eerste controleonderzoek is gratis voor de klant. Indien de klant in aanmerking komt voor een minnelijke schikking, kan hij die aanvragen bij de exploitant.

In 2018 werden 2.924 kosteloze controleonderzoeken uitgevoerd. De Watergroep rapporteerde hier geen cijfers over. Het hoogste aantal controle-onderzoeken gebeurde voor zover gerapporteerd bij Farys/TMVW: 2.362.

Onder bepaalde voorwaarden (zie Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik) heeft een klant recht op een minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik.

In 2018 werden 2.685 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en werden er 1.572, of 58,5%, goedgekeurd.

Van de 1.572 toegestane minnelijke schikkingen hielden er 658 verband met lekken in leidingen en 801 met defecte toestellen. 61 schikkingen hielden verband met lekken in meterputten en nog eens 52 schikkingen hielden verband met een ander soort abnormaal hoog verbruik.

Het bedrag van de tegemoetkoming per exploitant varieerde zoals steeds sterk: de laagste tegemoetkoming bedroeg € 50, de hoogste bedroeg € 167.708. Het Vlaamse gemiddelde bedrag voor de tegemoetkoming lag op € 2.008.

2.2.6 Langetermijntrends

Link naar bijlage: [Bijlage 1.11: Langetermijntrends](#)

2.2.6.1 Afsluitingen

Voor zowel het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC als het aantal effectieve afsluitingen zijn sinds 2007 data verzameld.

Vooraf geven we volgende bedenkingen mee:

- Er is een onzekerheid over de cijfers die verzameld zijn vóór de start van de verplichte rapportering. Die verplichte rapportering van de cijfers over het toepassen van de bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement dateert van 2012. Voor die datum bestond er geen verplichting voor de exploitant om de gegevens systematisch bij te houden. De gegevens die in de trendanalyse opgenomen worden, zijn dan ook te beschouwen als ‘best beschikbare’ gegevens.
- De wetgeving rond afsluiting van drinkwater is sinds 1 januari 2014 gewijzigd. Van dan af is ook een LAC-advies nodig voor een afsluiting wegens het niet verlenen van toegang tot de watermeter of weigering tot tegensprekelijke overname of indienststelling van de waterlevering. Om de cijfers vanaf 2014 met deze van de vorige jaren te kunnen vergelijken is vanaf 2014 zowel het totaal aantal aanvragen opgenomen als die voor ‘wanbetaling’. Deze laatste data zijn te plaatsen naast deze van de voorbije jaren ‘wegens klaarblijkelijke onwil’.

De belangrijkste langetermijntrends zijn weergegeven in figuur 8.

1. Het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water is als gevolg van het Vlaamse beleid toegenomen tot en met 2014 en blijft sindsdien stabiel.
2. Na een sterke opwaartse beweging in 2016 is het totaal aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC sinds 2017 opnieuw dalend.
3. Het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling is licht gestegen na een kleine dalende knik in 2017. Het aantal aanvragen van 2018 ligt onder dat van 2016.
4. De stijging van het aantal door de LAC behandelde dossiers tot 2016 zet zich niet door in 2018.
5. Het aantal effectieve afsluitingen is gestagneerd sinds 2011 en daalt voor het derde jaar op rij sterk. In 2016 was het aantal afsluitingen ten opzichte van 2015 gedaald met 33%. In 2017 is het aantal afsluitingen ten opzichte van 2016 opnieuw gedaald, ditmaal met 25%. En in 2018 is het aantal afsluitingen tegenover 2017 verder gedaald met 53,2%.

[illegible]

The chart displays six data series over time from 2007 to 2018. The left y-axis represents the 'Aantal' (Number) from 0 to 40,000, and the right y-axis represents the percentage '%' from 0 to 100. The x-axis represents the 'Jaar' (Year).

- het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC** (dark green line with diamond markers): Shows an upward trend from approximately 5,500 in 2007 to a peak of about 37,000 in 2016, followed by a decline to around 30,500 in 2018.
- het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling** (blue line with diamond markers): Shows a significant increase from about 5,000 in 2008 to a peak of approximately 32,500 in 2016, then a decrease to about 30,500 in 2018.
- aantal dossiers dat behandeld wordt door de LAC** (yellow-green line with square markers): Starts in 2012 at around 15,000 and rises to a peak of about 30,000 in 2016, ending at approximately 26,000 in 2018.
- aantal dossiers dat behandeld wordt door de LAC wegens wanbetaling** (light blue line with square markers): Starts in 2012 at around 15,000 and rises to a peak of about 27,500 in 2016, ending at approximately 26,000 in 2018.
- het totaal aantal afsluitingen** (purple line with circle markers): Shows a relatively stable trend, fluctuating between approximately 1,000 and 5,000 throughout the period.
- % gemeente met een beschikbare LAC-werking voor water** (orange line with triangle markers): Starts in 2012 at about 78% and rises to a peak of approximately 95% in 2016, remaining high at about 94% in 2018.

Jaar	het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC	het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling	aantal dossiers dat behandeld wordt door de LAC	aantal dossiers dat behandeld wordt door de LAC wegens wanbetaling	het totaal aantal afsluitingen	% gemeente met een beschikbare LAC-werking voor water
2007	5.500				1.000	
2008		5.000			1.000	
2009		7.500			1.500	
2010		18.500			2.500	
2011		20.500			5.000	
2012		23.500	15.000	15.000	4.000	78%
2013		31.500	19.000	19.000	4.500	92%
2014		29.500	22.500	19.000	3.500	94%
2015		26.000	26.500	21.500	4.000	94%
2016	37.000	32.500	30.000	27.500	2.500	95%
2017	31.500	29.000	26.500	26.500	2.000	94%
2018	30.500	30.500	26.000	26.000	1.000	94%

2.2.6.2 Ingebrekestelling

Een ingebrekestelling kan worden beschouwd als een indicator voor wanbetaling. Een ingebrekestelling wordt verzonden wanneer de klant niet reageert op de herinneringsbrief en vormt een goede indicator voor wanbetaling.

Voor het aantal ingebrekestellingen is sinds 2012 data verzameld. Uit tabel 11 kunnen we afleiden dat het aantal ingebrekestellingen ongeveer stabiel blijft.

tabel 11: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2018

	2012*	2013*	2014	2015**	2016**	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	234 069	-0,2

*De cijfers van 2012 en 2013 bevatten voor Farys / TMVW enkel de aantallen van de aangetekende ingebrekestellingen.

** De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

2.2.6.3 Afbetalingsplan

Data over de gemiddelde uitstaande schuld, het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd van afbetalingsplannen geven een indicatie van de omvang van de betalingsmoeilijkheden van klanten en de haalbaarheid van het instrument afbetalingsplan. Deze data zijn verzameld vanaf 2012 voor de afbetalingsplannen via de exploitant, vanaf 2015 voor de afbetalingsplannen opgelegd door de LAC.

Het instrument afbetalingsplan wordt door de exploitanten ingezet om klanten die met betalingsmoeilijkheden kampen toe te laten opgebouwde schulden op een draaglijke manier af te bouwen.

Het aantal aangevraagde afbetalingsplannen is sinds 2012 sterk toegenomen. Sinds dan is er geen noemenswaardige verlaging van het gemiddeld betalingsbedrag noch verlenging van de gemiddelde looptijd.

Dergelijke verlichting zou kunnen leiden tot een betere naleving van afbetalingsplannen en bijgevolg tot een doelmatigere inzet van het instrument. Zoals in hoofdstuk 2.2.2.4 wordt aangegeven wordt, hoewel het aantal afbetalingsplannen dat niet correct wordt nageleefd sinds enkele jaren daalt, nog steeds 27,8% van de door de exploitant toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd.

tabel 12: evolutie van door de exploitant toegestane afbetalingsplannen in de periode 2012-2018

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34 396	50 245	58 897	55 487	63 221	68 579	62 646	-8,7
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt	42,1	50,9	47,0	41,0	36,9	36,8	27,8	-24,4
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	16,1

2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 66.928 aanvragen tot betalingsuitstel. De stijging die waar te nemen viel sinds 2015 zet zich dus niet door. 96,3% van de aanvragen werd aanvaard. Het valt op dat beschermde en rechthebbende klanten in vergelijking tot de andere klantengroepen minder vaak gebruik maakten van een betalingsuitstel.
- In totaal hebben 624.983 klanten minstens één herinneringsbrief gekregen. Dat is een stijging van 5,5% tegenover vorig jaar. De groep van beschermde en rechthebbende klanten kreeg verhoudingsgewijs het minst vaak een herinneringsbrief.
- In totaal ontvingen 234.069 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Dat cijfer is ongeveer gelijk als vorig jaar. Ook hier geldt dat de groep van beschermde en rechthebbende klanten verhoudingsgewijs het minst vaak een ingebrekestelling ontving. De groep van beschermde en niet-rechthebbende klanten kreeg verhoudingsgewijs het vaakst een ingebrekestelling.
- In totaal zijn 62.646 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan er 99,1% werd toegestaan. Dat betekent dat er 8,7% minder afbetalingsplannen werden aangevraagd dan vorig jaar. Het percentage aangevraagde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bedraagt 27,8%. Daarentegen werden 59,1 % van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen niet nageleefd. Het valt op dat beschermde niet-rechthebbende klanten vaker dan niet-beschermde en beschermde rechthebbende klanten een afbetalingsplan hebben lopen.
- 5.911 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. De daling van het aantal dagvaardingen sinds 2012 (van 9.636 in 2012 tot 4.936 in 2017) is daarmee opgehouden: er zijn 19,8% meer dagvaardingen geweest dan vorig jaar.
- 297 gemeenten van de 308 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal zijn 27.932 dossiers door de exploitant naar de LAC doorgestuurd, hetgeen een daling met 11,5% ten opzichte van 2017 inhoudt.

Het aantal dossiers door de exploitant naar de LAC is doorgestuurd om redenen van wanbetaling bedroeg 27.894. Dat is een daling met 5,3% t.o.v. 2017.

- Het totale aantal positieve adviezen tot afsluiting om redenen van wanbetaling bedroeg 376. Dit aantal is tussen 2016 en 2017 al sterk gedaald: van 1.095 naar 674, en daalt dus verder. De beschermde niet-rechthebbende klanten krijgen verhoudingsgewijs iets meer adviezen tot afsluiting dan andere klantengroepen.
- In totaal werden 920 klanten zonder ondernemingsnummer effectief afgesloten van de watertoevoer (685 via de LAC, 235 zonder LAC). Dat is een daling met 53,2% tegenover 2017, nadat het aantal effectieve afsluitingen reeds gedaald was van 3.924 in 2015 over 2.617 in 2016 tot 1.962 in 2017. Het valt op de groep van beschermde en rechthebbende klanten verhoudingsgewijs het minst vaak worden afgesloten, en de groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten het vaakst.

[illegible]

- In 2018 zijn 2.685 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 58,5 % toegestaan.
- In 2017 zijn 257 waterscans uitgevoerd. Dat is een daling met 34,9% tegenover 2016.

De bovenstaande vaststellingen en trends geven aan dat het gevoerde beleid ten aanzien van sociaal zwakkeren, met name ten aanzien van de groep van klanten die recht hebben op een sociaal tarief, effectief leidt tot een beheersing van de betalingsproblemen bij deze klantengroep. Tegelijkertijd lijken verschillende parameters er op te wijzen dat betalingsproblemen regelmatig blijven voorkomen en dat vooral de beschermde maar niet-rechthebbende klanten hier kwetsbaar voor zijn.

Daarnaast is de opvallendste vaststelling de verdere, significante (-53,2%), daling van het aantal afsluitingen. Dit is in belangrijke mate het gevolg van de daling van het aantal afsluitingen in het leveringsgebied van Water-link in de regio Antwerpen en van De Watergroep. Tegelijkertijd valt op dat de watermaatschappijen, in het bijzonder Water-link (van 516 dagvaarding in 2017 naar 2.176 in 2018), veel vaker dagvaarden dan de voorbije jaren.

[illegible]

2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer

tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

De klant is de persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de factuur stuurt. Als dat een onderneming is, valt de klant onder de definiëring van niet-huishoudelijke klant: "klant die een onderneming is zoals bedoeld in artikel 2 3° van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een kruispuntendatabank voor onderneming tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen".

De Watergroep leverde aan 152.226 van de klanten met een ondernemingsnummer water bestemd voor menselijke consumptie.

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de klant zonder ondernemingsnummer, met uitzondering van de afsluitprocedure (zie 2.2.2.). Voor de klant met een ondernemingsnummer moet de exploitant niet langs de LAC voor een goedkeuring om de klant af te sluiten van de drinkwaterlevering.

Link naar bijlage: [Bijlage 2.2: Betalingsuitstel](#)

tabel 15: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

Net zoals de klant zonder ondernemingsnummer kan ook een klant met een ondernemingsnummer een betalingsuitstel aanvragen bij de exploitant.

2.3.2.4 Afbetalingsplan

Link naar bijlage: [Bijlage 2.5: Afbetalingsplan](#)

tabel 18: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1 327	1 893	2 110	1 983	1 993	2 099	2 193	4,5
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	98,3	98,4	98,4	0,0
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	1,7	1,6	1,6	1,5

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2018 werden 2.193 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel (98,4%) van de aanvragen werd toegestaan.

2.3.2.5 Rechtbank

Link naar bijlage: [Bijlage 2.6: Rechtbank](#)

tabel 19: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1 455	1 141	885	1 044	856	743	1809	143,5

Om de uitstaande schuld te innen, kan de exploitant een gerechtelijke invorderingsprocedure starten.

In 2018 stuurden de exploitanten 1.809 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een opvallende stijging tegenover 2017, toen 743 dossiers naar de rechtbank werden doorgestuurd.

Deze stijging is in grote mate te wijten aan Water-link, die 1.204 van de 1.809 dossiers naar de rechtbank doorstuurde. In 2017 stuurde Water-link 100 dossiers door naar de rechtbank.

Het gemiddelde bedrag van tegemoetkoming varieerde in 2018 van 2.402 euro (IWVA) tot 6.422 euro (FARYS/TMVW).

2.3.5 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 7.593 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer. Het merendeel (96,9%) van de aanvragen werd aanvaard.
- Naar 73.399 klanten met een ondernemingsnummer werd minstens één herinneringsbrief gestuurd.
- In totaal ontvingen 30.812 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal zijn 2.193 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 98,4% wordt toegestaan.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedraagt 1.809. Dat is een stijging van 143,5% tegenover vorig jaar.
- In totaal werden 159 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. Dat is een daling met 58,8% tegenover vorig jaar.
- In 2018 zijn 417 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 64,7% toegestaan.

[illegible]

2.4 Klachten

Link naar bijlage: [Bijlage 3: Klachten over drinkwater](#)

tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klachten	2 047	2 411	2 701	3 045	3 939	6 919	4 909	-29,1
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	42,1	55,4	47,6	-7,8

Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van de exploitant, contacteert hij de klantendienst. Als de klant niet tevreden is over de manier waarop zijn probleem behandeld wordt, kan hij zijn grieven doorgeven aan de klachtenmanager van de maatschappij. Dit gaat om de behandeling van de eerstelijnsklachten.

Als de klant niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door de exploitant, kan de klant een tweedelijnsklacht indienen bij de toezichthouder drinkwater. De tweedelijnsklachten en de behandeling ervan zijn niet opgenomen in dit rapport.

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2018 zo'n 4.909 klachten. Dit is een daling met 29,1% tegenover 2017.

De klachten worden opgesplitst in acht groepen:

- de kwaliteit van het geleverde water;
- de kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde⁹;
- de sociale vrijstellingen;
- het aangerekende waterverbruik;
- de facturatie, andere dan voorgaande;
- de communicatie of klantgerichtheid;
- technische zaken;
- andere reden.

Van de 4.909 klachten bleken er 4.604 ontvankelijk en 2.336 gegrond.

⁹ De kosteloze levering van 15m³ is sinds de invoering van de nieuwe tariefstructuur op 1 januari 2016 afgeschaft.

2.5 Keuringen

Link naar bijlage: [Bijlage 4: Keuringen van drinkwater](#)

tabel 23: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal keuringen	46 873	48 845	50 577	50 618	53 190	59 866	55 665	-7.0
Aantal herkeuringen	2 614	2 239	2 052	2 521	2 348	2 409	2 443	1,4

Bij de keuring wordt de hele binneninstallatie bekeken en gaat de keurder na of de toestellen correct beveiligd zijn.

De binneninstallatie van een gebouw moet worden gekeurd in de volgende gevallen:

- vóór de eerste ingebruikname;
- bij belangrijke wijzigingen;
- bij heringebruikname na afsluiting;
- bij een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid of de veiligheid van de drinkwatervoorziening;
- na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid.

In 2018 werden 55.665 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel, namelijk 90,2%, zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname.

Als de binneninstallatie voldoet, krijgt de klant of titularis van de keurder een keuringsattest en is de installatie conform.

Als de installatie niet conform is, staan alle inbreuken op het attest van de basiskeuring vermeld. De klant of titularis moet de nodige herstelwerken uitvoeren om de inbreuken te verhelpen. De keurder komt de aangepaste installatie opnieuw keuren. In totaal gebeurden 2.443 herkeuringen.

Een aantal installaties die niet conform zijn, worden niet herkeurd.

[illegible]

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2018

3.1 Inleiding

De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2018 en moeten tegen uiterlijk 31 maart 2019 ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Een (deels) ingevuld rapporteringssjabloon wordt ontvangen van 306 gemeenten en rioolbeheerders. Voor een deel van de gemeenten geven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten. Voor de gemeenten waarvan geen informatie wordt ontvangen, is het onduidelijk of dit komt doordat er geen klachten zijn of keuringen zijn uitgevoerd en dus niets te rapporteren valt.

Ook voor de gemeenten die wel hebben gerapporteerd, is de volledigheid van de aangeleverde gegevens moeilijk in te schatten. Een systematische en eenduidige registratie van de klachten of de uitgevoerde keuringen staat zeker nog niet overal op punt. Zo wordt voor een aantal gemeenten informatie over klachten en keuringen ontvangen vanuit verschillende bronnen.

Een totaal overzicht van de ontvangen informatie is te vinden in bijlage 5.

3.2 Klachten

Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van de exploitant, contacteert hij de klantendienst. Als hij niet tevreden is over de manier waarop zijn probleem behandeld wordt, kan hij zijn grieven doorgeven aan de klachtenmanager van de maatschappij. Dit valt onder de behandeling van de eerstelijnsklachten.

Als de klant niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door de exploitant, kan de klant een tweedelijnsklacht indienen bij de toezichthouder sanering. Deze tweedelijnsklachten en de behandeling ervan zijn niet opgenomen in dit rapport.

Het totale aantal klachten dat de verschillende rioolbeheerders ontvingen in 2018 bedraagt 505. Hiervan zijn 363 klachten gegrond.

De klachten worden opgesplitst in twee groepen,:

- klacht over de afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk;
- andere reden.

Van de 505 klachten gaan er 151 (30%) over de afvoer naar het saneringsnetwerk. De overige 354 klachten (70 %) staan geklasseerd bij 'andere reden'.

Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ingediende klachten bedraagt 72%. 354 klachten (70 %) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

[illegible]

Een totaal overzicht van de ontvangen klachten door de rioolbeheerder is te vinden in bijlage 6.

Een totaal overzicht van de keuringen die zijn uitgevoerd door de rioolbeheerders is te vinden in bijlage 7.

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2018

BIJLAGE 1: KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

INFOBOX – Klanten zonder ondernemingsnummer

Een klant is de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de door hem geleverde diensten factureert en die de verplichtingen moet nakomen die inherent zijn aan de geleverde diensten.

Vanaf de rapportering van 2014 wordt niet meer over huishoudelijke klant gesproken maar over “klanten zonder ondernemingsnummer”.

In de groep “klanten zonder ondernemingsnummer” zijn drie subgroepen te onderscheiden:

- Niet-beschermden klanten – hieronder vallen ook de VME's of verenigingen van mede-eigenaars;
- Beschermden klanten die rechthebbende zijn;
- Beschermden klanten die niet rechthebbend zijn

De voorwaarden om als rechthebbende klant in aanmerking te komen zijn:

op 1 januari van één van de volgende tegemoetkomingen genieten:

- het gewaarborgd inkomen voor bejaarden volgens de wet van 1 april 1969 tot instelling van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of de inkomensgarantie voor ouderen volgens de wet van 22 maart 2001 tot instelling van een inkomensgarantie voor ouderen;
- het leefloon of levensminimum, toegekend door het O.C.M.W. met toepassing van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, respectievelijk van de wet van 2 april 1965 betreffende het ten laste nemen van de steun, verleend door de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn;
- de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- de tegemoetkoming hulp aan bejaarden volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

De voorwaarden om als beschermden klant in aanmerking te komen zijn:

op 1 januari zelf of een gezinslid van één van de volgende tegemoetkomingen genieten:

- een leefloon of een tegemoetkoming van het OCMW krijgt;
- een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of een inkomensgarantie voor ouderen krijgt;
- een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden krijgt;
- een tegemoetkoming voor hulp van derden krijgt;
- een inkomensvervangende tegemoetkoming of een integratietegemoetkoming voor mensen met een handicap krijgt;
- uw kind een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van ten minste 66 procent heeft.

De toestand op 1 januari geldt om te bepalen of de rechten van beschermden klant gelden voor dat jaar.

Leeswijzer

Voor de klanten zonder ondernemingsnummer wordt een onderscheid gemaakt tussen niet-beschermde klanten, beschermde klanten die rechthebbend zijn, en beschermde niet-rechthebbende klanten. Deze verschillende klantengroepen krijgen in de tabellen en grafieken elk een eigen kleur.

Klant	Afkorting	Kleurcode
Klant zonder ondernemingsnummers	KZO	
Niet beschermde klanten	NBK	
Beschermde klant – rechthebbende	BK RS	
Beschermde klant – niet rechthebbende	BK NRS	

In de tabellen worden nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

Dit staat voor de gegevens die opgevraagd worden volgens het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 en niet volledig zijn

- NB: niet beschikbaar

Dit staat voor gegevens die extra opgevraagd werden en waarvoor geen cijfers konden gerapporteerd worden.

Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Link naar tekst: [Aantal klanten zonder ondernemingsnummer](#)

tabel 24: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 519 589	2 543 655	2 509 789	2 585 844	2 625 374	2 635 973	2 654 366	0.70
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn			150 487	154 691	155 691	156 002	157 842	1.18
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn			*	20 644	23 603	26 819	26 681	-0.51

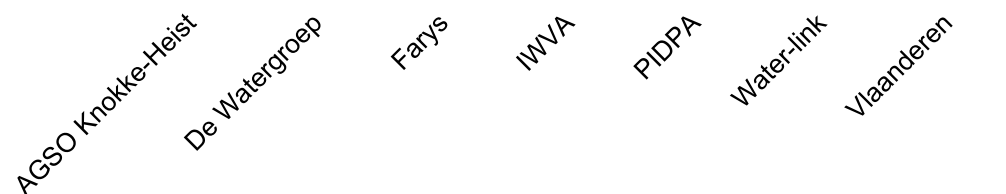
* geen volledige cijfers gerapporteerd

tabel 25¹⁰: aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO	NBK	BK	
			BK RS	BK NRS
Knokke-Heist	22 231	21 479	719	33
De Watergroep	1 306 094	1 197 962	87 554	20 578
Farys	600 720	564 000	35 022	1 698
IWVA	50 094	47 892	2 116	86
Pidpa	507 145	478 337	26 674	2 134
Water-link	168 082	159 454	6 476	2152
Vlaanderen	2 654 366	2 469 124	158 561	26 681

¹⁰ Vivaqua heeft in haar rapportering het gevraagde onderscheid niet gemaakt tussen beschermde rechthebbende klanten en beschermde niet-rechthebbende klanten.

Region	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
Snokke-Heist	96.5	3.2	0.3
Watergroep	91.7	8.7	0.6
Farys	93.8	5.8	0.4
IWVA	95.6	4.2	0.2
PIDPA	94.3	5.3	0.4
Water-link	94.8	3.8	1.4
Vlaanderen	93.0	6.0	1.0



Bijlage 1.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingsuitstel](#)

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

Als de klant het moeilijk heeft om de verschuldigde bedragen te betalen vóór de uiterste betalingsdatum, dan kan hij contact opnemen met de exploitant en een (kort) uitstel van betaling aanvragen. Op die manier kunnen extra kosten worden vermeden. Het krijgen van uitstel van betaling is een gunst.

tabel 26: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65 713	69 452	72 372	61 387	75 156	80 601	66 928	-17
% toegestaan	98.2	97.9	97.4	97.9	98.0	97.7	96.3	-1.5
% geweigerd	1.8	2.1	2.6	2.1	2.0	2.3	3.7	62.3

tabel 27: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	560	560	100.0	0	0.0	560	2.5
De Watergroep	36 244	33 874	93.5	2 370	6.5	30 178	2.3
Farys	1 843	1 823	98.9	20	1.1	1 823	0.3
IWVA	491	491	100.0	0	0.0	491	1.0
Pidpa	23 696	23 615	99.7	81	0.3	19 997	3.9
Water-link	4 094	4 094	100.0	0	0.0	3 553	2.1
Vlaanderen	66 928	64 457	96.3	2 471	3.7	56 602	2.1

tabel 28: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet beschermde klanten (NBK)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	541	541	100.0	0	0.0	541	2.5
De Watergroep	34 073	31 881	93.6	2 192	6.4	28 413	2.4
Farys	1 683	1 664	98.9	19	1.1	1 664	0.3
IWVA	463	463	100.0	0	0.0	463	1.0
Pidpa	23 025	22 944	99.6	81	0.4	19 453	4.1

Water-link	3 841	3 841	100.0	0	0.0	3337	2.1
Vlaanderen	63 626	61 334	96.4	2 292	3.6	53871	2.2

tabel 29:aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor rechthebbende klanten (BK RS)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	19	19	100.0	0	0.0	19	2.6
De Watergroep	1 662	1 532	92.2	130	7.8	1 352	1.5
Farys	145	144	99.3	1	0.7	144	0.4
IWVA	25	25	100.0	0	0.0	25	1.2
PIDPA	566	566	100.0	0	0.0	453	1.7
Water-link	152	152	100.0	0	0.0	129	2.0
Vlaanderen	2 569	2 438	94.9	131	5.1	2 122	1.3

tabel 30:aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	0	0	-	0	-	0	0.0
De Watergroep	509	461	90.6	48	9.4	413	2.0
Farys	15	15	100.0	0	0.0	15	0.9
IWVA	3	3	100.0	0	0.0	3	3.5
PIDPA	105	105	100.0	0	0.0	91	4.3
Water-link	101	101	100.0	0	0.0	87	4.0
Vlaanderen	733	685	93.5	48	6.5	609	2.3

A bar chart comparing the percentage of respondents for four categories (KZO, NBK, BK RS, BK NRS) across seven water companies. The y-axis represents the percentage from 00 to 05. The x-axis lists the water companies: AGSO Knokke-Heist, De Watergroep, Farys, IWVA, PIDPA, Water-link, and Vlaanderen. The legend indicates: KZO (dark blue), NBK (green), BK RS (light blue), and BK NRS (brown).

Water Company	KZO (%)	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
AGSO Knokke-Heist	03	03	03	00
De Watergroep	02	02	01	02
Farys	00	00	00	00
IWVA	01	01	01	04
PIDPA	04	04	01	04
Water-link	02	02	02	04
Vlaanderen	02	02	01	02

Bijlage 1.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

INFOBOX – HERINNERINGSBRIEF

De uiterste betalingsdatum van de factuur valt niet vroeger dan 15 kalenderdagen na ontvangst. Als de klant zijn factuur of tussentijdse betaling niet op tijd betaald, wordt een herinneringsbrief gestuurd.

In de herinneringsbrief vermeldt de exploitant de procedure voor ingebrekestelling.

De exploitant vermeldt in de herinneringsbrief de volgende gegevens:

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;

2° de van toepassing zijnde mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden kunnen zijn:

a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant;

b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;

c) de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling;

3° de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.

figuur 11: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015*	2016*	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	492 267	585 271	592 419	624 983	5.5

* cijfers De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

tabel 31: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal verstuurd herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	AGSO Knokke-Heist	6 789	4 243	19.1
	De Watergroep	568 483	305 626	23.4
	Farys	205 493	126 661	21.1
	IWVA	8 224	6 401	12.8
	PIDPA	316 180	128 821	25.4
	Water-link	99 449	53 231	31.7
	Vlaanderen	1 204 618	624 983	23.5

tabel 32: aantal herinneringsbrieven voor de niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	AGSO Knokke-Heist	6 609	4 116	19.2
	De Watergroep	532 052	285 649	23.8
	Farys	195 550	120 096	21.3
	IWVA	7 945	6 152	12.8
	PIDPA	302 556	123 311	25.8
	Water-link	94 646	50 608	31.7
	Vlaanderen	1 139 358	589 932	23.9

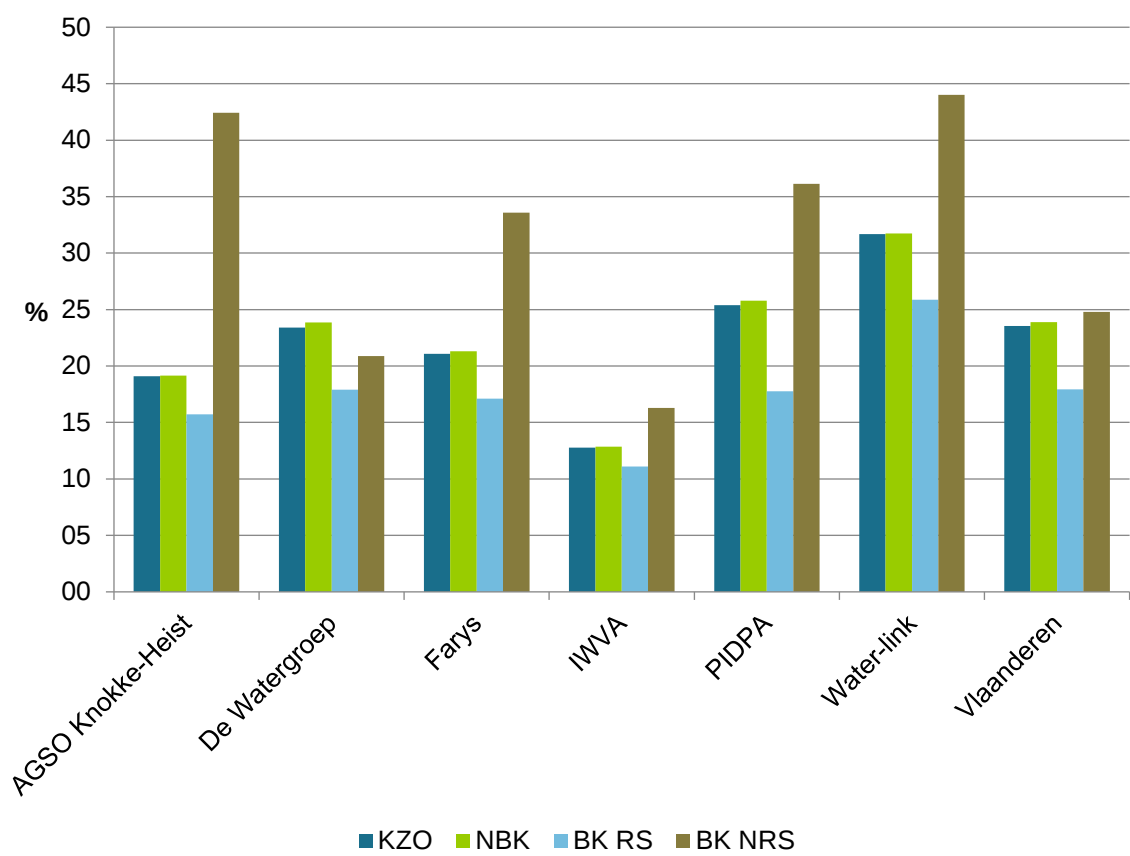
tabel 33: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	AGSO Knokke-Heist	158	113	15.7
	De Watergroep	28 172	15 678	17.9
	Farys	8 861	5 995	17.1
	IWVA	260	235	11.1
	PIDPA	11 456	4 739	17.8
	Water-link	2 994	1 676	25.9
	Vlaanderen	51 901	28 436	17.9

tabel 34: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	AGSO Knokke-Heist	22	14	42.4
	De Watergroep	8 259	4 299	20.9
	Farys	1 082	570	33.6
	IWVA	19	14	16.3
	PIDPA	2 168	771	36.1
	Water-link	1 809	947	44.0
	Vlaanderen	13 359	6 615	24.8

figuur 12: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



Bijlage 1.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

INFOBOX – INGEBREKESTELLING

Als de klant na het verstrijken van de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen, maar met een minimumtermijn van 15 kalenderdagen na de verzending van de herinneringsbrief nog geen regeling getroffen heeft voor de betaling van de openstaande rekening, stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief.

De exploitant vermeldt zowel in de herinneringsbrief als in de ingebrekestelling de mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden kunnen zijn:

1. de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant;
2. de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;
3. de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Ook meldt de exploitant:

1. de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;
2. de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.

tabel 35: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen

	2012*	2013*	2014	2015**	2016**	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	234 069	-0.2

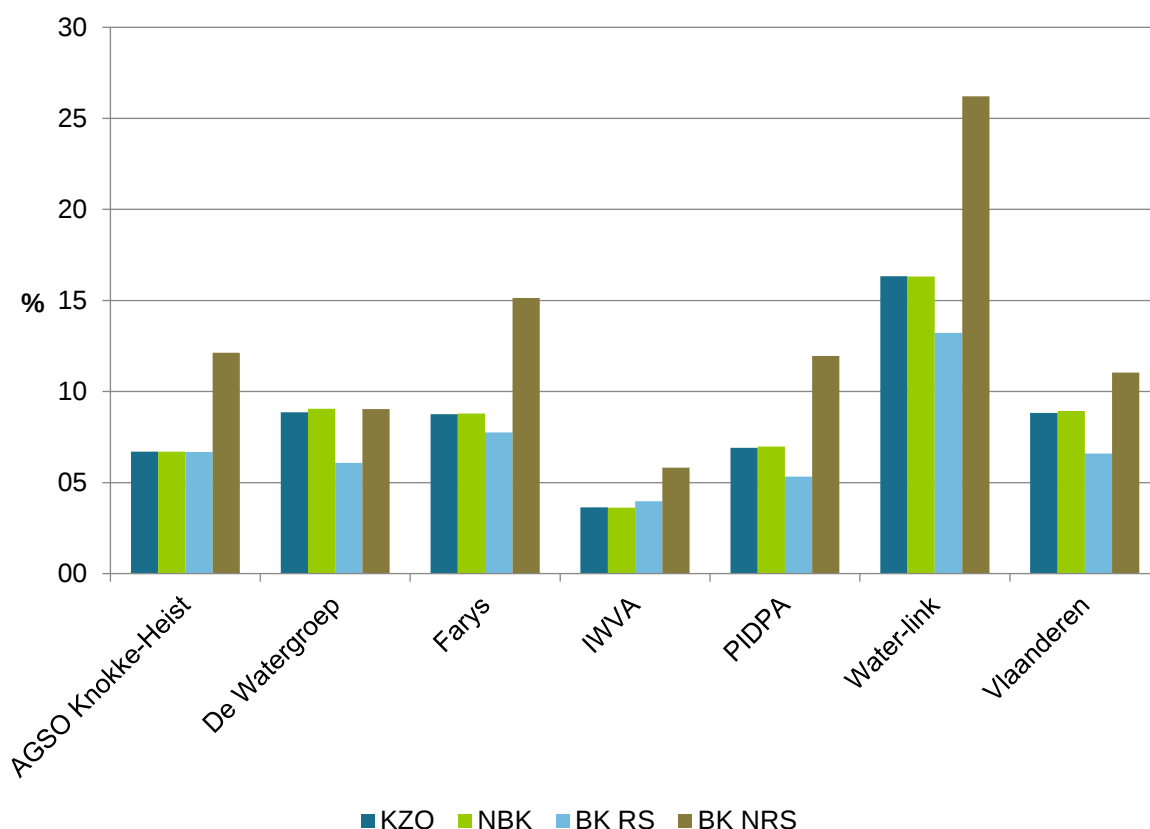
*De cijfers van 2012 en 2013 bevatten voor Farys / TMVW enkel de aantallen van de aangetekende ingebrekestellingen. Dit aantal ligt veel lager dan de brieven die Farys / TMVW stuurt als eerste ingebrekestelling (niet aangetekend).

** De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

tabel 39: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

Exploitant	Aantal verstuurd ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
		Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	5	4	12,1
De Watergroep	3 450	1 860	9,0
Farys	468	257	15,1
IWVA	8	5	5,8
PIDPA	440	255	11,9
Water-link	880	564	26,2
Vlaanderen	5 251	2 945	11,0

figuur 13: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



tabel 40: totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummers dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten

13 centrumsteden	KZO met minstens één ingebrekestelling		NBK met minstens één ingebrekestelling		BK RS met minstens één ingebrekestelling		BK NRS met minstens één ingebrekestelling	
	Aantal	% t.o.v. totaal	Aantal	% t.o.v. totaal	Aantal	% t.o.v. totaal	Aantal	% t.o.v. totaal
Aalst	4 087	11,0	3 828	11,1	232	8,5	27	27,3
Antwerpen	23 806	18,1	22 534	18,1	762	14,4	510	27,3
Brugge*	3 992	7,7	3 799	7,9	169	4,8	24	11,5
Genk	2 711	11,4	2 514	11,8	150	7,4	47	10,9
Gent	11 693	10,6	10 800	10,5	859	12,0	34	14,0
Hasselt	3388	9,6	3 191	9,8	144	6,3	53	11,4
Kortrijk	3 067	9,6	2 818	9,9	189	7,0	60	9,6
Mechelen	2 802	8,1	2 626	8,2	154	6,9	22	14,4
Leuven	2 863	8,1	2 702	8,1	113	8,3	48	13,5
Oostende*	4 013	11,0	3 699	11,1	281	9,3	33	14,3
Roeselare	2 321	9,0	2 082	9,2	186	7,3	53	9,7
Sint-Niklaas	3 470	11,1	3 107	10,9	270	11,9	93	16,3
Turnhout	1 755	9,2	1 622	9,2	118	8,0	15	14,0
13 centrumsteden	69 968	11,6	65 322	11,7	3 627	9,4	1 019	17,3
Totaal andere gemeenten	164 101	8,0	155 348	8,1	6 827	5,7	1 926	9,3
Vlaanderen	234 069	8,8	220 670	8,9	10 454	6,6	2 945	11,0

* Bevoorraad door twee exploitanten

Bijlage 1.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

Als het te moeilijk is om het verschuldigde bedrag in één keer te betalen, heeft de klant recht op een afbetalingsplan.

Indien de huishoudelijke klant dit wenst, kan hij gebruik maken van de mogelijkheid om via het OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling een afbetalingsplan uit te werken.

tabel 41: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34 396	50 245	58 897	55 487	63 221	68 579	62 646	-8,7
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	99,4	99,5	99,1	-0,4
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	0,6	0,5	0,9	80,5
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	42,1	50,9	47,0	41,0	36,9	36,8	27,8	-24,4
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	16,1
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	€ 117	€ 77	€ 91	17,9
Gemiddelde looptijd ('maanden)	7,0	7,0	6,4	6,0	6,0	6,5	6,9	6,6

* cijfers de Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

tabel 42: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	AGSO Knokke-Heist	244	244	100,0	0	0,0	21
	De Watergroep	28 264	27 897	98,7	367	1,3	8 472
	Farys	9 276	9 213	99,3	63	0,7	904
	IWVA	800	800	100,0	0	0,0	100
	PIDPA	19 719	19 600	99,4	119	0,6	2 214
	Water-link	4 343	4 343	100,0	0	0,0	1 304
	Vlaanderen	62 646	62 097	99,1	549	0,9	13 015

tabel 43: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan

	Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC		
			% t.o.v. totaal KZO		% t.o.v. totaal KZO
		Aantal		Aantal	
	AGSO Knokke-Heist	207	0.9	21	0,1
	De Watergroep	23 863	1.8	7 321	0,6
	Farys	8 794	1.5	814	0,1
	IWVA	758	1.5	100	0,2
	PIDPA	12 720	2.5	2 029	0,4
	Water-link	3 481	2.1	1 058	0,6
	Vlaanderen	49 823	1.9	11 343	0,4

tabel 44: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
AGSO Knokke-Heist	94	38,5	13	61,9
De Watergroep	5 637	20,2	4 203	49,6
Farys	3 397	36,9	554	61,3
IWVA	452	56,5	76	76,0
PIDPA	6 015	30,7	1 854	83,7
Water-link	1 680	38,7	993	76,2
Vlaanderen	17 275	27,8	7 693	59,1

tabel 45: klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) die hun afbetalingsplan niet naleefde

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. KZO met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal KZO met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
AGSO Knokke-Heist	89	43,0	13	61,9
De Watergroep	4 979	20,9	3 694	50,5
Farys	3 062	34,8	539	66,2
IWVA	444	58,6	76	76,0
PIDPA	4 705	37,0	1 676	82,6
Water-link	1 423	40,9	808	76,4
Vlaanderen	14 702	29,5	6 806	60,0

tabel 46: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen (maand)	
		Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
	AGSO Knokke-Heist	€ 108	€ 122	€ 635	€ 1 407	7,0	20,0
	De Watergroep	€ 94	€ 79	€ 652	€ 855	8,3	13,9
	Farys	€ 87	€ 61	€ 782	€ 1 423	9,8	23,7
	IWVA	€ 90	€ 112	€ 484	€ 801	7,0	16,5
	PIDPA	€ 81	€ 66	€ 403	€ 600	5,1	10,4
	Water-link	€ 130	€ 130	€ 532	€ 533	4,2	8,6
	Gemiddelde Vlaanderen	€ 91	€ 81	€ 600	€ 819	7,4	13,4
	Gemiddelde maatschappijen	€ 98	€ 95	€ 581	€ 937	6,9	15,5

tabel 47: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	AGSO Knokke-Heist	235	235	100,0	0	0,0	19
	De Watergroep	26 160	25 833	98,8	327	1,3	7 759
	Farys	8 676	8 615	99,3	61	0,7	790
	IWVA	726	726	100,0	0	0,0	91
	PIDPA	18 535	18 416	99,4	119	0,6	1 964
	Water-link	3 933	3 933	100,0	0	0,0	1 144
	Vlaanderen	58 265	57 758	99,1	507	0,9	11 767

[illegible]

tabel 48: aantal niet beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan

Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan		Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC	
	Aantal	% t.o.v. totaal NBK	Aantal	% t.o.v. totaal NBK
AGSO Knokke-Heist	198	0,9	19	0,1
De Watergroep	22 102	1,8	6 709	0,6
Farys	8 097	1,4	716	0,1
IWVA	687	1,4	91	0,2
PIDPA	11 781	2,5	1 801	0,4
Water-link	3 146	2,0	925	0,6
Vlaanderen	46 011	1,9	10 261	0,4

tabel 49: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet beschermde klanten (NBK)

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
AGSO Knokke-Heist	89	37,9	12	63,2
De Watergroep	5 124	19,8	3 844	49,5
Farys	3 054	35,4	476	60,3
IWVA	410	56,5	76	83,5
PIDPA	5 603	30,4	1 647	83,9
Water-link	1 531	38,9	871	76,1
Vlaanderen	15 811	27,4	6 926	58,9

tabel 50: niet beschermde klanten (NBK) die hun afbetalingsplan niet naleefde

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. NBK met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal NBK met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
AGSO Knokke-Heist		42,4	12	63,2
De Watergroep	4 532	20,5	3 385	50,5
Farys	2 784	34,4	472	65,9
IWVA	402	58,5	76	83,5
PIDPA	4 363	37,0	1 488	82,6
Water-link	1 293	41,1	708	76,5
Vlaanderen	13 458	29,2	6 141	59,8

tabel 54: beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. BK RS met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK RS met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	AGSO Knokke-Heist	5	55,6	1	50,0
	De Watergroep	347	27,4	239	50,3
	Farys	250	39,6	59	68,6
	IWVA	40	59,7	0	0,0
	PIDPA	251	35,1	145	81,0
	Water-link	80	44,0	61	73,5
	Vlaanderen	973	33,9	505	60,6

tabel 55: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de afbetalingsplannen (maand)	
	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
AGSO Knokke-Heist	€ 133	€ 62	€ 634	€ 670	15,0	36,0
De Watergroep	€ 64	€ 57	€ 573	€ 784	10,2	15,9
Farys	€ 68	€ 71	€ 560	€ 1 101	10,6	21,3
IWVA	€ 53	€ 59	€ 290	€ 681	7,2	21,1
PIDPA	€ 56	€ 47	€ 330	€ 484	6,1	10,9
Water-link	€ 87	€ 152	€ 348	€ 784	4,1	8,5
Gemiddelde Vlaanderen	€ 64	€ 67	€ 489	€ 754	8,8	14,7
Gemiddelde maatschappijen	€ 77	€ 75	€ 456	€ 751	8,9	18,9

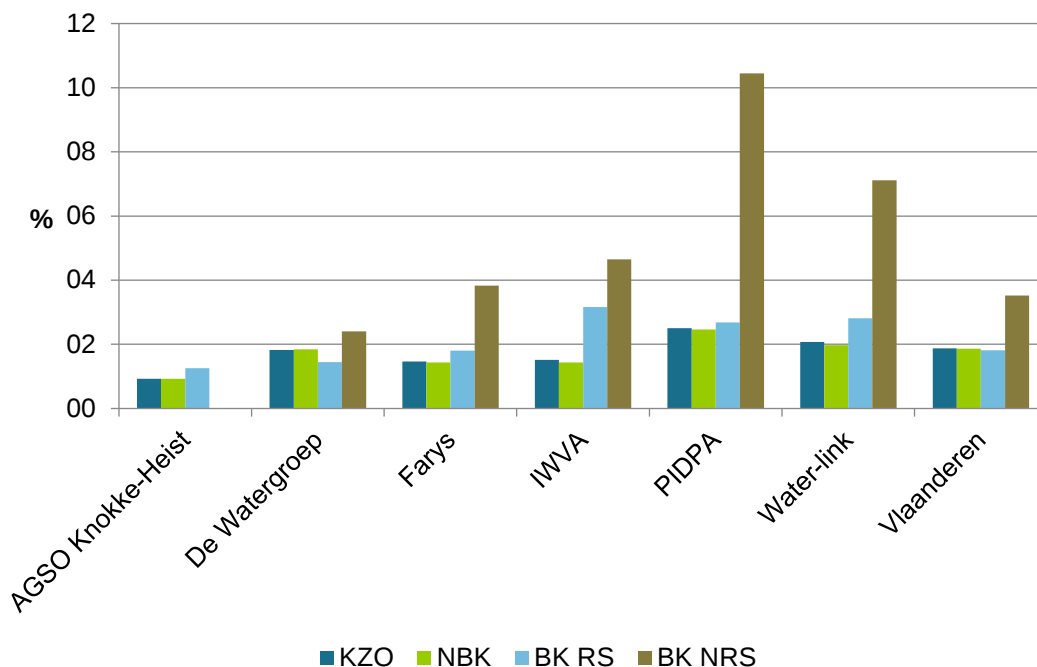
tabel 59: beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. BK NRS met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK NRS met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	AGSO Knokke-Heist	0	-	0	-
	De Watergroep	100	20,2	70	51,1
	Farys	28	43,1	8	66,7
	IWVA	2	50,0	0	-
	PIDPA	91	40,8	43	87,8
	Water-link	50	32,7	39	78,0
	Vlaanderen	271	28,8	160	64,5

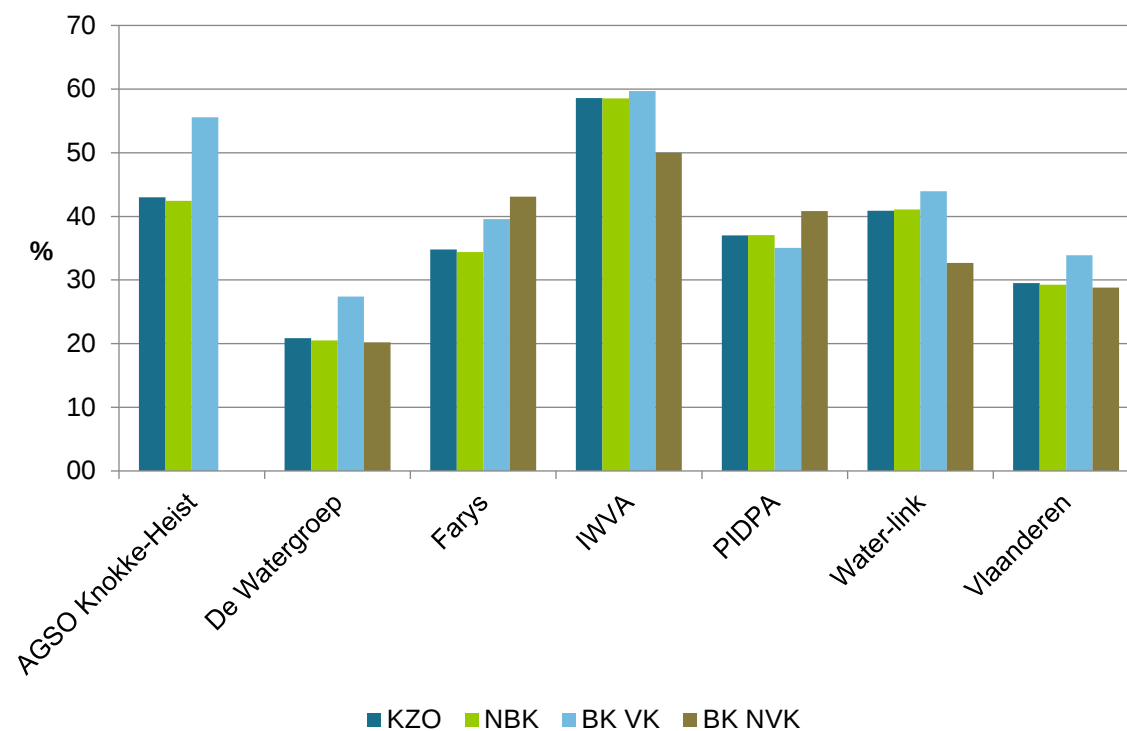
tabel 60: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen (maand)	
	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
AGSO Knokke-Heist	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT	NVT
De Watergroep	€ 77	€ 65	€ 582	€ 840	9,5	16,2
Farys	€ 104	€ 61	€ 936	€ 1 325	10,8	23,3
IWVA	€ 145	NVT	€ 941	NVT	7,5	NVT
PIDPA	€ 77	€ 65	€ 454	€ 663	6,3	10,4
Water-link	€ 98	€ 113	€ 412	€ 647	4,3	8,8
Gemiddelde Vlaanderen	€83	€ 74	€ 550	€ 798	8,0	14,2
Gemiddelde maatschappijen	€ 100	€ 76	€ 665	€ 869	7,7	14,7

figuur 14: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



figuur 15: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg via de exploitant en dit niet naleefde



Bijlage 1.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 61: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936	5 911	19,8

tabel 62: evolutie per exploitant van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer met een dagvaarding voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	6 434	4 751	2 909	3 236	2 791	2 723	1 529
Farys / TMVW	1 846	2 259	1 627	1 227	1 412	1 339	1 866
Hoeilaart	59	63	*	*	*	*	*
IWM	0	0	NG	*	*	*	*
IWVA	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	57	89	70	60	55	50	*
IWVB via Vivaqua	29	93	33	441	232	NG	*
Knokke-Heist	0	0	0	0	1	2	0
PIDPA	601	489	412	297	375	306	340
Vivaqua	0	8	3	15	38	NG	*
Water-link	610	403	862	1 492	911	516	2 176
Vlaanderen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936	5 911

* Overgenomen door De Watergroep

tabel 63: aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant								
	KZO		NBK		BK RS		BK NRS	
	Aantal	% t.o.v. totaal KZO	Aantal	% t.o.v. totaal NBK	Aantal	% t.o.v. totaal BK RS	Aantal	% t.o.v. totaal BK NRS
AGSO Knokke-Heist	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
De Watergroep	1 529	0,1	1 449	0,1	36	0,0	44	0,2
Farys	1 866	0,3	1 846	0,3	19	0,1	1	0,1
IWVA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
PIDPA	340	0,1	334	0,1	4	0,0	2	0,1
Water-link	2 176	1,3	2 128	1,3	38	0,6	10	0,5
Vlaanderen	5 911	0,2	5 757	0,2	97	0,1	57	0,2

Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)

Link naar tekst: [De werking van de Lokale Adviescommissie \(LAC\)](#)

INFOBOX – LOKALE ADVIESCOMMISSIE (LAC)

Iedereen heeft, volgens het decreet van 20 december 1996, altijd recht op een ononderbroken en minimale levering van elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik. Elektriciteit, gas en water mogen daarom enkel nog in hoogst uitzonderlijke gevallen worden afgesloten.

Vooraleer een exploitant de watertoevoer kan afsluiten om redenen van wanbetaling, moet hij hiertoe een positief of voorwaardelijk advies gekregen hebben van de lokale adviescommissie (LAC). De LAC komt dus samen op verzoek van de leveranciers van water, gas of elektriciteit. Binnen die commissie worden dossiers over onbetaalde facturen besproken. Het is de bedoeling met alle betrokken partijen tot een oplossing te komen.

De hele LAC-procedure is erop gericht in die periode intensief contacten te leggen met de klant. Die contacten hebben tot doel oplossingen te zoeken voor de problemen die ontstaan zijn en zo afsluiting van nutsvoorzieningen zoals afsluiten van water te vermijden.

In elke gemeente is er een LAC die als volgt samengesteld is:

- de voorzitter van de commissie: een maatschappelijk werker schuldbemiddeling;
- een lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn;
- een vertegenwoordiger van de betrokken exploitant;
- een vertegenwoordiger van de erkende instelling voor schuldbemiddeling, als de abonnee voor zijn sociale begeleiding een beroep heeft gedaan op een dergelijke instelling;
- het secretariaat van de commissie wordt waargenomen door een personeelslid van het OCMW.

Elke klant van wie een dossier voorligt, wordt uitgenodigd op de vergadering van de LAC. Om mee te helpen zoeken naar een oplossing is het aangewezen dat de klant aanwezig is. Het OCMW verdedigt in deze commissie de belangen van de klant.

tabel 64: evolutie van het aantal actieve LAC's

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
% gemeente met een beschikbare LAC-werking voor water	81.5	92.2	95.8	95.5	96.1	96.4	96.4	0.0

tabel 65: werking van de LAC op gemeentelijk en provinciaal niveau

Provincie	Aantal gemeenten	Aantal met beschikbare LAC	Aantal zonder beschikbare LAC	% beschikbare LAC	% zonder beschikbare LAC
Antwerpen	70	70	0	100.0	0.0
Limburg	44	37	7	81.8	18.2
Oost-Vlaanderen	65	65	0	98,5	1,5
Vlaams-Brabant	65	61	4	98,5	1,5
West-Vlaanderen	64	64	0	98.4	1.6
Vlaanderen	308	297	11	96,4	3,6

tabel 66: evolutie van het aantal dossiers van de LAC

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 576	27 932	-11,5
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	22 438	26 354	29 848	26 621	26 058	-2,1

tabel 67: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	29 472	26 000	32 595	29 452	27 894	-5,3
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	18 805	21 583	27 626	26 436	26 033	-1,5
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1 119	1 095	674	376	-44,2
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	4,0	2,5	1,4	-43,2
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3 528	3 865	3 154	7 605	11 413	9 537	9 935	4,2
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	41,5	36,1	38,2	6,0
Aantal voorwaardelijke	10 449	14 102	13 434	12 575	15 008	16 225	15 663	-3,5

[illegible]

adviezen van de LAC								
%								
voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	54,5	61,4	60,3	-1,7

tabel 68: aantal klanten zonder ondernemingsnummer aanwezig op vertegenwoordigd op LAC, aantal klanten waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC met cijfers voor Vlaanderen en opgedeeld voor de centrumsteden

	Vlaanderen 13 centrumsteden	Aantal klanten aanwezig	Aantal klanten waarvoor minstens één dossier werd behandeld	% klanten aanwezig op de LAC waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld
	Vlaanderen	1 542	23 112	6,7
	Aalst	28	222	12,6
	Antwerpen	47	1 581	3,0
	Brugge*	2	169	1,2
	Genk	25	383	6,5
	Gent	72	529	13,6
	Hasselt	73	289	25,3
	Kortrijk	3	429	0,7
	Mechelen	15	302	5,0
	Leuven	8	640	1,3
	Oostende*	26	249	10,4
	Roeselare	4	415	1,0
	Sint-Niklaas	23	104	22,1
	Turnhout	20	308	6,5
	13 centrumsteden	346	5 620	6,2
	Totaal andere gemeenten	1 196	17 492	6,8

tabel 69: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal klanten zonder ondernemings-nummer	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
AGSO Knokke-Heist	158	0,7	0	158	0
De Watergroep	17 552	1,3	0	17 552	0
Farys	2 354	0,4	9	2 316	29
IWVA	588	1,2	0	588	0
PIDPA	4822	1,0	0	4 822	0
Water-link	2 458	1,5	0	2 458	0
Vlaanderen	27 932	1,1	9	27 894	29

tabel 70: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	KZO waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal KZO
AGSO Knokke-Heist	121	0	121	0	115	0,5
De Watergroep	17 395	0	17 395	0	15 188	1,2
Farys	2 218	5	2 193	20	2 112	0,4
IWVA	588	0	588	0	403	0,8
PIDPA	3 757	0	3 757	0	3 473	0,7
Water-link	1 979	0	1 979	0	1 821	1,1
Vlaanderen	26 058	5	26 033	20	23 112	0,9

tabel 71: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
AGSO Knokke-Heist	29	0	72	0	0	0	29	0	72	0	0	0
De Watergroep	120	7 328	9 947	0	0	0	120	7 328	9 947	0	0	0
Farys	3	1 057	1 139	0	0	3	3	1 057	1 121	0	0	15
IWVA	0	398	190	0	0	0	0	398	190	0	0	0
PIDPA	41	726	2 989	0	0	0	41	726	2 989	0	0	0
Water-link	183	426	1 344	0	0	0	183	426	1 344	0	0	0
Vlaanderen	376	9 935	15 681	0	0	3	376	9 935	15 663	0	0	15
%	1,4	38,2	60,3	0,0	0,0	100,0	1,4	38,2	60,3	0,0	0,0	100,0

tabel 72: werking van de LAC voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen

	13 centrumsteden van Vlaanderen	Aantal zittingen	Aantal dossiers doorgestuurd	Aantal dossiers behandeld	Aantal positieve adviezen*	Gemiddeld aantal dossiers per zitting
	Aalst	5	230	213	0	42,6
	Antwerpen	49	4 145	1 713	170	35,0
	Brugge*	4	183	173	1	43,3
	Genk	15	408	405	0	27,0
	Gent	10	576	529	0	52,9
	Hasselt	12	310	310	0	25,8
	Kortrijk	3	466	460	0	153,3
	Mechelen	5	418	331	0	66,2
	Leuven	10	809	806	1	80,6
	Oostende*	7	283	270	0	38,6
	Roeselare	5	444	444	0	88,8
	Sint-Niklaas	5	174	170	0	34,0
	Turnhout	5	465	359	20	71,8
	13 centrumsteden	135	8911	6183	192	45,8
	Totaal andere gemeenten	741	21 661	19 875	184	26,8
	Vlaanderen	876	30 572	26 058	376	29,7

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 73: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal NBK	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
AGSO Knokke-Heist	149	0,7	0	149	0
De Watergroep	16 333	1,4	0	16 333	0
Farys	2 059	0,4	9	2 022	28
IWVA	525	1,1	0	525	0
PIDPA	4 332	0,9	0	4 332	0
Water-link	2 241	1,4	0	2 241	0
Vlaanderen	25 639	1,0	9	25 602	28

tabel 74: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten (NBK)

[illegible]

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	NBK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal NBK
AGSO Knokke-Heist	113	0	113	0	109	0,5
De Watergroep	16 188	0	16 188	0	14 145	1,2
Farys	1 948	5	1 924	19	1 848	0,3
IWVA	525	0	525	0	366	0,8
PIDPA	3 421	0	3 421	0	3 159	0,7
Water-link	1 807	0	1 807	0	1 649	1,0
Vlaanderen	24 002	5	23 978	19	21 276	0,9

tabel 75: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten

	Exploitant	Totaal						Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
	AGSO Knokke-Heist	28	0	67	0	0	0	28	0	67	0	0	0
	De Watergroep	112	6 865	9 211	0	0	0	112	6 865	9 211	0	0	0
	Farys	3	909	1 019	0	0	3	3	909	1 002	0	0	14
	IWVA	0	354	171	0	0	0	0	354	171	0	0	0
	PIDPA	39	647	2 734	0	0	0	39	647	2 734	0	0	0
	Water-link	176	395	1 210	0	0	0	176	395	1 210	0	0	0
	Vlaanderen	358	9 170	14 412	0	0	3	358	9 170	14 395	0	0	14
	%	1,5	38,3	60,2	0,0	0,0	100,0	1,5	38,3	60,2	0,0	0,0	100,0

tabel 76: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbende zijn

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK RS	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
AGSO Knokke-Heist	7	0,0	0	7	0
De Watergroep	934	0,1	0	934	0
Farys	267	0,0	0	266	1
IWVA	63	0,1	0	63	0
PIDPA	428	0,1	0	428	0
Water-link	147	0	0	147	0
Vlaanderen	1 846	0	0	1 845	1

tabel 77: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbende zijn (BK RS)

[illegible]

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	BK RS waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK RS
AGSO Knokke-Heist	6	0	6	0	5	0,7
De Watergroep	928	0	928	0	799	0,9
Farys	243	0	242	1	238	0,7
IWVA	63	0	63	0	37	1,7
PIDPA	296	0	296	0	277	1,0
Water-link	109	0	109	0	109	1,7
Vlaanderen	1 645	0	1 644	1	1 465	0,9

tabel 78: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de rechthebbende klanten

Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
AGSO Knokke-Heist	1	0	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0
De Watergroep	5	347	576	0	0	0	5	347	576	0	0	0
Farys	0	135	106	0	0	0	0	135	105	0	0	1
IWVA	0	44	19	0	0	0	0	44	19	0	0	0
PIDPA	2	71	223	0	0	0	2	71	223	0	0	0
Water-link	3	26	80	0	0	0	3	26	80	0	0	0
Vlaanderen	11	623	1 007	0	0	0	11	623	1 006	0	0	1
%	0,7	38,0	61,4	-	-	-	0,7	38,0	61,3	0,0	0,0	100,0

tabel 79: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbende zijn

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK NRS	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
AGSO Knokke-Heist	2	6,1	0	2	0
De Watergroep	285	1,4	0	285	0
Farys	28	1,6	0	28	0
IWVA	0	0,0	0	0	0
PIDPA	62	2,9	0	62	0
Water-link	70	3,3	0	70	0
Vlaanderen	447	1,7	0	447	0

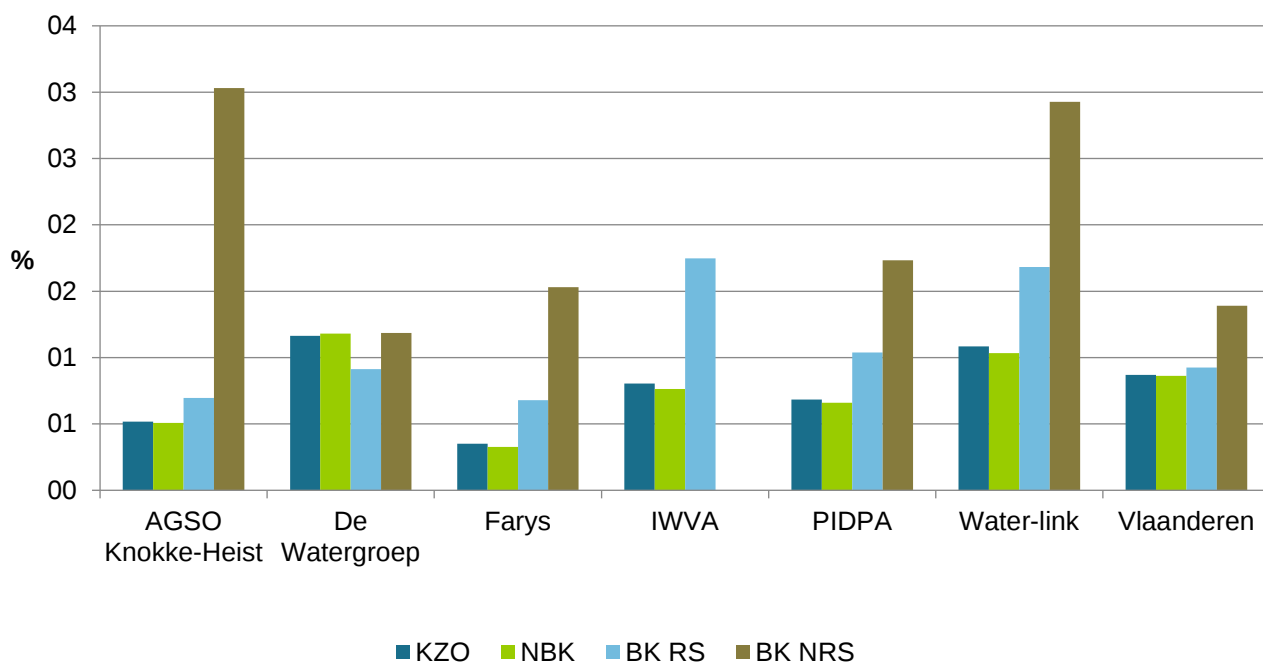
tabel 80: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die en niet rechthebbende zijn (BK NRS)

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	BK NRS waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK NRS
AGSO Knokke-Heist	2	0	2	0	1	3.0
De Watergroep	279	0	279	0	244	1.2
Farys	27	0	27	0	26	1.5
IWVA	0	0	0	0	0	0.0
PIDPA	40	0	40	0	37	1.7
Water-link	63	0	63	0	63	2.9
Vlaanderen	411	0	411	0	371	1.4

tabel 81: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling				
		Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg
AGSO Knokke-Heist	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
De Watergroep	3	116	160	0	0	0	3	116	160	0	0	0
Farys	0	13	14	0	0	0	0	13	14	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	0	8	32	0	0	0	0	8	32	0	0	0
Water-link	4	5	54	0	0	0	4	5	54	0	0	0
Vlaanderen	7	142	262	0	0	0	7	142	262	0	0	0
%	1,7	34,5	63,7	-	-	-	1,7	34,5	63,7	-	-	-

figuur 16: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



tabel 82: aantal beslissingen (%) van de LAC ten opzichte van de aantal behandelde dossier door de LAC

Exploitant												
	% t.o.v. totaal KZO			% t.o.v. totaal NBK			% t.o.v. totaal BK RS			% t.o.v. totaal BK NRS		
	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
AGSO Knokke-Heist	24,0	0,0	59,5	24,8	0,0	59,3	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0	100,0
De Watergroep	0,7	42,1	57,2	0,7	42,4	56,9	0,5	37,4	62,1	1,1	41,6	57,3
Farys	0,1	47,7	51,4	0,2	46,7	52,3	0,0	55,6	43,6	0,0	48,1	51,9
IWVA	0,0	67,7	32,3	0,0	67,4	32,6	0,0	69,8	30,2	-	-	-
PIDPA	1,1	19,3	79,6	1,1	18,9	79,9	0,7	24,0	75,3	0,0	20,0	80,0
Water-link	9,2	21,5	67,9	9,7	21,9	67,0	2,8	23,9	73,4	6,3	7,9	85,7
Vlaanderen	1,4	38,1	60,2	1,5	38,2	60,0	0,7	37,9	61,2	1,7	34,5	63,7

tabel 83: aantal behandelde dossiers (%) door de LAC t.o.v. aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	76,6	75,8	85,7	100,0
De Watergroep	99,1	99,1	99,4	97,9
Farys	94,2	94,6	91,0	96,4
IWVA	100,0	100,0	100,0	/
PIDPA	77,9	79,0	69,2	64,5
Water-link	80,5	80,6	74,1	90,0
Vlaanderen	93,3	93,6	89,1	91,9

Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting

Link naar tekst: [Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer](#)

tabel 84: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal afsluitingen	3 861	4 728	3 568	3 924	2 617	1 962	920	-53,2
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,19	0,11	0,15	0,10	0,07	0,03	-57,2
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	*	*	123	217	33	12	3	-75,0
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	2 989	3 137	2 600	3 088	2 139	1 593	682	-57,2
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienstelling	*	*	14	17	7	1	0	-100,0
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1 591	441	601	438	356	235	-34,0

* In 2012 en 2013 was dit geen reden om af te sluiten

tabel 85: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal KZO	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
					Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	82	0,37	11	0	71
	De Watergroep	11	0,00	8	0	3
	Farys	245	0,04	210	0	35
	IWVA	77	0,15	12	0	65
	PIDPA	490	0,10	440	0	50
	Water-link	15	0,01	4	0	11
	Vlaanderen	920	0,03	685	0	235

tabel 86: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	Exploitant	Totaal						Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor			
	AGSO Knokke-Heist	11	0	11	0	0	0	11	0	11	0	0	0			
	De Watergroep	8	0	8	0	0	0	8	0	8	0	0	0			
	Farys	210	0	210	3	0	3	207	0	207	0	0	0			
	IWVA	12	0	12	0	0	0	12	0	12	0	0	0			
	PIDPA	440	18	422	0	0	0	440	18	422	0	0	0			
	Water-link	4	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0			
	Vlaanderen	685	18	667	3	0	3	682	18	664	0	0	0			
	% t.o.v, totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding kunnen geven tot afsluiting	4,3	4,8	4,3	100,0	-	100,0	4,3	4,8	4,2	-	-	-			

tabel 87: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor klanten zonder ondernemingsnummer

	Exploitant	Totaal	Een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	Fraude	Wanbetaling	Een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	AGSO Knokke-Heist	71	0	0	71	0
	De Watergroep	3	0	0	3	0
	Farys	35	0	0	30	5
	IWVA	65	0	0	65	0
	PIDPA	50	0	0	45	5
	Water-link	11	0	0	4	7
	Vlaanderen	235	0	0	218	17

[illegible]

tabel 88: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd, voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
AGSO Knokke-Heist	€ 304	€ 871	17	0
De Watergroep	€ 2 578	€ 9 342	15	0
Farys	€ 2 106	€ 2 359	741	0
IWVA	€ 709	€ 364	29	51
PIDPA	€ 1 089	€ 613	972	0
Water-link	€ 10 798	€ 2 879	30	0
Gemiddelde/totaal Vlaanderen	€ 1 452	€ 1 025	1 804	51
Gemiddelde maatschappijen	€ 2 931	€ 2 738		

tabel 89: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AGSO Knokke-Heist	68	30	14	24	11	3	3	5	57	27	11	19
De Watergroep	5	2	2	1	3	1	2	0	2	1	0	1
Farys	187	103	43	41	166	97	38	31	21	6	5	10
IWVA	53	19	14	20	11	5	4	2	42	14	10	18
PIDPA	323	150	105	68	302	143	98	61	21	7	7	7
Water-link	7	3	3	1	4	1	3	0	3	2	0	1
Vlaanderen	643	307	181	155	497	250	148	99	146	57	33	56

tabel 90: aantal klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	82	68	14	82,9	17,1
De Watergroep	11	5	6	45,5	54,5
Farys	245	187	58	76,3	23,7
IWVA	77	53	24	68,8	31,2
PIDPA	490	323	167	65,9	34,1
Water-link	15	7	8	46,7	53,3
Vlaanderen	920	643	277	69,9	30,1

tabel 91: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor Vlaanderen en opgedeeld in de 13 centrumsteden

13 centrumsteden	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Aantal afsluitingen	% afsluitingen per klant
Aalst	37 188	40	0,11
Antwerpen	131 541	4	0,00
Brugge*	51 698	21	0,04
Genk	23 796	0	0,00
Gent	110 220	31	0,03
Hasselt	35 284	0	0,00
Kortrijk	31 787	0	0,00
Mechelen	34 603	37	0,11
Leuven	35 253	0	0,00
Oostende*	36 479	10	0,03
Roeselare	25 655	0	0,00
Sint-Niklaas	31 355	0	0,00
Turnhout	19 161	55	0,29
13 centrumsteden	604 020	198	0,03
Andere gemeenten	2 050 346	722	0,04
Vlaanderen	2 654 366	920	0,03

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 92: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal NBK	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
					Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	82	0.38	11	0	71
	De Watergroep	10	0.00	7	0	3
	Farys	217	0.04	182	0	35
	IWVA	75	0.16	10	0	65
	PIDPA	453	0.09	403	0	50
	Water-link	14	0.01	3	0	11
	Vlaanderen	851	0.03	616	0	235

tabel 93: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten

Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
	AGSO Knokke-Heist	11	0	11	0	0	11	0	11	0	0	0
	De Watergroep	7	0	7	0	0	7	0	7	0	0	0
	Farys	182	0	182	3	0	179	0	179	0	0	0
	IWVA	10	0	10	0	0	10	0	10	0	0	0
	PIDPA	403	16	387	0	0	403	16	387	0	0	0
	Water-link	3	0	3	0	0	3	0	3	0	0	0
	Vlaanderen	616	16	600	3	0	613	16	597	0	0	0
	% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting	4,2	4,5	4,2	100,0	-	100,0	4,2	4,5	4,1	-	-

tabel 94: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor niet beschermde klanten

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	AGSO Knokke-Heist	71	0	0	71	0
	De Watergroep	3	0	0	3	0
	Farys	35	0	0	30	5
	IWVA	65	0	0	65	0
	PIDPA	50	0	0	45	5
	Water-link	11	0	0	4	7
	Vlaanderen	235	0	0	218	17

tabel 95: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor niet beschermde klanten

	Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
		Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
	AGSO Knokke-Heist	68	30	14	24	11	3	3	5	57	27	11	19
	De Watergroep	3	1	1	1	1	0	1	0	2	1	0	1
	Farys	164	90	36	38	143	84	31	28	21	6	5	10
	IWVA	52	18	14	20	10	4	4	2	42	14	10	18
	PIDPA	296	136	96	64	275	129	89	57	21	7	7	7
	Water-link	6	3	2	1	3	1	2	0	3	2	0	1
	Vlaanderen	589	278	163	148	443	221	130	92	146	57	33	56

[illegible]

tabel 96: aantal niet beschermde klanten die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	82	68	14	82,9	17,1
De Watergroep	10	3	7	30,0	70,0
Farys	217	164	53	75,6	24,4
IWVA	75	52	23	69,3	30,7
PIDPA	453	296	157	65,3	34,7
Water-link	14	6	8	42,9	57,1
Vlaanderen	851	589	262	69,2	30,8

tabel 97: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK RS	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
				Via Toezichthouder	Via exploitant
AGSO Knokke-Heist	0	0,00	0	0	0
De Watergroep	1	0,00	1	0	0
Farys	27	0,08	27	0	0
IWVA	2	0,09	2	0	0
PIDPA	34	0,13	34	0	0
Water-link	1	0,02	1	0	0
Vlaanderen	65	0,04	65	0	0

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld						Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De Watergroep	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
Farys	27	0	27	0	0	0	27	0	27	0	0	0	
IWVA	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	
PIDPA	34	2	32	0	0	0	34	2	32	0	0	0	
Water-link	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
Vlaanderen	65	2	63	0	0	0	65	2	63	0	0	0	
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting	6,4	18,2	6,3	-	-	-	6,4	18,2	6,3	0,0	-	0,0	

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys	0	0	0	0	0
	IWVA	0	0	0	0	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	Water-link	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	0	0	0	0	0

tabel 100: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd, voor beschermde klanten die rechthebbend zijn

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
AGSO Knokke-Heist	NVT	NVT	0	0
De Watergroep	€ 3 426	NVT	0	0
Farys	€ 1 829	NVT	107	0
IWVA	€ 963	NVT	7	0
PIDPA	€ 858	NVT	73	0
Water-link	€ 6 109	NVT	13	0
Gemiddelde/totaal Vlaanderen	€ 1 385	-	200	0
Gemiddelde maatschappijen	€ 2 637	-		

tabel 101: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die rechthebbend zijn

Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	2	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0
Farys	22	12	7	3	22	12	7	3	0	0	0	0
IWVA	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
PIDPA	24	13	7	4	24	13	7	4	0	0	0	0
Water-link	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Vlaanderen	50	27	16	7	50	27	16	7	0	0	0	0

tabel 102: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	-	-
De Watergroep	1	2	-1	200,0	-100,0
Farys	27	22	5	81,5	18,5
IWVA	2	1	1	50,0	50,0
PIDPA	34	24	10	70,6	29,4
Water-link	1	1	0	100,0	0,0
Vlaanderen	65	50	15	76,9	23,1

tabel 103: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK NRS	Na LAC-advies	Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	0	0,00	0	0	0
	De Watergroep	0	0,00	0	0	0
	Farys	1	0,06	1	0	0
	IWVA	0	0,00	0	0	0
	PIDPA	3	0,14	3	0	0
	Water-link	0	0,00	0	0	0
	Vlaanderen	4	0,01	4	0	0

tabel 104: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die geen rechthebbende klanten zijn

Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farys	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	3	0	3	0	0	0	3	0	3	0	0	0
Water-link	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vlaanderen	4	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting	1,5	0,0	1,5	-	-	-	1,5	0,0	1,5	-	-	-

tabel 105: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	NG
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0

tabel 106: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomiciëerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd, voor beschermde klanten die niet rechtvaardigend zijn

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
AGSO Knokke-Heist	NVT	NVT	0	0
De Watergroep	NVT	NVT	0	0
Farys	€ 785	NVT	2	0
IWVA	NVT	NVT	0	0
PIDPA	€ 1 446	NVT	12	0
Water-link	NVT	NVT	0	0
Gemiddelde/totaal Vlaanderen	€ 1 280	NVT	14	0
Gemiddelde maatschappijen	€ 1 115	-		

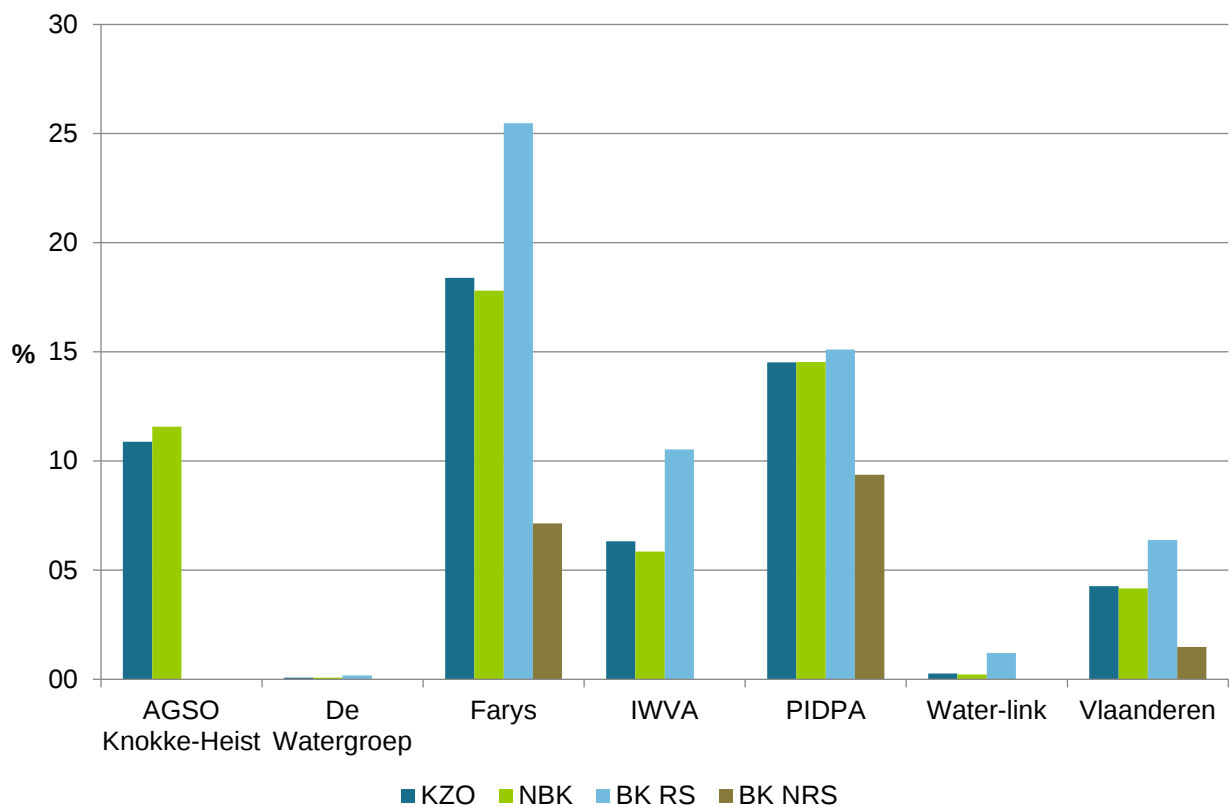
tabel 107: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

	Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
		Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
	De Watergroep	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Knokke-Heist	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	PIDPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Vivaqua	3	1	2	0	3	1	2	0	0	0	0	0
	Water-link	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	4	2	2	0	4	2	2	0	0	0	0	0

tabel 108: aantal beschermde klanten die niet rechthebbende zijn die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	-	-
De Watergroep	0	0	0	-	-
Farys	1	1	0	100,0	0,0
IWVA	0	0	0	-	-
PIDPA	3	3	0	100,0	0,0
Water-link	0	0	0	-	-
Vlaanderen	4	4	0	100,0	0,0

figuur 17: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)



tabel 109: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk op bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie

	Exploitant	Totaal	als klant weigert	als de klant	als de klant niet	als uit de
			gevolg te geven aan de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid en de veiligheid van de watervoorziening	niet toestemt in of zich verzet tegen de keuring van het huishoudelijk leidingnet	als de klant niet toestemt in of zich verzet tegen de inventarisatie, controle- en onderhoudstaken	keuring van het huishoudelijk leidingnet blijkt dat die niet conform is
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys / TMVW	0	0	0	0	0
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	Water-link	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	0	0	0	0	0

Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: [Abnormaal hoog verbruik](#)

INFOBOX –ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

Als de klant een hoog verbruik van water vaststelt bij het opnemen van de meterstand of bij de ontvangst van de jaarfactuur of eindfactuur, dat niet kan worden verklaard door gewijzigde afnamekarakteristieken, kan hij binnen de zes maanden na de factuurdatum van de jaarfactuur of eindfactuur contact opnemen met de exploitant.

Controleonderzoek

De exploitant adviseert de klant over te nemen maatregelen. Als uit een vergelijking met het watergebruik in voorafgaande perioden of op basis van kencijfers over het watergebruik vastgesteld kan worden dat het om een afwijkend verbruik gaat, voert de exploitant, ingeval het meerverbruik, herrekend op jaarbasis, minimum 50% en minstens 100 m³ bedraagt, binnen een redelijke termijn in onderling overleg kosteloos op verzoek en in aanwezigheid van de klant een eerste controleonderzoek uit waarbij de oorzaak van het afwijkende verbruik wordt onderzocht.

Minnelijke schikking

De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een minnelijke schikking zijn aangepast met het wijzigingsbesluit aan het algemeen waterverkoopreglement van 6 december 2013.

De klant heeft recht op een minnelijke schikking voor het abnormaal hoge verbruik als aan de volgende zeven voorwaarden is voldaan:

- 1) de klant heeft gehandeld als een goede huisvader;
- 2) het abnormaal hoge verbruik is het gevolg van een verborgen oorzaak.

Onder een verborgen oorzaak wordt ten minste verstaan:

- a) lekken in ondergrondse leidingen;
- b) lekken in leidingen die in de vloer zijn ingewerkt;
- c) lekken in ontoegankelijke kruipruimtes;
- d) lekken in een meterput;
- e) mits aan de gangbare wettelijke en technische voorschriften voor de binneninstallatie is voldaan na herstelling:

1° een overdrukventiel aan een warmwaterproductie of een waterontharder die blijft lopen;

2° een defect aan een waterbehandelingsapparaat die meer spoelt dan vroeger, of een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst;

- 3) het abnormaal hoge verbruik, herrekend op jaarbasis, moet het gemiddelde jaarverbruik met minstens 100% overschrijden en minimaal 100 m³ bedragen. Als er geen historische verbruiksgegevens bestaan, wordt het gemiddelde jaarverbruik bepaald via een opname van de meterstand drie maanden na de herstelling van de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik;
- 4) de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet worden vastgesteld door de exploitant of moet door de klant worden bewezen met de herstellingsfactuur;
- 5) de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet zijn hersteld of weggenomen;
- 6) er is geen sprake van kwaad opzet of bedrog;
- 7) het abnormaal hoge verbruik wordt niet veroorzaakt of in stand gehouden door een inbreuk op de gangbare wettelijke en technische voorschriften voor de binneninstallatie.

Als aan de voorwaarde voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik is voldaan, geldt de volgende regeling:

- 1° het gemiddelde jaarverbruik wordt aangerekend tegen het integrale tarief dat van toepassing is;

3° als de klant een onderneming is of een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water niet hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijke behoeften, wordt het abnormaal hoog verbruik aangerekend aan maximaal 50% van het geldende integraal tarief.

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1 148	2 135	2 104	2 846	2 975	2 685	-9,8
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	64,8	68,2	59,7	67,5	58,5	-13,4

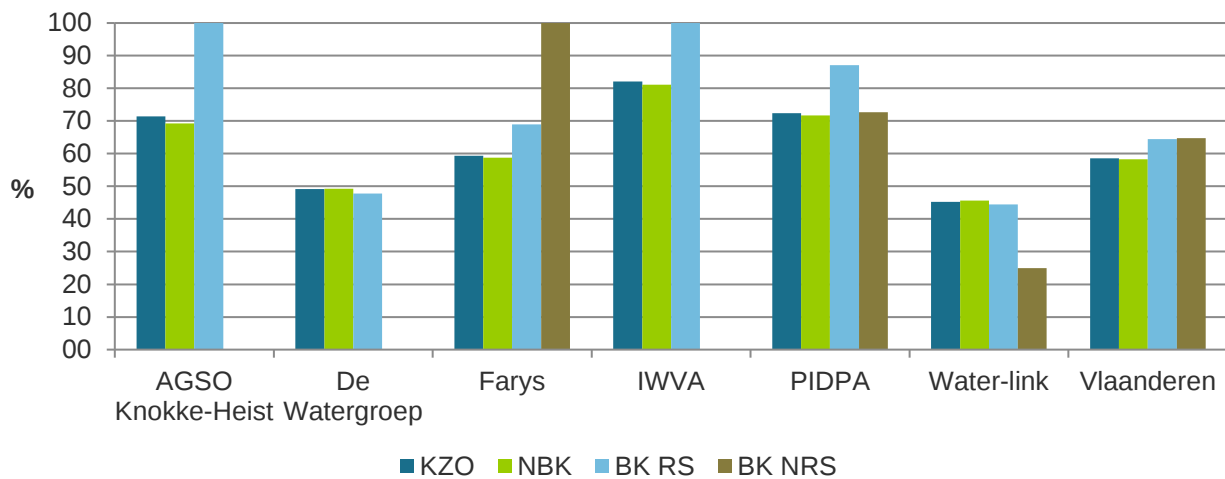
Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	14	13	1	0
De Watergroep	NG	NG	NG	NG
Farys	2 362	2 117	238	7
IWVA	0	0	0	0
Pidpa	544	510	33	1
Water-link	4	4	0	0
Vlaanderen	2 924	2644	272	8

109

tabel 112: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Totaal	Toegestane minnelijke schikkingen			
			lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist	14	10	1	0	9	0
De Watergroep	929	457	148	14	292	3
Farys	693	411	122	22	252	15
IWVA	39	32	6	0	25	1
PIDPA	756	547	316	25	182	24
Water-link	254	115	65	0	41	9
Vlaanderen	2 685	1 572	658	61	801	52

figuur 18: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant en opgedeeld per klantengroep



tabel 113: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor niet beschermde klanten

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist	13	9	0	0	9	0
De Watergroep	883	435	133	13	286	3
Farys	662	389	116	21	238	14
IWVA	37	30	5	0	25	0
PIDPA	714	512	289	25	174	24
Water-link	241	110	62	0	39	9
Vlaanderen	2 550	1 485	605	59	771	50

tabel 114: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de beschermde klanten, die rechthebbend zijn

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist	1	1	1	0	0	0
De Watergroep	46	22	15	1	6	0
Farys	29	20	5	1	14	0
IWVA	2	2	1	0	0	1
PIDPA	31	27	21	0	6	0
Water-link	9	4	3	0	1	0
Vlaanderen	118	76	46	2	27	1

tabel 115: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de beschermde klanten, die niet rechtvaardigend zijn

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	0	0	0	0	0	0
Farys	2	2	1	0	0	1
IWVA	0	0	0	0	0	0
PIDPA	11	8	6	0	2	0
Water-link	4	1	0	0	1	0
Vlaanderen	17	11	7	0	3	1

tabel 116: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO			BK RS			BK NRS		
	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX
AGSO Knokke-Heist	€ 328	€ 641	€ 1 202	€ 364	€ 364	€ 364	NVT	NVT	NVT
De Watergroep	€ 147	€ 2 800	€ 167 708	€ 147	€ 1 685	€ 8 625	NVT	NVT	NVT
Farys	€ 60	€ 2 047	€ 34 516	€ 124	€ 1 258	€ 9 158	€ 520	€ 3 619	€ 6 718
IWVA	€ 262	€ 1 078	€ 3 463	€ 1 209	€ 1 309	€ 1 409	NVT	NVT	NVT
PIDPA	€ 50	€ 1 395	€ 23 333	€ 50	€ 576	€ 2 232	€ 365	€ 928	€ 3 310
Water-link	€ 117	€ 2 011	€ 13 640	€ 374	€ 805	€ 1 372	€ 2 145	€ 2 145	€ 2 145
Gemiddelde Vlaanderen		€ 2 008			€ 1 105			€ 1 528	
Gemiddelde maatschappijen	€ 50	€ 1 662	€ 167 708	€ 50	€ 1 000	€ 9 158	€ 365	€ 2 231	€ 6 718

Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting

Link naar tekst: [Sociale openbare dienstverplichtingen](#)

INFOBOX – Sociale openbare dienstverplichting

Een beschermde klant geniet van bijkomende rechten. Een aantal van deze rechten worden automatisch toegekend, een aantal moeten aangevraagd worden bij de exploitant.

1. Waterscan

De Waterscan beoogt via een gerichte doorlichting van en advisering over het waterverbruik in de woning aan te zetten tot een duurzaam watergebruik en tot het nemen van waterbesparende maatregelen.

Op vraag van de beschermde klant laat de exploitant een waterscan uitvoeren in de woning van die klant. Voor de beschermde klant is dit gratis.

2. Gratis meterstandopname ter plaatse

Een beschermde klant kan elk jaar vragen aan de exploitant om voor de opmaak van de verbruiksfactuur bij hem thuis langs te komen. Een medewerker van de watermaatschappij neemt dan de meterstand voor jou op

3. Hoger verbruik

De exploitant informeert de beschermde klant automatisch als het verbruik, herrekend op jaarbasis, met minstens 25% en met minstens 50 m³ is toegenomen ten opzichte van de vorige verbruiksperiode. De exploitant informeert de beschermde klant over de mogelijke oorzaken die het vastgestelde meerverbruik kunnen verklaren en over de mogelijk te nemen maatregelen om het verbruik te beperken.

Van deze sociale openbare dienstverplichting zijn geen cijfers. Dit gebeurt automatisch.

4. Maandelijkse betaling

De beschermde klant heeft recht op een maandelijkse betaling van het waterverbruik. De maandelijkse betaling wordt op verzoek van de beschermde klant mogelijk gemaakt. Het maandelijks te betalen bedrag wordt bepaald op basis van de voorafgaande afnamekarakteristieken van de beschermde klant.

5. Afbetalingsplan op maat

De beschermde klant heeft het recht om in onderling overleg met de exploitant een afbetalingsplan op maat uit te werken.

6. Geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen

Beschermde klanten betalen geen extra kosten voor herinneringsbrieven.

tabel 117: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	395	257	-34.9

tabel 118: aantal uitgevoerde waterscans voor de verschillende klantengroepen

Exploitant	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0
De Watergroep	61	44	17	0
Farys	127	36	86	5
IWVA	6	3	2	1
PIDPA	28	13	13	2
Water-link	35	28	6	1
Vlaanderen	257	124	124	9

tabel 119: aantal klanten waar in kader van de opmaak van een verbruiksfactuur op vraag van de klant de meterstand ter plaatse werd opgenomen

Exploitant	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0
De Watergroep	NG	NG	NG	NG
Farys	321	258	61	2
IWVA	Alle Klanten	Alle Klanten	Alle Klanten	Alle Klanten
PIDPA	1 508	1300	201	7
Water-link	613	581	24	8
Vlaanderen	2442	2 139	286	17

NG: niet gerapporteerd

tabel 120: aantal klanten die gebruik maken van de recht op een maandelijkse betaling

Exploitant	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0
De Watergroep	NG	NG	NG	NG
Farys	22017	19722	2112	183
IWVA	15107	14528	540	39
PIDPA	3698	3432	231	35
Water-link	8284	7163	754	367
Vlaanderen	49 106	44 845	3 637	624

NG: niet gerapporteerd

tabel 121: aantal klanten waarvoor een afbetalingsplan op maat werd uitgewerkt

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	1	0	1	0
De Watergroep	27 897	25 833	1488	576
Farys	8794	8097	632	65
IWVA	800	723	69	8
PIDPA	12720	11781	716	223
Water-link	1477	1314	81	82
Vlaanderen	51 689	47 748	2 987	954

Bijlage 1.11: Langetermijntrends

Link naar tekst: [Langetermijntrends](#)

tabel 122: Het aantal KZO die minstens één ingebrekestelling ontving

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	96 615	101 224	99 288	62 628	105 074	109 171	115 730
Farys	41 220	23 118	10 204	41 825	44 569	45 784	52 557
Hoeilaart	1 123	1 096	*	*	*	*	*
IWM	3 442	4 254	NG	*	*	*	*
IWVA	1 879	1 831	1 955	1 927	1 865	1 831	1 826
IWVB via TMVW	1 085	667	193	1 268	1 425	1 447	*
IWVB via Vivaqua	NB	6 415	6 909	7 193	6 846	8 076	*
AGSO Knokke-Heist	1 252	1 427	1 513	1 580	1 567	1 553	1 489
PIDPA	30 475	28 647	30 218	31 805	34 470	34 797	35 027
Vivaqua	NB	898	980	953	867	818	*
Water-link	24 104	23 691	23 530	24 080	23 696	31 161	27 440
Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	234 069

tabel 123: Aantal aangevraagde afbetalingsplannen

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	10 036	10 269	17 211	17 158	21 671	26 157	28 264
Farys	8 756	9 830	10 779	6 897	9 335	8 333	9 276
Hoeilaart	451	457	*	*	*	*	*
IWM	709	868	NG	*	*	*	*
IWVA	913	735	749	779	753	858	800
IWVB via TMVW	218	285	288	189	274	235	*
IWVB via Vivaqua	Nb	10 847	10 812	11 781	10 947	13 440	*
AGSO Knokke-Heist	149	231	166	208	188	198	244
PIDPA	8 814	10 527	11 396	12 794	14 677	15 721	19 719
Vivaqua	Nb	1 499	1 457	1 549	1 314	0	*
Water-link	4 350	4 697	6 039	4 132	4 062	3 637	4 343
Vlaanderen	34 396	50 245	58 897	55 487	63 221	68 579	62 646

tabel 124: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2018 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen

	2015	2016	2017	2018
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10 290	12 310	14 409	13 015
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 889	€ 931	€ 830	€ 937
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 95	€ 109	€ 92	€ 92
Gemiddelde looptijd (maanden)	15.4	13.7	13.0	15,5

tabel 125: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2018 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008)

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	3 114	387	2 758	8 312	10 011	10 153	17 659	15 666	12 049	19 556	19 126	17 552
Farys / TMVW	-	750	1 001	1 541	1 771	1 886	1 907	2 202	1 887	2 240	2 224	2 354
Hoeilaart	41	78	51	75	0	2	4	*	*	*	*	*
IWM	3	6	25	35	47	61	77	NG	*	*	*	*
IWVA	343	458	415	365	519	720	492	708	544	637	518	588
IWVB via TMVW	641	638	656	681	645	75	53	62	80	79	118	*
IWVB via Vivaqua						1 220	1 497	950	941	1 425	1 265	*
Knokke-Heist	82	41	130	120	145	107	159	145	171	168	145	158
Pidpa	1 570	2 573	2 383	2 940	3 214	3 607	3 508	4 113	4 264	4 703	4 650	4 822
Vivaqua	104	50	100	90	54	70	210	136	178	168	189	*
Water-link	0	0	0	4 274	4 015	5 284	5 785	9 587	10 658	7 961	3 341	5 048
Vlaanderen	5 898	4 981	7 519	18 433	20 421	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 576	30 522

* Overgenomen door de Watergroep
NB: niet beschikbaar, NG: niet gerapporteerd

tabel 126: aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2018 per exploitant

Exploitant	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	14 752	12 048	17 435	17 188	17 552
Farys / TMVW	2 189	1 883	2 231	2 204	2 316
IWVA	701	543	637	516	588
IWVB via TMVW	62	80	79	113	*
IWVB via Vivaqua	950	941	1 425	1 265	*
Knokke-Heist	145	171	168	145	158
Pidpa	4 113	4 264	4 703	4 650	4 822
Vivaqua	136	178	168	189	*
Water-link	6 424	5 892	5 749	3 182	5 048
Vlaanderen	29 472	26 000	32 595	29 452	30 484

* Overgenomen door de Watergroep

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

tabel 127: evolutie van het aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2012-2018 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2012 en 2008)

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	5 781	9 945	9 177	11 951	17 347	17 072	17 395
Farys / TMVW	1 884	1 886	2 137	1 775	2 101	2 091	2 218
Hoeilaart	2	4	*	*	*	*	*
IWM	61	77	NG	*	*	*	*
IWVA	720	492	708	543	637	518	588
IWVB via TMVW	75	53	62	78	77	107	*
IWVB via Vivaqua	947	1 226	794	812	1 144	1 069	*
Knokke-Heist	107	159	145	141	121	109	121
Pidpa	2 201	2 131	2 718	2 675	3 038	3 614	3 757
Vivaqua	58	185	103	123	128	173	*
Water-link	3 170	2 891	6 594	8 256	5 255	1 868	1 979
Vlaanderen	15 006	19 049	22 438	26 354	29 848	26 621	26 058

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 128: aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2018 per exploitant

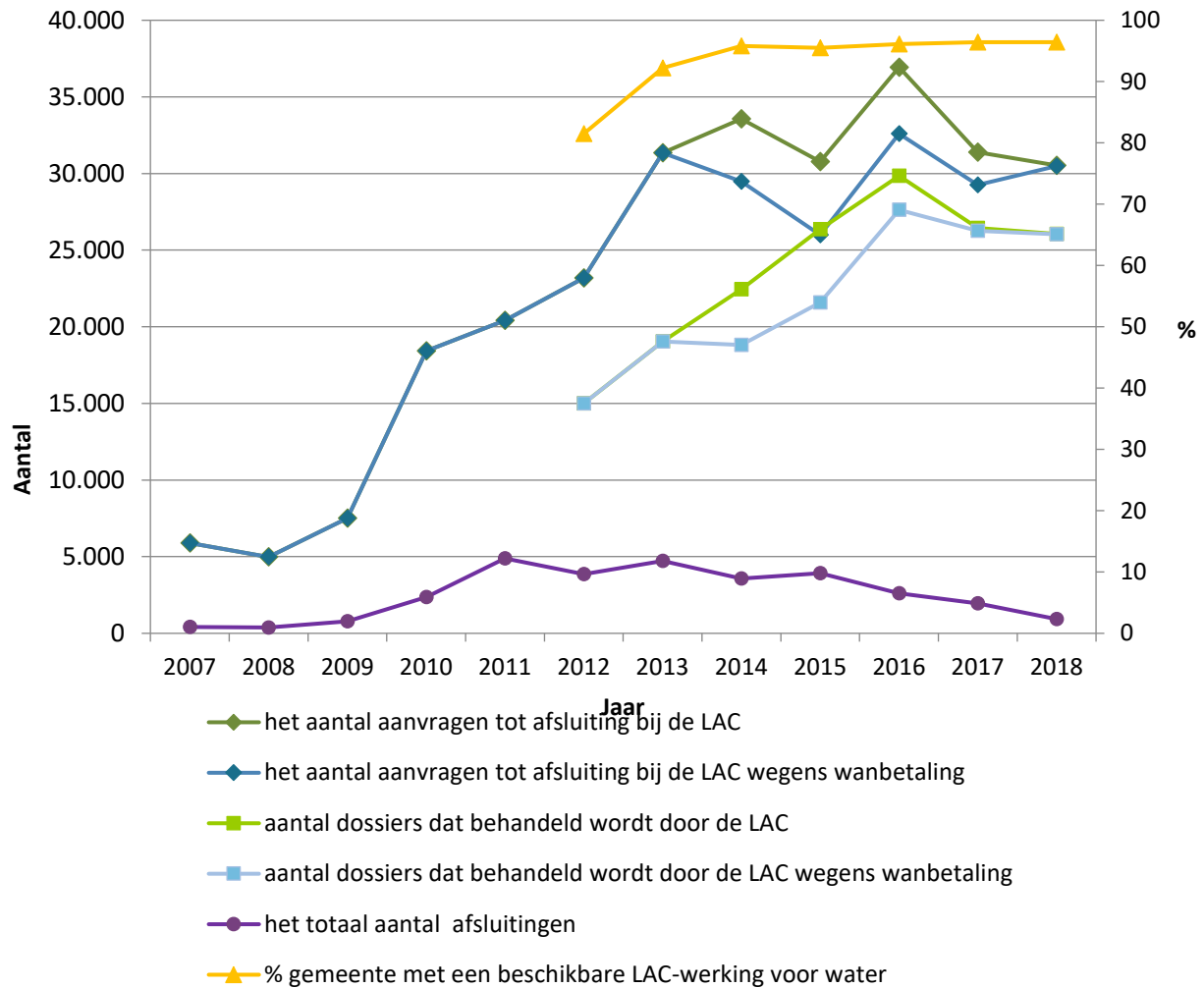
Exploitant	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	8 727	11 950	17 345	17 070	17 395
Farys / TMVW	2 124	1 771	2 093	2 073	2 193
IWVA	701	543	637	516	588
IWVB via TMVW	62	78	77	103	*
IWVB via Vivaqua	794	812	1 144	1 069	*
Knokke-Heist	145	141	121	109	121
Pidpa	2 718	2 675	3 038	3 614	3 757
Vivaqua	103	123	128	173	*
Water-link	3 431	3 490	3 043	1 709	1 979
Vlaanderen	18 805	21 583	27 626	26 436	26 033

tabel 129: evolutie van het totaal aantal afsluitingen voor de periode 2007-2018

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
De Watergroep	-	0	300	342	1 211	795	1 014	834	567	429	578	11
Farys / TMVW	-	15	19	80	249	235	286	377	443	297	218	245
Hoeilaart	8	10	12	13	3	1	0	*	*	*	*	*
IWM	0	6	1	24	8	0	11	NG	*	*	*	*
IWVA	22	26	27	15	18	202	121	129	185	195	129	77
IWVB via TMVW	165	169	204	222	276	16	22	0	15	20	9	*
IWVB via Vivaqua	165	169	204	222	276	267	386	206	274	236	145	*
Knokke-Heist	8	7	27	25	34	150	138	124	118	86	116	82
Pidpa	194	125	179	338	314	496	581	321	355	390	446	490
Sint-Niklaas	-	-	0	0	0	*	*	*	*	*	*	*
Vivaqua	17	23	22	22	14	29	39	30	55	18	16	*
Water-link	0	0	0	1 281	2 761	1 670	2 130	1 547	1 912	946	305	15
Vlaanderen	414	381	791	2 362	4 888	3 861	4 728	3 568	3 924	2 617	1 962	920

* Overgenomen door De Watergroep; NG: niet gerapporteerd

figuur 19: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2018



BIJLAGE 2: KLANTEN MET EEN ONDERNEMINGSNUMMER

Bijlage 2.1: Aantal klanten met een ondernemingsnummer

Link naar tekst: [Aantal klanten met een ondernemingsnummer](#)

INFOBOX – Klanten met een ondernemingsnummer

Een niet-huishoudelijke klant is een klant die een onderneming is zoals bedoeld in artikel 2, 3° van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een kruispuntendatabank voor ondernemingen tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen.

Vanaf de rapportering van 2014 wordt niet meer over niet-huishoudelijke klanten gesproken maar over “klanten met een ondernemingsnummer”.

De procedures zijn vrij gelijklopend voor klanten zonder en met ondernemingsnummer.
Voor meer info verwijzen we naar de infoboxen van bijlage 1.

tabel 130: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257 412	274 803	276 466	288 999	302 855	312 190	323 444	3,6

tabel 131: aantal klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal
AGSO Knokke-Heist	3 852
De Watergroep	152 226
Farys	86 441
IWVA	5 845
PIDPA	44 160
Water-link	30 920
Vlaanderen	323 444

Bijlage 2.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingsuitstel](#)

tabel 132: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6 374	6 875	8 235	6 954	8 783	7 032	7 593	8,0
% toegestane	97,3	97,6	96,8	98,3	98,6	97,9	96,9	-1,0
% geweigerde	2,7	2,4	3,2	1,7	1,4	2,1	3,1	48,0

tabel 133: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AGSO Knokke-Heist	76	76	0	100,0	0,0
De Watergroep	3384	3149	235	93,1	6,9
Farys	144	143	1	99,3	0,7
IWVA	84	84	0	100,0	0,0
PIDPA	3424	3 424	0	100,0	0,0
Water-link	481	481	0	100,0	0,0
Vlaanderen	7 593	7 357	236	96,9	3,1

Nb: niet beschikbaar

tabel 134: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	76	2,0
De Watergroep	2835	1,9
Farys	143	0,2
IWVA	84	1,4
PIDPA	3 035	6,9
Water-link	423	1,4
Vlaanderen	6 596	2,0

Bijlage 2.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

tabel 135: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd wordt	59 953	69 237	69 415	73 399	5,7

tabel 136: aantal verstuurde herinneringsbrieven, aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal aantal verstuurde herinneringsbrieven	aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd wordt	% klanten met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten
AGSO Knokke-Heist	1 398	720	18,7
De Watergroep	73 596	32 958	21,7
Farys	25 468	14 464	16,7
IWVA	1 671	957	16,4
PIDPA	37 528	15 261	34,6
Water-link	18 370	9 039	29,2
Vlaanderen	158 031	73 399	22,7

Bijlage 2.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

tabel 137: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23 355	27 730	26 589	22 087	29 601	28 173	30 812	9,4

*De cijfers van 2012 en 2013 bevatten voor Farys / TMVW enkel de aantallen van de aangetekende ingebrekestellingen. Dit aantal ligt veel lager dan de brieven die Farys / TMVW stuurt als eerste ingebrekestelling (niet aangetekend).

tabel 138: aantal verstuurde ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal aantal verstuurde ingebrekestellingen	aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd wordt	% klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten
AGSO Knokke-Heist	446	271	7,0
De Watergroep	30 579	14 456	9,5
Farys	12078	6278	7,3
IWVA	396	279	4,8
PIDPA	6 977	4 436	10,0
Water-link	9 012	5 092	16,5
Vlaanderen	59 488	30 812	9,5

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

Bijlage 2.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

tabel 139: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1 327	1 893	2 110	1 983	1 993	2 099	2 193	4,5
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	98,3	98,4	98,4	0,0
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	1,7	1,6	1,6	1,5

tabel 140: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AGSO Knokke-Heist	19	19	0	100,0	0,0
De Watergroep	732	706	26	96,4	3,6
Farys	501	498	3	99,4	0,6
IWVA	43	43	0	100,0	0,0
PIDPA	702	696	6	99,1	0,9
Water-link	196	196	0	100,0	0,0
Vlaanderen	2.193	2.158	35	98,4	1,6

Bijlage 2.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 141: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1 455	1 141	885	1 044	856	743	1809	143,5

tabel 142: aantal dagvaardingen aan klanten met een ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal klanten met minstens één ingebrekestelling
AGSO Knokke-Heist	0	0,0
De Watergroep	63	0,0
Farys	503	0,6
IWVA	0	0,0
PIDPA	39	0,1
Water-link	1204	3,9
Vlaanderen	1 809	0,6

Bijlage 2.7: Afsluiting en heraansluiting

Link naar tekst: [Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer](#)

tabel 143: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal afsluitingen	612	1 048	1 108	603	601	386	159	-58,8
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,24	0,38	0,40	0,21	0,20	0,12	0,05	-60,2

tabel 144: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	Fraude	Wanbetaling	Onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
AGSO Knokke-Heist	22	0	0	22	0
De Watergroep	6	0	0	3	3
Farys	46	0	0	36	10
IWVA	24	0	0	24	0
PIDPA	38	0	0	37	1
Water-link	23	0	0	18	5
Vlaanderen	159	0	0	140	19

tabel 145: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten zijn van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AGSO Knokke-Heist	19	11	2	6
De Watergroep	10	7	1	2
Farys	24	16	7	1
IWVA	13	8	2	3
PIDPA	14	6	4	4
Water-link	7	4	2	1
Vlaanderen	87	52	18	17

tabel 146: aantal klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	22	19	3	86,4	13,6
De Watergroep	6	10	-	166,7 ¹¹	-66,7
Farys	46	24	22	52,2	47,8
IWVA	24	13	11	54,2	45,8
PIDPA	38	14	24	36,8	63,2
Water-link	23	7	16	30,4	69,6
Vlaanderen	159	87	72	54,7	45,3

tabel 147: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld
AGSO Knokke-Heist	€ 843
De Watergroep	€ 37 154
Farys	€ 3 817
IWVA	€ 933
PIDPA	€ 1 823
Water-link	€ 2 753
Gemiddelde maatschappijen	€ 7 887
Gemiddelde Vlaanderen	€ 2 906

¹¹ Het percentage van 166,7% valt te verklaren doordat in 2018 heraansluitingen hebben plaatsgevonden op leveringsadressen die in 2017 afgesloten werden.

Bijlage 2.8: Abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: [Abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 148: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	356	515	417	-19,0
% toegestane minnelijke schikkingen	76,6	73,1	47,6	64,2	69,1	69,9	64,7	-5,2

*2012-2013 cijfers zonder de Watergroep (foutief gerapporteerd – zie rapport 2014)

tabel 149: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Totaal	Toegestane minnelijke schikkingen				bij ander abnormaal hoog verbruik
			lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)		
AGSO Knokke-Heist-Heist	3	3	1	0	2		0
De Watergroep	105	45	19	0	25		1
Farys	115	78	32	3	35		8
IWVA	9	9	3	0	6		0
PIDPA	123	97	64	6	20		7
Water-link	62	38	25	1	11		1
Vlaanderen	417	270	144	10	99		17

tabel 150: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Minimum	Gemiddelde	Maximum
AGSO Knokke-Heist-Heist	€ 2 050	€ 3 965	€ 6 503
De Watergroep	€ 491	€ 3 051	€ 16 102
Farys	€ 228	€ 6 422	€ 120 837
IWVA	€ 652	€ 2 402	€ 6 458
PIDPA	€ 126	€ 2 595	€ 16 213
Water-link	€ 248	€ 4 607	€ 55 089
Gemiddelde Vlaanderen	€ 126	€ 4 068	€ 120 837

BIJLAGE 3: KLACHTEN OVER DRINKWATER

Link naar tekst: [Klachten](#)

INFOBOX – KLACHTEN

De klachtenbehandeling is opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement.
Op basis van de soort klacht is er een opdeling qua snelheid van de opvolging.

Voor de klachten over de kwaliteit van het geleverde water moet het onderzoek zijn gestart binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht. Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt de exploitant met de vermelding hoe de exploitant de klacht zal afhandelen en welke herstelmaatregelen de klant, de titularis of de exploitant moet nemen.

Voor de andere klachten bevestigt de exploitant binnen 10 werkdagen aan de indiener dat de klacht ontvangen is. Die communicatie vermeldt of de klacht al dan niet terecht is en of de klacht al dan niet verder moet worden onderzocht. In het laatste geval staat in de communicatie ook de termijn waarbinnen het definitieve antwoord op de klacht zal worden aangeleverd.

Het ministerieel besluit specificeert de opdeling in soorten klachten.

Als de indiener van de klacht te goeder trouw is en een gegronde reden heeft voor het indienen van de klacht, dan worden de kosten die de exploitant gemaakt heeft voor het onderzoek van de klacht niet aangerekend.

tabel 151: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal klachten	2 047	2 411	2 701	3 045	3 939	6 919	4 908	-29,1
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	42,1	55,4	47,6	-7,8

tabel 152: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	De kwaliteit van het geleverde water	Sociaal tarief /compensatieregeling	Het aangerekende waterverbruik	De facturatie, andere dan voorgaande	Communicatie / Klantgerichtheid	Technische zaken	Andere reden
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	1886	84	4	126	527	660	371	114
Farys	1294	51	12	109	98	136	37	851
IWVA	2	1	0	0	0	0	1	0
PIDPA	1109	24	10	141	613	30	46	245
Water-link	618	251	14	37	160	0	42	114
Vlaanderen	4 909	411	40	413	1 398	826	497	1 324
%		8,4	0,8	8,4	28,5	16,8	10,1	27,0

tabel 153: aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	De kwaliteit van het geleverde water	Sociaal tarief /compensatieregeling	Het aangerekende waterverbruik	De facturatie, andere dan voorgaande	Communicatie / Klantgerichtheid	Technische zaken	Andere redenen
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	1 875	84	4	125	527	660	370	105
Farys	1 112	50	8	100	75	123	35	721
IWVA	2	1	0	0	0	0	1	0
PIDPA	997	24	7	123	543	25	44	231
Water-link	618	251	14	37	160	0	42	114
Vlaanderen	4 604	410	33	385	1 305	808	492	1 171

[illegible]

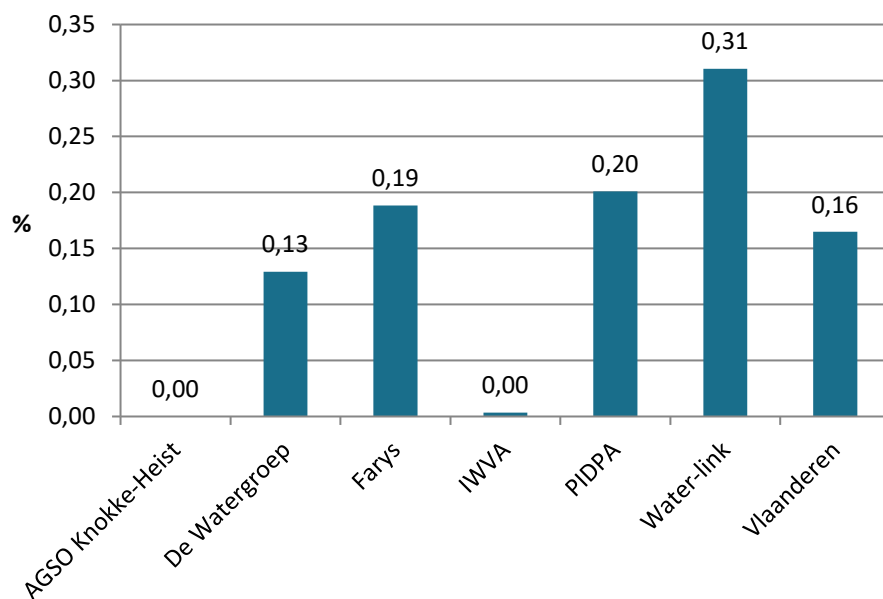
tabel 154: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	De kwaliteit van het geleverde water	Sociaal tarief /compensatieregeling	Het aangerekende waterverbruik	De facturatie, andere dan voorgaande	Communicatie / Klantgerichtheid	Technische zaken	Andere reden
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	904	44	0	26	94	474	217	49
Farys	687	33	3	43	52	94	28	434
IWVA	2	1	0	0	0	0	1	0
PIDPA	200	24	1	9	82	14	31	39
Water-link	543	250	7	23	127	0	37	99
Vlaanderen	2 336	352	11	101	355	582	314	621

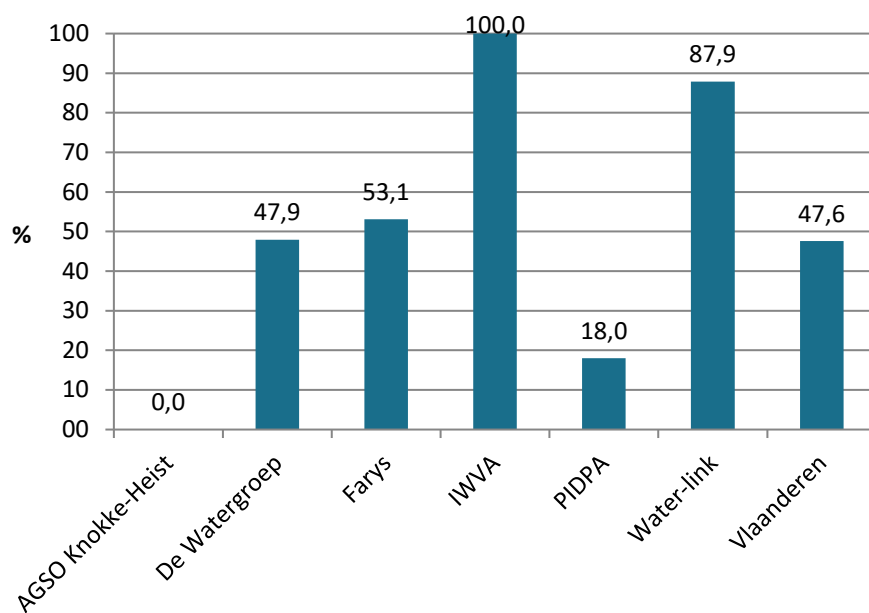
tabel 155: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten

Exploitant	Totaal ontvangen klachten	% klachten t.o.v. totaal aantal klanten	Totaal gegronde klachten	% gegronde klachten t.o.v. ontvangen klachten
AGSO Knokke-Heist	0	0,00	0	-
De Watergroep	1886	0,13	904	47,9
Farys	1294	0,19	687	53,1
IWVA	2	0,00	2	100,0
PIDPA	1109	0,20	200	18,0
Water-link	618	0,31	543	87,9
Vlaanderen	4 909	0,16	2 336	47,6

figuur 20: aantal klachten (%) per totaal aantal klanten



figuur 21: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn



tabel 156: aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd wordt bij de behandeling ervan

Exploitant	Totaal	De kwaliteit van het geleverde water	Sociaal tarief /compensatieregeling	Het aangerekende waterverbruik	De facturatie, andere dan voorgaande	Communicatie / Klantgerichtheid	Technische zaken	Andere reden
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	1855	84	4	125	523	656	369	94
Farys	1213	44	12	102	95	132	29	799
IWVA	2	1	0	0	0	0	1	0
PIDPA	1052	24	10	135	589	28	42	224
Water-link	618	251	14	37	160	0	42	114
Vlaanderen	4 740	404	40	399	1 367	816	483	1 231

tabel 157: aantal ontvangen klachten dat binnen de vastgelegde termijnen behandeld is

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn niet wordt gerespecteerd	% ontvangen klachten die niet binnen de termijn worden behandeld
De kwaliteit van het geleverde water	411	7	1,7
Sociaal tarief /compensatieregeling	40	0	0,0
Het aangerekende waterverbruik	413	14	3,4
De facturatie, andere dan voorgaande	1 398	31	2,2
Communicatie / Klantgerichtheid	826	10	1,2
Technische zaken	497	14	2,8
Andere reden	1 324	93	7,0
Totaal	4 909	169	3,4

tabel 158: aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Andere reden
AGSO Knokke-Heist	0	0	0
De Watergroep	0	0	0
Farys	0	0	0
IWVA	1	1	0
PIDPA	0	0	0
Water-link	0	0	0
Vlaanderen	1	1	0

BIJLAGE 4: KEURINGEN VAN DRINKWATER

Link naar tekst: [Keuringen](#)

INFOBOX – KEURINGEN

De klant of de titularis legt de binneninstallatie aan en onderhoudt ze zodat de waterkwaliteit blijft beantwoorden aan de wettelijke en reglementaire voorschriften.

Iedere binneninstallatie moet worden gekeurd in de volgende gevallen:

1° vóór de eerste ingebruikname;

2° bij belangrijke wijzigingen;

3° bij heringebruikname na afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid van de gebruiker of voor de volksgezondheid en de veiligheid van de drinkwatervoorziening;

4° na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant.

tabel 159: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2017 (%)
Aantal keuringen	46 873	48 845	50 577	50 618	53 190	59 866	55 665	-7.0
Aantal herkeuringen	2 614	2 239	2 052	2 521	2 348	2 409	2 443	1,4

tabel 160: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 7 van het besluit van 8 april 2011

Exploitant	Totaal	Voor de eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Bij heringebruikname na afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid	Na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant
AGSO Knokke-Heist	709	583	126	0	0
De Watergroep	31 732	30 291	938	2	501
Farys	10025	8011	1985	0	29
IWVA	833	829	4	0	0
PIDPA	8 683	6 827	1 795	0	61
Water-link	3 683	3 657	24	0	2
Vlaanderen	55 665	50 198	4 872	2	593
%		90,2	8,8	0,0	1,1

tabel 161: aantal herkeuringen van de binneninstallatie

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie
AGSO Knokke-Heist	93
De Watergroep	689
Farys	717
IWVA	5
PIDPA	819
Water-link	120
Vlaanderen	2 443

BIJLAGE 5: INFORMATIE ONTVANGEN VAN GEMEENTE EN RIOOLBEHEERDER

tabel 162: overzicht van de ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Aalst	gemeente	FARYS
Aalter	gemeente	FARYS
Aarschot	Riopactact	De Watergroep
Aartselaar	Hidrosan	Pidpa
Affligem	AquaRio	FARYS
Alken	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Alveringem	IWVA	IWVA
		De Watergroep
Antwerpen	Riolink	WATERLINK
Anzegem	Riopactact	De Watergroep
Ardoos	gemeente	De Watergroep
Arendonk	gemeente	Pidpa
As	gemeente	gemeente
		De Watergroep
Asse	AquaRio	FARYS
Assenede	gemeente	De Watergroep
Avelgem	gemeente	Gemeente
		De Watergroep
Baarle-Hertog	Niet gekend	Pidpa
		gemeente
Balen	HidroRio	Pidpa
		FARYS
Beernem	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Beerse	Infrax West	Fluvius
Beersel	AquaRio	Farys
		Fluvius
Begijnendijk	Riobra	De Watergroep
		Fluvius
Bekkevoort	Riobra	De Watergroep
		Fluvius
Beringen	Interaqua	De Watergroep
Berlaar	HidroRio	Pidpa
Berlare	gemeente	De Watergroep
		Fluvius
Bertem	Riobra	De Watergroep
		Fluvius
Bever	Riobra	De Watergroep
Beveren	gemeente	De Watergroep
Bierbeek	gemeente	De Watergroep
Bilzen	gemeente	De Watergroep
Blankenberge	AquaRio	Farys

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Bocholt	Interaqua	Fluvius
Boechout	Riolink	Waterlink
Bonheiden	HidroRio	Pidpa
Boom	gemeente	Pidpa
Boortmeerbeek	Riobra	Pidpa
		Fluvius
		De Watergroep
Borgloon	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Bornem	gemeente	Pidpa
Borsbeek	HidroRio	Pidpa
		Fluvius
Boutersem	Riobra	De Watergroep
		Farys
Brakel	AquaRio	De Watergroep
Brasschaat	HidroGem	Pidpa
Brecht	HidroRio	Pidpa
Bredene	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Bree	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Brugge	AquaRio	Farys
		De Watergroep
Buggenhout	AquaRio	Farys
		Farys
Damme	AquaRio	De Watergroep
		Farys
De Haan	AquaRio	De Watergroep
De Panne	IWVA	IWVA
De Pinte	AquaRio	Farys
Deerlijk	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Deinze	AquaRio	Farys
		De Watergroep
Denderleeuw	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Dendermonde	gemeente	Farys
Dentergem	gemeente	De Watergroep
Dessel	HidroSan	Pidpa
		Farys
Destelbergen	AquaRio	De Watergroep
		Fluvius
Diepenbeek	Interaqua	DeWatergroep
Diest	gemeente	De Watergroep
Diksmuide	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Dilbeek	AquaRio	Farys
		De Watergroep
Dilsen-Stokkem	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Drogenbos	AquaRio	Farys
Duffel	gemeente	Pidpa
Edegem	Riolink	Waterlink

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Eeklo	Riopact	De Watergroep
Erpe-Mere	AquaRio	Farys
Essen	Iveg	De Watergroep
Evergem	gemeente	Fluvius
Galmaarden	Riobra	De Watergroep
Gavere	AquaRio	gemeente
Geel	gemeente	Fluvius
Geetbets	Riobra	De Watergroep
Genk	Interaqua	Fluvius
Gent	AquaRio	De Watergroep
Geraardsbergen	gemeente	Farys
Gingelom	Interaqua	De Watergroep
Gistel	Infrax West	Fluvius
Glabbeek	Riobra	De Watergroep
Gooik	Riobra	Fluvius
Grimbergen	gemeente	De Watergroep
Grobbendonk	Iveg	Fluvius
Haacht	gemeente	De Watergroep
Haaltert	gemeente	De Watergroep
Halen	Interaqua	Fluvius
Halle	AquaRio	De Watergroep
Ham	Interaqua	Fluvius
Hamme	gemeente	De Watergroep
Hamont-Achel	gemeente	Gemeente
Harelbeke	Infrax West	Farys
Hasselt	Interaqua	De Watergroep
Hechtel-Eksel	Interaqua	Fluvius
Heers	Interaqua	De Watergroep
Heist-Op-Den-Berg	HidroRio	Fluvius
Hemiksem	Riolink	Pidpa
Herent	gemeente	Pidpa
Herentals	gemeente	Waterlink
Herenthout	HidroRio	De Watergroep
		Fluvius
		Pidpa
		gemeente
		Pidpa

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Herk-De-Stad	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Herne	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Herselt	HidroRio	Pidpa
		De Watergroep
Herstappe	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Herzele	Riopact	De Watergroep
		FARYS
Heusden-Zolder	gemeente	De Watergroep
Heuvelland	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Hoegaarden	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Hoeilaart	gemeente	De Watergroep
Hoeselt	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Holsbeek	gemeente	De Watergroep
Hooglede	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Hoogstraten	HidroSan	Pidpa
Horebeke	AquaRio	Farys
Houthalen-Helchteren	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Houthulst	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Hove	Riolink	Waterlink
Huldenberg	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Hulshout	HidroRio	Pidpa
Ichtegem	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Ieper	gemeente	De Watergroep
Ingelmunster	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Izegem	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Jabbeke	gemeente	De Watergroep
		Farys
Kalmthout	Riolink	Waterlink
		Pidpa
Kampenhout	gemeente	De Watergroep
Kapellen	Riolink	Waterlink
		Pidpa
Kapelle-Op-Den-Bos	gemeente	De Watergroep
Kaprijke	Riopact	De Watergroep
Kasterlee	gemeente	Pidpa
Keerbergen	gemeente	De Watergroep
Kinrooi	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Kluisbergen	AquaRio	Farys
Knesselare	AquaRio	De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Knokke-Heist	AGSO Knokke-Heist	AGSO Knokke-Heist
Koekelare	Infrax West	Fluvius
Koksijde	gemeente	De Watergroep
Kontich	Riolink	IWVA
Kortemark	Infrax West	Waterlink
Kortenaken	Riobra	Pidpa
Kortenbergh	gemeente	Fluvius
Kortesseem	Interaqua	De Watergroep
Kortrijk	gemeente	Fluvius
Kraainem	Riopact	De Watergroep
Kruibeke	Riopact	De Watergroep
Kruishoutem	AquaRio	De Watergroep
Kuurne	gemeente	FARYS
Laakdal	HidroRio	De Watergroep
Laarne	Riopact	Pidpa
Lanaken	Interaqua	De Watergroep
Landen	Riobra	Fluvius
Langemark-Poelkapelle	InfraxWest	De Watergroep
Lebbeke	AquaRio	Fluvius
Lede	AquaRio	De Watergroep
Ledegeem	gemeente	Farys
Lendeledede	InfraxWest	De Watergroep
Lennik	gemeente	gemeente
Leopoldsburch	Interaqua	Fluvius
Leuven	gemeente	De Watergroep
Lichtervelde	Infrax West	De Watergroep
Liedekerke	AquaRio	Fluvius
Lier	gemeente	Farys
Lierde	AquaRio	De Watergroep
Lille	Iveg	Pidpa
Linkebeek	AquaRio	Farys
Lint	HidroSan	De Watergroep
Linter	Riobra	Fluvius
Lochristi	gemeente	De Watergroep
Lokeren	gemeente	Farys
Lommel	gemeente	De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
		Gemeente
Londerzeel	gemeente	De Watergroep
Lo-Reninge	Niet gekend	gemeente
Lovendegem	AquaRio	De Watergroep
Lubbeek	Riobra	Farys
		De Watergroep
Lummen	Interaqua	Fluvius
Maarkedal	AquaRio	De Watergroep
Maaseik	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Maasmechelen	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Machelen	AquaRio	Farys
		De Watergroep
Maldegem	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Malle	HidroRio	Pidpa
Mechelen	gemeente	Pidpa
Meerhout	HidroRio	Pidpa
		Fluvius
Meeuwen-Gruitrode	Interaqua	De Watergroep
Meise	gemeente	De Watergroep
Melle	AquaRio	FARYS
Menen	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Merchtem	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Merelbeke	gemeente	Farys
		gemeente
Merksplas	gemeente	PIDPA
Mesen	gemeente	De Watergroep
Meulebeke	gemeente	De Watergroep
		FARYS
Middelkerke	AquaRio	De Watergroep
Moerbeke	Riopact	De Watergroep
Mol	HidroSan	Pidpa
		Fluvius
Moorslede	Infrax West	De Watergroep
Mortsel	Riolink	Waterlink
Nazareth	AquaRio	Farys
Neerpelt	gemeente	De Watergroep
Nevele	AquaRio	/
Niel	HidroGem	Pidpa
		Fluvius
Nieuwerkerken	Interaqua	De Watergroep
Nieuwpoort	IWVA	IWVA
Nijlen	gemeente	PIDPA
Ninove	Riopact	De Watergroep
		Pidpa
Olen	gemeente	gemeente

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Oostende	AquaRio	Farys
Oosterzele	AquaRio	De Watergroep
Oostkamp	gemeente	Farys
Oostrozebeke	gemeente	De Watergroep
Opglabbeek	Interaqua	Fluvius
Opwijk	Riopact	De Watergroep
Oudenaarde	gemeente	De Watergroep
Oudenburg	Infrax West	Farys
Oud-Heverlee	Riobra	Fluvius
Oud-Turnhout	gemeente	De Watergroep
Overijse	gemeente	Fluvius
Overpelt	Interaqua	Pidpa
Peer	Interaqua	De Watergroep
Pepingen	Riobra	Fluvius
Pittem	gemeente	De Watergroep
Poperinge	gemeente	Gemeente
Putte	HidroRio	De Watergroep
Puurs	gemeente	Pidpa
Ranst	Riolink	Pidpa
Ravels	HidroSan	Waterlink
Retie	gemeente	Pidpa
Riemst	Interaqua	Pidpa
Rijkevorsel	HidroRio	Fluvius
Roeselare	gemeente	De Watergroep
Ronse	AquaRio	Gemeente
Roosdaal	gemeente	De Watergroep
Rotselaar	Riobra	Farys
Ruiselede	AquaRio	De Watergroep
Rumst	HidroRio	Fluvius
Schelle	HidroGem	Farys
Scherpenheuvel-Zichem	gemeente	De Watergroep
Schilde	gemeente	Pidpa
Schoten	Riolink	Waterlink
Sint-Amands	HidroRio	Pidpa
Sint-Genesius-Rode	gemeente	Pidpa
		De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Sint-Gillis-Waas	gemeente	De Watergroep
Sint-Katelijne-Waver	HidroRio	Aquafin
Sint-Laureins	gemeente	Pidpa
Sint-Lievens-Houtem	AquaRio	De Watergroep
Sint-Martens-Latem	AquaRio	Farys
Sint-Niklaas	gemeente	Farys
Sint-Pieters-Leeuw	Riobra	De Watergroep
		Fluvius
		De Watergroep
Sint-Truiden	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Spiere-Helkijn	gemeente	De Watergroep
Stabroek	Gemeente	gemeente
		Pidpa
Staden	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Steenokkerzeel	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Stekene	gemeente	De Watergroep
Temse	Riopact	De Watergroep
Ternat	AquaRio	Farys
		De Watergroep
Tervuren	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Tessenderlo	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Tielt	Riopact	De Watergroep
Tielt-Winge	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Tienen	Riobra	Fluvius
		De Watergroep
Tongeren	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Torhout	Infrax West	Fluvius
		De Watergroep
Tremelo	gemeente	De Watergroep
Turnhout	gemeente	Pidpa
		gemeente
Veurne	IWVA	IWVA
		De Watergroep
Vilvoorde	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Vleteren	Riopact	De Watergroep
Voeren	Interaqua	Fluvius
		De Watergroep
Vorselaar	HidroRio	Pidpa
Vosselaar	Infrax West	Fluvius
		gemeente
Waarschoot	gemeente	De Watergroep
Waasmunster	Riopact	De Watergroep
Wachtebeke	Riopact	De Watergroep
Waregem	gemeente	De Watergroep
		gemeente

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Wellen	gemeente	De Watergroep
Wemmel	AquaRio	Farys
Wervik	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Westerlo	gemeente	gemeente
		Pidpa
Wetteren	gemeente	Farys
Wevelgem	gemeente	De Watergroep
Wezembeek-Oppem	Riopact	De Watergroep
		FARYS
Wichelen	AquaRio	De Watergroep
Wielsbeke	gemeente	De Watergroep
Wijnegem	HidroRio	Pidpa
Willebroek	HidroRio	Pidpa
Wingene	gemeente	De Watergroep
		gemeente
Wommelgem	gemeente	gemeente
		Farys
Wortegem-Petegem	AquaRio	De Watergroep
Wuustwezel	HidroRio	Pidpa
Zandhoven	HidroRio	Pidpa
Zaventem	AquaRio	De watergroep
		Farys
Zedelgem	Riopact	De Watergroep
		De Watergroep
Zeile	gemeente	gemeente
		Farys
Zelzate	AquaRio	De Watergroep
		De Watergroep
Zemst	gemeente	gemeente
Zingem	AquaRio	/
Zoersel	HidroRio	Pidpa
Zomergem	AquaRio	De Watergroep
		Fluvius
Zonhoven	Interaqua	De Watergroep
		Gemeente
Zonnebeke	gemeente	De Watergroep
Zottegem	AquaRio	Farys
		Fluvius
Zoutleeuw	Riobra	De Watergroep
Zuienkerke	AquaRio	Farys
		Farys
Zulte	AquaRio	De Watergroep
		Fluvius
Zutendaal	Interaqua	De Watergroep
		Farys
Zwalm	AquaRio	Farys
Zwevegem	gemeente	De Watergroep
Zwijndrecht	gemeente	gemeente

tabel 163: overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten	Aantal rapporteringen
AquaRio	52	52
Gemeente *	105	103
HidroGem	3	3
HidroRio	23	23
HidroSan	6	6
Infrax West	19	19
Interaqua	36	36
Iveg	3	3
IWVA	4	4
Riolink	11	11
Riobra	26	26
Riopact	18	18
Niet gekend	2	2
Totaal	308	306

* inclusief AGSO Knokke-Heist

BIJLAGE 6: KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 164: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	21	21	0
Gemeente*	123	76	47
HidroGem	3	2	1
HidroRio	41	18	23
HidroSan	8	5	3
Infrax West	65	5	60
Interaqua	177	18	159
Iveg	3	1	2
IWVA	0	0	0
Riolink	14	1	13
Riobra	48	3	45
Riopact	2	1	1
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	505	151	354

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 165: aantal gegrunde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	14	14	0
Gemeente*	69	43	26
HidroGem	1	1	0
HidroRio	32	16	16
HidroSan	8	5	3
Infrax West	41	2	39
Interaqua	138	15	123
Iveg	1	1	0
IWVA	0	0	0
Riolink	12	1	11
Riobra	46	3	43
Riopact	1	1	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	363	102	261

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 166: aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van 8 april 2011 worden gerespecteerd

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	19	19	0
Gemeente*	40	27	13
HidroGem	2	2	0
HidroRio	40	18	22
HidroSan	8	5	3
Infrax West	62	5	57
Interaqua	130	14	116
Iveg	3	1	2
IWVA	0	0	0
Riolink	12	1	11
Riobra	36	1	35
Riopact	2	1	1
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	354	94	260

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 167: aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	1	1	0
Gemeente*	1	1	0
HidroGem	0	0	0
HidroRio	0	0	0
HidroSan	0	0	0
Infrax West	0	0	0
Interaqua	0	0	0
Iveg	0	0	0
IWVA	0	0	0
Riolink	0	0	0
Riobra	0	0	0
Riopact	0	0	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	2	2	0

*: incl AGSO Knokke-Heist

BIJLAGE 7: KEURINGEN UITGEVOERD DOOR RIOOLBEHEERDERS

tabel 168: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011

Rioolbeheerder	Totaal	Vóór eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Na vaststelling van inbreuk op gelijkvormigheid	Bij aanleg van gescheiden riolering op openbaar domein met verplichting om af te koppelen op privédomein
AquaRio	3 900	1 738	445	4	1 713
Gemeente*	5 914	3 364	541	7	2002
HidroGem	282	81	17	0	184
HidroRio	2 117	835	137	0	1 145
HidroSan	286	171	57	0	58
Infrax West	1 978	1 083	191	2	702
Interaqua	3 300	1 808	254	4	1 234
Iveg	150	87	18	0	45
IWVA	314	135	57	0	122
Riolink	1 280	418	77	0	785
Riobra	1 852	797	122	4	929
Riopact	1 066	629	49	0	388
Niet gekend	23	15	1	0	7
Vlaanderen	22 462	11 161	1 966	21	9 314

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 169: aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de rioolbeheerder op het openbaar saneringsnetwerk

Rioolbeheerder	Aantal herkeuringen van de privéwaterafvoer	Aantal weigeringen tot aansluiten van de exploitant op het openbaar saneringsnetwerk
AquaRio	333	0
Gemeente*	158	284
HidroGem	9	10
HidroRio	66	131
HidroSan	6	8
Infrax West	70	0
Interaqua	104	0
Iveg	3	4
IWVA	4	2
Riolink	24	10
Riobra	135	21
Riopact	12	43
Niet gekend	0	0
Vlaanderen	924	515

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 170: overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting

Reden	Aantal
Onbekend	247
Weigering door eigenaar	22
Eigenaar overleden	1
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	218
Hemelwaterput niet-conform	23
Lozing niet-conform	27
Herkeuring niet-conform	0
Geen septische put in collectief te optimaliseren buitengebied	2
Totaal	540

