



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2017

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 besluit² specificeert 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 2017.

Drinkwaterstatistiek

In 2017 waren acht exploitanten actief op het Vlaams grondgebied.

Op 1 januari 2017 telde Vlaanderen in totaal 2.650.109 klanten zonder ondernemingsnummer en 312.190 klanten met een ondernemingsnummer.

Klanten zonder ondernemingsnummer

Binnen de groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren er 156.002 klanten beschermd en rechthebbend³. 26.539 binnen dezelfde groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend⁴.

In 2017 ontvingen de exploitanten 80.601 aanvragen tot betalingsuitstel, een stijging met 7,2% tegenover 2016. De overgrote meerderheid van deze aanvragen werd goedgekeurd. Het aantal klanten dat minstens één betalingsuitstel ontving was voor alle exploitanten het grootst bij de beschermde niet-rechthebbende klanten.

Er zijn 1.181.071 herinneringsbrieven verstuurd naar een totaal van 592.419 klanten zonder ondernemingsnummer. Bij de groep van beschermde niet-rechthebbende klanten is de groep klanten die minstens één herinneringsbrief ontvangen heeft, verhoudingsgewijs het grootst.

De exploitanten verstuurden in totaal 396.829 ingebrekestellingen naar klanten zonder ondernemingsnummer. 234.638 klanten zonder ondernemingsnummer, of 8,9% van het totale aantal klanten, ontvingen minstens één ingebrekestelling. Voor de meeste exploitanten geldt dat binnen de groep van beschermde niet-rechthebbende klanten de meeste klanten minstens één ingebrekestelling ontvingen. In verhouding worden beschermde rechthebbende klanten sociaal tarief het minst vaak in gebreke gesteld wegens het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Deze vaststelling onderbouwt de stelling dat het sociaal tarief inderdaad de financieel kwetsbare klanten ondersteunt.

In 2017 hebben de exploitanten 69.963 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen. Vergelijken we dit cijfer met 2016 dan is er een stijging op te merken van 10,7%. Bijna alle aanvragen werden toegestaan

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 Ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van de 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

³ 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.

⁴ Zie [Bijlage 1: klanten zonder ondernemingsnummer](#)

Voor de afbetalingsplannen toegestaan door de exploitant geldt dat de gemiddelde uitstaande schuld 632 euro bedroeg, de gemiddelde looptijd 6,8 maanden en het gemiddeld maandelijks te betalen bedrag 114 euro. Voor de afbetalingsplannen opgelegd door de LAC geldt dat de gemiddelde uitstaande schuld 830 euro bedroeg, de gemiddelde looptijd 13 maanden en het gemiddeld maandelijks te betalen bedrag 92 euro. Voor beide types zijn er op deze vlakken geen noemenswaardige verschillen met de voorgaande jaren.

In 2017 was er in 297 van de 308 gemeenten een actieve LAC-werking voor water, dus in één gemeente meer dan in 2016. In 2017 werden in totaal 31.576 dossiers naar de LAC doorgestuurd voor de klanten zonder ondernemingsnummer. Tegenover 2016 betekent dit een daling met 14,5%. 26.621 dossiers werden effectief behandeld door de LAC.

De LAC gaf bij 834 dossiers een positief advies tot afsluiting waarvan 674 wegens een weigering tot het uitwerken of niet nakomen van een regeling van de betaling van openstaande facturen. In 9.545 dossiers werd negatief geadviseerd, in 16.239 dossiers werd voorwaardelijk geadviseerd.

De exploitanten sloten 1.962 klanten van het openbare waterdistributienetwerk af. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (1.606) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (356).

Van de 1.962 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer waren er 100 rechthebbend en 46 beschermd maar niet rechthebbend. Het aantal gekende gedomicilieerde personen dat van water afgesloten werd in 2017 bedraagt 4.104, waarvan 3.965 via LAC-advies en 139 zonder LAC-advies. In 2017 werden er 1.296 klanten heraangesloten op hetzelfde leveringsadres.

[illegible]

In 2017 werden 395 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. 306 van de scans gebeurden bij beschermde klanten. Voor beschermde klanten is deze dienst gratis. Van andere sociale openbare dienstverplichtingen opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement kunnen bij IWVA, FARYS/TMVW, IWVB via TMVW, PIDPA en Water-link alle klanten zonder ondernemingsnummer gebruik maken. Dit gaat dan om het opnemen van de watermeter, de mogelijkheid om maandelijks te betalen of het toekennen van een afbetalingsplan op maat.

Er zijn een aantal langetermijntrends vast te stellen. Zo is het aantal effectieve afsluitingen gestagneerd sinds 2011 en daalt sinds 2016 voor het tweede 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%. De sterke daling dit jaar valt te verklaren door de daling van het aantal afsluitingen door Water-link.

Daarnaast kunnen we afleiden dat het aantal ingebrekestellingen stijgt sinds 2015, maar dat deze stijging een hoger tempo kent in de 13 centrumsteden van Vlaanderen dan in de overige gemeenten. Ten slotte stellen we vast dat het aantal aangevraagde afbetalingsplannen sinds 2012 ongeveer is verdubbeld (van 34.396 naar 69.963). Het valt op dat er sinds 2012 geen noemenswaardige verlaging van het gemiddelde betalingsbedrag noch verlenging van de gemiddelde looptijd heeft plaatsgevonden. 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 14.409 in 2017. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd ten opzichte van de voorbije twee jaren stabiel is gebleven.

Klanten met een ondernemingsnummer

Het totale aantal klanten met een ondernemingsnummer bedroeg 312.190 in 2017.

In 2017 vroegen klanten met een ondernemingsnummer 7.032 keer uitstel van betaling aan, dat bijna altijd werd toegestaan.

In totaal kregen 69.094 klanten in 2017 een herinneringsbrief.

28.173 klanten kregen minstens één ingebrekestelling.

In 2017 werden 2.099 afbetalingsplannen aangevraagd. De exploitanten stonden het overgrote deel (98,4%) van deze aanvragen toe. Het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan kreeg, bedroeg 1.646. Van deze 1.646 klanten leefden er 617 het afbetalingsplan niet na.

In 2017 stuurden de exploitanten 743 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een daling met 13,2% tegenover 2016.

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 386 klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een daling met 35,8% tegenover 2016. De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. In totaal werden 233 klanten met een ondernemingsnummer niet op hetzelfde leveringspunt heraangesloten.

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 512 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Dat is een stijging met 43,8% tegenover 2016. Van de 510 aangevraagde minnelijke schikkingen werden er 356 toegestaan.

[illegible]

In 2017 werden 59.866 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel, namelijk 54.419, zijn keuringen die plaatsvonden vóór de eerste ingebruikname.

Saneringsstatistiek

Klachten

Keuringen

In totaal werden in 2017 in Vlaanderen 23.215 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel (12.966 of 56 % gebeurt vóór de eerste ingebruikname.

INHOUD

1	Achtergrond.....	18
2	Drinkwaterstatistiek 2017: vaststellingen en trends.....	19
2.1	Inleiding.....	19
2.1.1	Exploitanten actief in Vlaanderen.....	19
2.1.2	Rapporteringsverplichting	20
2.1.3	Leeswijzer.....	21
2.2	Klanten zonder ondernemingsnummer.....	23
2.2.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer.....	23
2.2.2	Procedure voor wanbetaling.....	25
2.2.3	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	48
2.2.4	Abnormaal hoog verbruik	52
2.2.5	Sociale openbare dienstverplichtingen.....	54
2.2.6	Langetermijntrends.....	56
2.2.7	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer	62
2.3	Klanten met een ondernemingsnummer.....	64
2.3.1	Aantal klanten met een ondernemingsnummer	64
2.3.2	Procedure voor wanbetaling.....	64
2.3.3	Rechtbank	67
2.3.4	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	68
2.3.5	Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	68
2.3.6	Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer.....	69
2.4	Keuringen	70
2.5	Klachten.....	71
3	Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2017	73
3.1	Inleiding.....	73
3.2	Klachten.....	73
3.3	Keuringen	74
	Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer.....	86
	Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	88
	Bijlage 1.2: Betalingsuitstel	90
	Bijlage 1.3: Herinneringsbrief.....	93
	Bijlage 1.4: Ingebrekestelling	96
	Bijlage 1.5: Afbetalingsplan	100
	Bijlage 1.6: Rechtbank	112
	Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)	114
	Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting	130
	Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik	144

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	23
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	26
tabel 3: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	29
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	32
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer	35
tabel 6: evolutie van het aantal actieve LAC's	42
tabel 7: evolutie van het aantal dossiers van de LAC	42
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling	43
tabel 9: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	48
tabel 10: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer	52
tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	54
tabel 12: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsgedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2012 – 2017 voor het door exploitant toegestane afbetalingsplan	61
tabel 13: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsgedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015– 2017 voor het door de LAC opgelegde afbetalingsplan	61
tabel 14: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten met ondernemingsnummer	64
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	65
tabel 16: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met ondernemingsnummer	65
tabel 17: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met ondernemingsnummer	66
tabel 18: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	67
tabel 19: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met ondernemingsnummer	68
tabel 20: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	68
tabel 21: evolutie van het aantal keuringen	70
tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	71
tabel 23: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	88
tabel 24: aantal klanten zonder ondernemingsnummer	88
tabel 25: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer	90
tabel 26: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	90
tabel 27: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet-beschermde klanten (NBK)	91
tabel 28: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor rechthebbende klanten (BK RS)	91

[illegible]

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die in 2017 instaan voor de drinkwatervoorziening	19
figuur 2: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet-beschermde klant (NBK), beschermde klant niet rechthebbend (BK NRS) en de beschermde klant die rechthebbend is (BK RS)	24
figuur 3: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	28
figuur 4: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	31
figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	34
figuur 6: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	39
figuur 7: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde.....	40
figuur 8: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de klanten zonder ondernemingsnummer	41
figuur 9: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	47
figuur 10:percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	52
figuur 11: evolutie van het totale aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2017	57
figuur 12: evolutie van het aantal afsluitingen in de Vlaamse gemeenten voor de periode 2012-2017 opgedeeld in de 13 centrumsteden en de andere gemeenten.....	58
figuur 13: evolutie van het aantal afsluitingen in Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven voor de periode 2012-2017	58
figuur 14: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2017 opgedeeld in de 13 centrumsteden en de andere gemeenten	59
figuur 15: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2017 exclusief het bevoorradingsgebied van De Watergroep opgedeeld in de centrumsteden en de andere gemeenten	60
figuur 16: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	64
figuur 17: 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)	89
figuur 18: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	92
figuur 19: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	93

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2017

1 ACHTERGROND

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt jaarlijks verslag uit over de drinkwater- en saneringsstatistiek van de exploitanten van het openbare waterdistributienetwerk⁵ en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2017.

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 stimuli 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 milieuzorgplicht;
- 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.

Het ministerieel besluit van 12 december 2011 specificeert wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 brengt de rapporteringsverplichting in overeenstemming met de relevante wijzigingen aan het besluit van 6 december 2013. Bijlage 8 bevat de te rapporteren gegevens volgens het ministerieel besluit van 7 oktober 2014. De te rapporteren aspecten zijn ruimer dan die aspecten die als recht voor de klant verankerd zijn in het algemeen waterverkoopreglement.

⁵ 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.

2 DRINKWATERSTATISTIEK 2017: VASTSTELLINGEN EN TRENDS

2.1 Inleiding

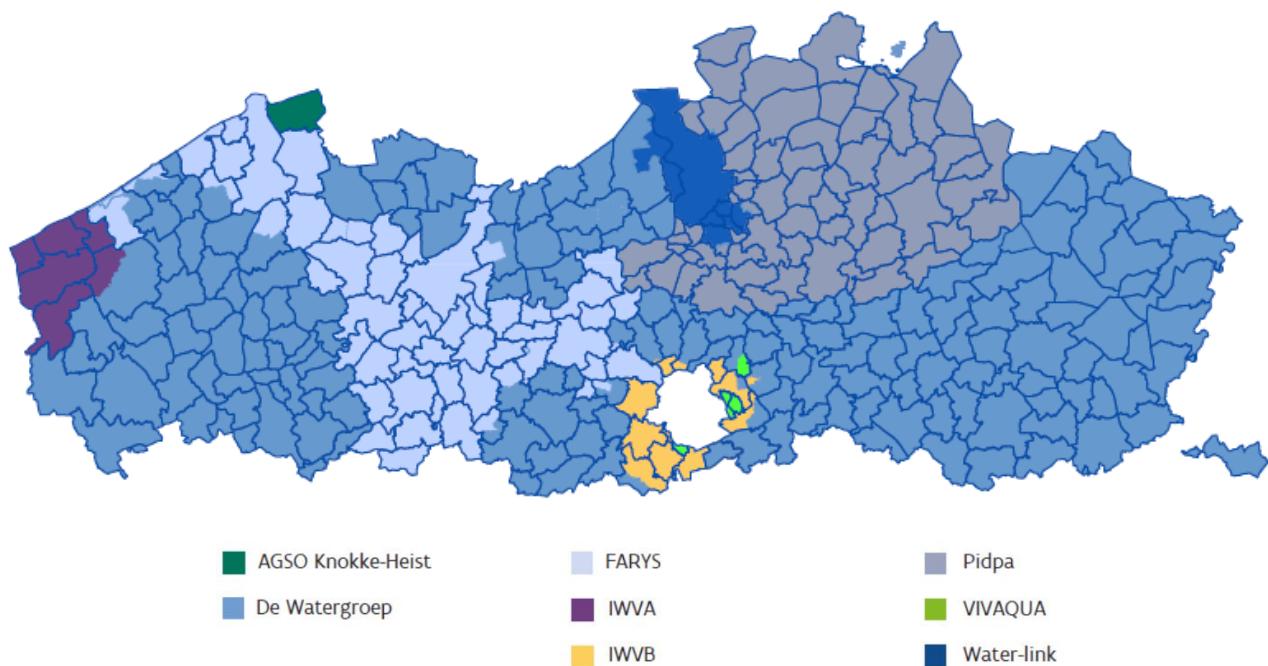
2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen

In 2017 waren acht exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

- De Watergroep;
- FARYS/TMVW;
- IWVA;
- IWVB;
- Knokke-Heist;
- Pidpa;
- Vivaqua.
- Water-link.

De figuur 1 geeft de distributiegebieden weer van de exploitanten actief in Vlaanderen.

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die in 2017 instaan voor de drinkwatervoorziening



2.1.2 Rapporteringsverplichting

De rapporteringsverplichting geldt voor alle exploitanten.

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014⁶ vraagt te rapporteren volgens klantengroepen.

Sinds 1 januari 2016 geldt de nieuwe tariefstructuur en worden volgende groepen gerapporteerd voor de klanten zonder ondernemingsnummer:

- Niet-beschermden klanten
- Beschermden klant – rechthebbend sociaal tarief
- Beschermden klant – niet rechthebbend sociaal tarief

Deze gegevens worden jaarlijks voor 31 maart aan de Vlaamse Milieumaatschappij ter beschikking gesteld en 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 soms extra gegevens op. Dit gebeurt in samenspraak met de exploitanten.

Aan de rapporteringsverplichting die op IWVB rust wordt voor een deel door Farys/TMVW en voor een deel door Vivaqua voldaan. Deze cijfers zijn apart opgenomen.

Tijdigheid

Alle exploitanten rapporteerden aan de Vlaamse Milieumaatschappij voor 15 april.

Volledigheid

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 bepaalt de rapporteringsvereisten.

Aan bepaalde vereisten is door een aantal exploitanten opnieuw niet voldaan. Zij hebben de nodige data niet volledig aangeleverd, ondanks onze vraag om dit wel te doen naar aanleiding van de onvolledige rapportering van vorig jaar .

De gegevens die opgevraagd worden volgens het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 en niet volledig zijn, wordt in de tabellen in bijlage aangegeven met “NG”. Dit staat voor niet-gerapporteerd.

Indien de extra gegevens, die gevraagd worden zonder dat ze vereist worden door het ministerieel besluit van 7 oktober 2014, niet volledig zijn, wordt dit aangeduid in de tabellen met “NB”. Dit staat voor niet-beschikbaar.

Vanaf 1 januari 2018 zijn de watermaatschappijen IWVB en Vivaqua niet meer actief in Vlaanderen. IWVB werd opgeheven. Vivaqua stopte zijn activiteit in Vlaanderen met uitzondering van de toelevering van de luchthaven Brussel-Zaventem.

⁶ Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van de 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

Het aanleveren van de cijfers van Vivaqua verliep niet zo vlot als de vorige jaren. Ze zijn ook onvolledig. Vivaqua gaf geen correcte opdeling van de klanten zonder ondernemingsnummer. Bijgevolg zijn in dit rapport de gegevens van Vivaqua en IWVB via Vivaqua buiten beschouwing gelaten bij de bespreking van de verschillende per klantengroep gerapporteerde cijfers.

2.1.3 Leeswijzer

De rapportering van de drinkwaterstatistiek voor het rapporteringsjaar 2017 gebeurt voor twee grote klantengroepen: klanten zonder ondernemingsnummer (hoofdstuk 2.2) en klanten met ondernemingsnummer (hoofdstuk 2.3). Hoofdstuk 4 bespreekt de klachten en hoofdstuk 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 van 7 oktober 2014 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. Deze tabel wordt gepubliceerd samen met het rapport op www.vmm.be.

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

Voor de meest relevante aspecten wordt ook een vergelijking gemaakt met eerdere rapporteringsjaren. Die overzichtstabellen staan altijd vooraan het te bespreken onderdeel.

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

Let op: Vivaqua en IWVB via Vivaqua hebben de gevraagde opdeling per klantengroep niet gerapporteerd. Bijgevolg zijn in dit rapport de gegevens van Vivaqua en IWVB via Vivaqua buiten beschouwing gelaten bij de bespreking van de verschillende per klantengroep gerapporteerde cijfers.

De bijlagen van dit rapport bevatten alle tabellen en figuren, met inbegrip van die uit het tekstuele deel van het rapport.

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.

Specifieke termen of procedures worden verduidelijkt in een infobox in de verschillende bijlagen.

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 zinvol, wordt voor elk onderdeel van de drinkwaterstatistiek nagegaan of de cijfers al dan niet exploitant-gebonden zijn of eerder regionaal, of gekoppeld aan de grootte van de stad.

Om de grootstedelijkheid in te schatten, zijn de 13 Vlaamse centrumsteden geselecteerd. Deze steden liggen in een grootstedelijk of regionaal stedelijk gebied. De 13 centrumsteden die door de Vlaamse overheid aangeduid zijn in het kader van haar stedenbeleid zijn: Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout.

Een opdeling van de cijfers per gemeente is opgenomen in de aparte tabel die hoort bij het rapport. Deze tabel bespreekt per gemeente en per provincie de situatie voor de verschillende categorieën van klanten zonder ondernemingsnummer.

[illegible]

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 519 589	2 543 655	2 509 789	2 585 844	2 625 374	2 650 109	+ 0,9
Aantal beschermde klanten die recht hebben op sociaal tarief**			150 487	154 691	155 691	156 002	+ 0,2
Aantal beschermde klanten die geen recht hebben op sociaal tarief**			*	20 644	23 603	26 880	+13,9

* geen volledige cijfers gerapporteerd

**zonder cijfers van Vivaqua

In 2017 waren er in Vlaanderen 2.650.109 klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer steeg daarmee met 0,9% tegenover 2016.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.232.436 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater. FARYS/TMVW was de exploitant met het tweede grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer, namelijk 571.514. Pidpa voorzag 505.095 klanten van drinkwater.

Let op: niet ieder gezin of individu is klant bij een exploitant. Enkel gezinnen (of individuen, samenwonenden,...) die beschikken over een eigen watermeter behoren tot de categorie van 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. In dit voorbeeld zal die klant dan vertegenwoordigd worden door de VME, de vereniging van mede-eigenaars⁷. VME's die een ondernemingsnummer hebben worden behandeld in hoofdstuk 2.3.

Opdeling van de klantengroepen

Let op: Vivaqua en IWVB via Vivaqua hebben de gevraagde opdeling per klantengroep niet gerapporteerd. Bijgevolg zijn in dit rapport de gegevens van Vivaqua en IWVB via Vivaqua buiten

⁷ In die gevallen waarin verbruikers niet van het sociale tarief/de vrijstelling kunnen genieten (bv. in appartementsgebouwen die niet individueel bemeterd zijn), wordt een compensatie toegekend zoals bepaald in artikel 16sexies §2 van het Decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending.

beschouwing gelaten bij de bespreking van de verschillende per klantengroep gerapporteerde statistieken.

De percentages voor niet-beschermden klanten zijn een benadering en zijn niet weergegeven in de grafieken. De absolute gegevens voor niet-beschermden klanten zijn berekend op basis van de totale gegevens min de gegevens van de beschermden klanten.

De klanten zonder ondernemingsnummer bestaan uit twee groepen: beschermden klanten en niet-beschermden klanten.

De groep beschermden klanten is verder opgedeeld in een groep klanten die recht heeft op een sociaal tarief en een groep die, hoewel beschermd, geen recht heeft op een sociaal tarief.

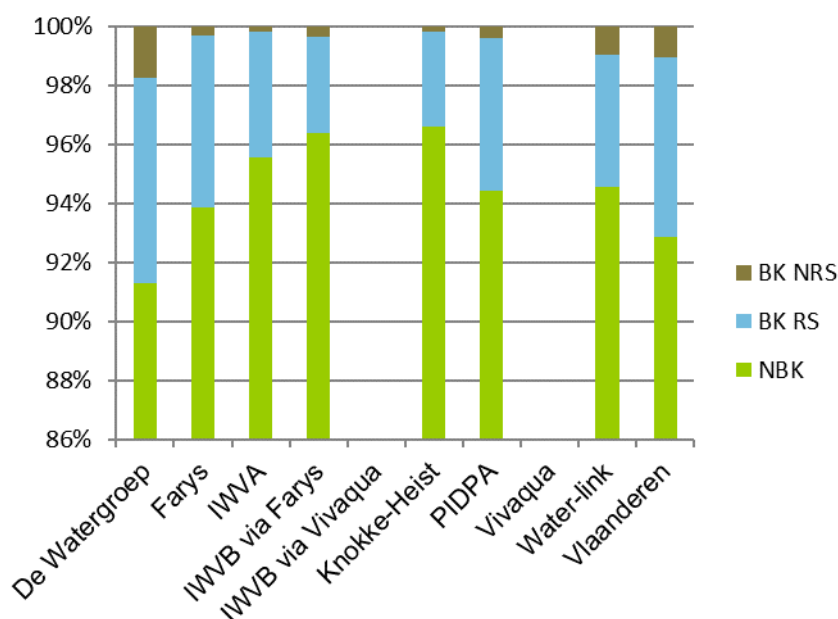
De voorwaarden om in aanmerking te komen als beschermd en/of rechthebbende klant zijn opgenomen in de infobox in [Bijlage 1: klanten zonder ondernemingsnummer](#).

In 2017 telde Vlaanderen 2.467.227 klanten die niet beschermd zijn. Naast deze groep telden de exploitanten 156.002 beschermden rechthebbende klanten (+0.2% t.o.v. 2016) en 26.539 beschermden niet-rechthebbende klanten (+ 13.9% t.o.v. 2016).

De Watergroep telde zowel relatief als absoluut het hoogste aantal beschermden klanten, namelijk 107.240 op een totaal aantal klanten van 1.232.436. Binnen de groep van beschermden klanten waren er bij De Watergroep 85.882 rechthebbend en 21.358 niet-rechthebbend.

Knokke-Heist kende verhoudingsgewijs het kleinste aantal beschermden klanten, namelijk 733 op een totaal van 21.727 klanten. Binnen de groep van beschermden klanten telde Knokke-Heist 698 rechthebbenden en 35 niet-rechthebbenden.

figuur 2: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet-beschermden klant (NBK), beschermden klant niet rechthebbend (BK NRS) en de beschermden klant die rechthebbend is (BK RS)



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 **uitleg 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:

- betalingsuitstel
- 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:

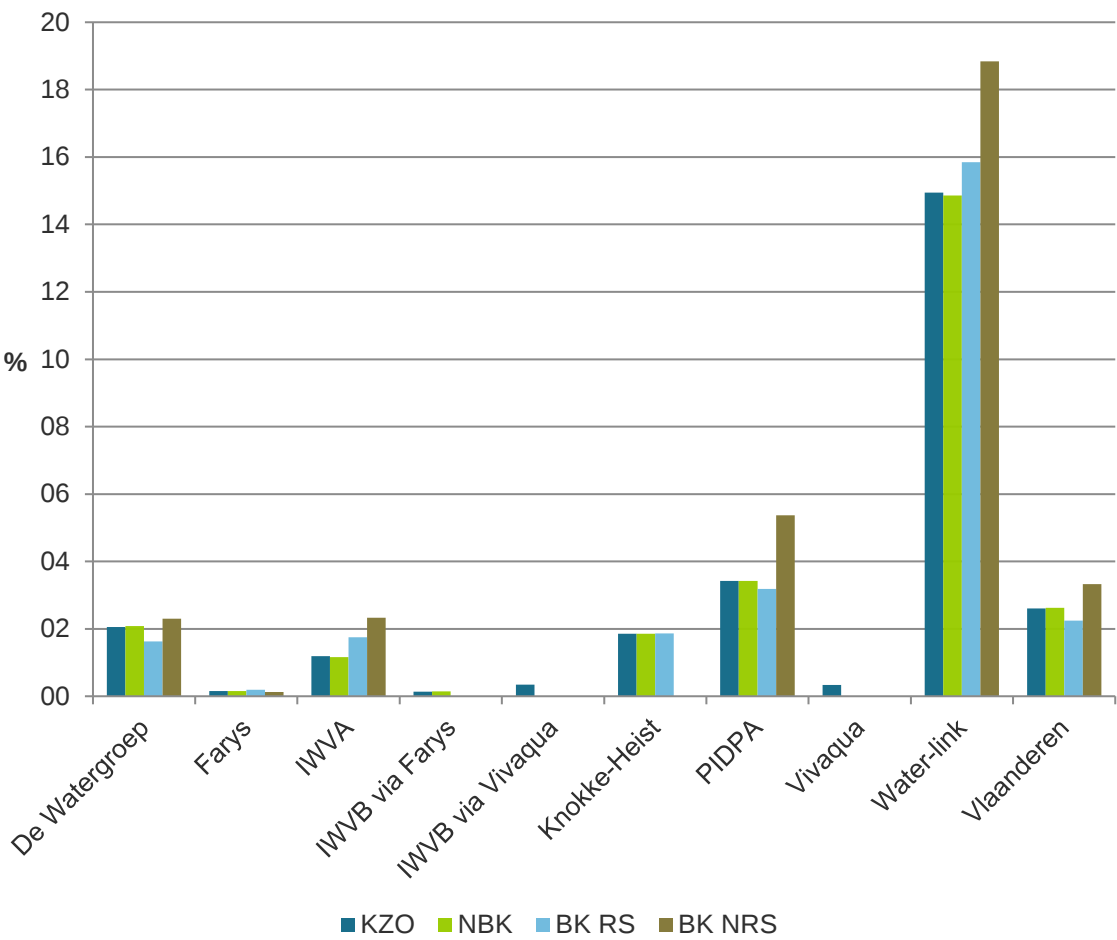
- bij onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid;
- bij fraude;
- bij een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik is.

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;

[illegible]

figuur 3: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



2.2.2.2 Herinneringsbrief

Link naar bijlage: [Bijlage 1.3: Herinneringsbrief](#)

tabel 3: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015*	2016*	2017	2017/2016 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	492 267	585 271	592 419	+1,2

* 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 invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

Algemeen

De statistieken van de herinneringsbrieven werden vanaf het rapporteringsjaar 2015 opgevraagd. Voor een herinneringsbrief wordt aan beschermde klanten geen administratieve kost aangerekend.

Het aantal verstuurde herinneringsbrieven en het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontving, geven een indicatie van de mate waarin klanten hun facturen tijdig en correct betalen. Als indicator van betalingsmoeilijkheden is deze parameter minder zinvol, omdat het ontvangen van een herinneringsbrief ook het resultaat kan zijn van bijvoorbeeld een vergetelheid of een tijdelijke afwezigheid (vakantie,...).

In 2017 is naar 592.419 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief gestuurd. Dit is een stijging met 1,2% ten opzichte van 2016.

In 2017 zijn in totaal 1.181.071 herinneringsbrieven verstuurd naar 592.419 klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel 22,4% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. Waterlink kent verhoudingsgewijs het grootste aantal klanten naar wie een herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 55.211 klanten of 33,9% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. IWVA kent verhoudingsgewijs het minste aantal klanten naar wie een herinneringsbrief gestuurd werd, namelijk 6.427 klanten of 13% van haar totale aantal klanten.

Per klantengroep

Niet-beschermde klant

In totaal zijn 1.114.984 herinneringsbrieven verstuurd naar niet-beschermden klanten. Naar 558.688 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 22,6% van het totale aantal niet-beschermden klanten.

Water-link heeft procentueel het hoogste aantal klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 34% van haar niet-beschermden klanten.

IWVA heeft het minste klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 6.153 klanten of 13% van haar totale aantal niet-beschermde klanten.

[illegible]

In totaal zijn 51.969 herinneringsbrieven verstuurd naar rechthebbende klanten. Naar 26.997 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 17,3% van het totale aantal rechthebbende klanten. Water-link heeft procentueel het hoogste aantal klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 2.467 klanten of 33,5% van haar rechthebbende klanten. IWVA heeft verhoudingsgewijs het minste klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 261 klanten of 12,4% van haar totale aantal rechthebbende klanten.

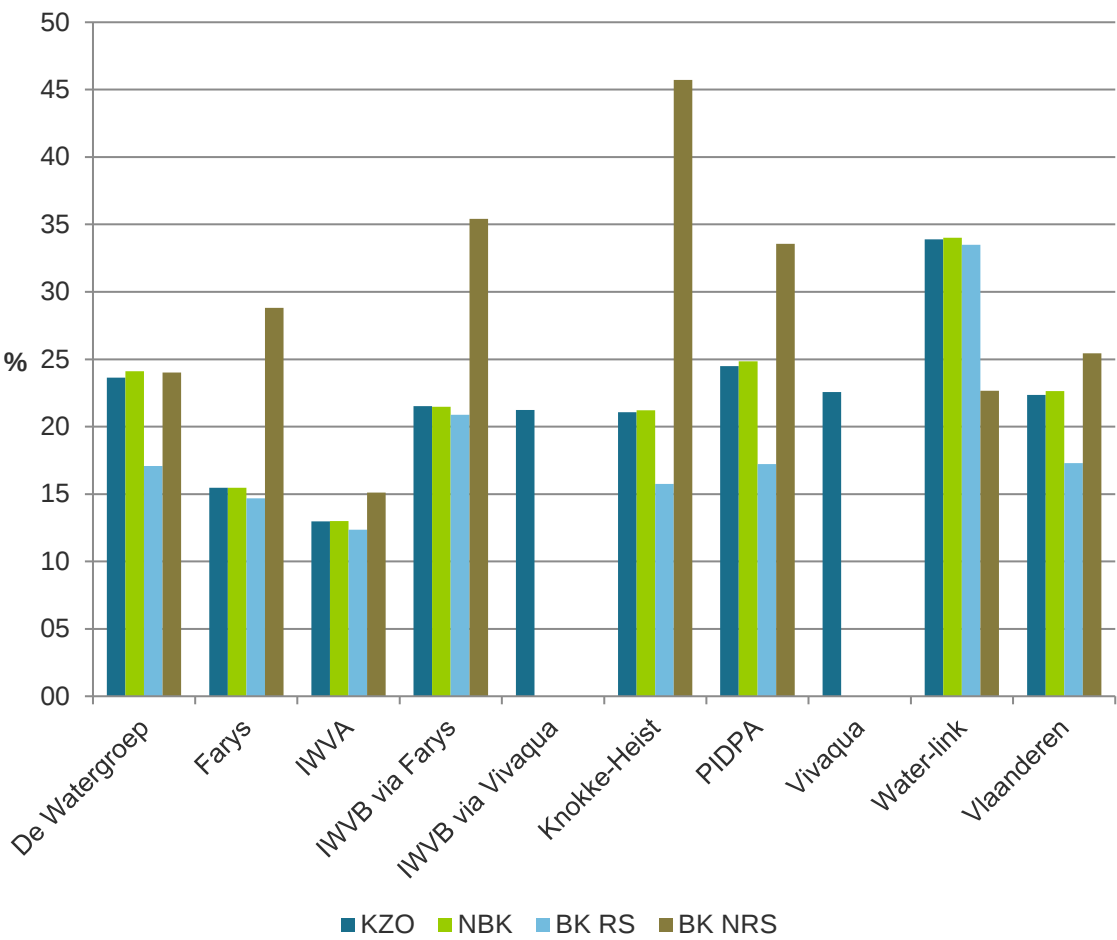
In 2017 zijn 14.068 herinneringsbrieven verstuurd naar beschermde niet-rechthebbende klanten. Naar 6.729 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 25,1% van het totale aantal beschermde niet-rechthebbende klanten.

IWVA heeft verhoudingsgewijs het laagste aantal beschermde niet-rechthebbende klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 15,1% van haar totale aantal beschermde niet-rechthebbende klanten.

Voor alle exploitanten die voor dit aspect rapporteerden, behalve Water-link, geldt dat het relatieve aantal beschermde niet-rechthebbende klanten die minstens één herinneringsbrief kregen groter is dan het relatieve aantal beschermde rechthebbende klanten dat minstens één herinneringsbrief kreeg. Voor heel Vlaanderen geldt dan ook dat 25,1% van de beschermde niet-rechthebbende klanten minstens één herinneringsbrief kreeg, tegenover 17,3% van de beschermde rechthebbende klanten en 22,6% van de niet-beschermde klanten.

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

figuur 4: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



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	2017/2016 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	+6,5

*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).

** 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.

Algemeen

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 betere indicator voor wanbetaling dan de herinneringsbrief.

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

In 2017 is naar 234.638 klanten zonder ondernemingsnummer, of zo'n 8,9% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer, minstens één ingebrekestelling verstuurd.

Dit betekent een stijging met 6,5% ten opzichte van 2016.

In totaal werden 396.829 ingebrekestellingen verstuurd naar klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen.

Water-link stuurde verhoudingsgewijs het hoogste aantal ingebrekestellingen, namelijk 35.982 naar 31.161 klanten, of naar 19,1% van haar klantentotaal. Dit is opvallend hoger dan bij de andere grote drinkwatermaatschappijen De Watergroep (8,9%), FARYS/TMVW (8,0%) en Pidpa (6,9%).

IWVA stuurde het laagste aantal ingebrekestellingen, namelijk 2.275 naar 1.831 klanten, of naar 3,7% van haar klantentotaal.

In de 13 centrumsteden kregen in totaal 72.694 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één aangetekende ingebrekestelling. Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer in die 13 centrumsteden is dit 12,1%. Dit percentage ligt hoger dan dat van de niet-centrumsteden met een gemiddelde van 7,9%. Vooral het percentage voor Antwerpen valt op. In totaal werden in Antwerpen 21,6% van de klanten zonder ondernemingsnummer in gebreke gesteld. Dit hoge percentage verklaart waarom Water-link, die in hoofdzaak de waterlevering van de stad Antwerpen verzorgt, als exploitant zo hoog scoort.

Niet-beschermde klant

Bij Water-link kregen verhoudingsgewijs het meeste klanten minstens één ingebrekestelling, namelijk 29.406 of 19,1% van alle niet-beschermde klanten van Water-link. Bij de niet-beschermde klanten van IWVA is de groep klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg het kleinst: 3,7%.

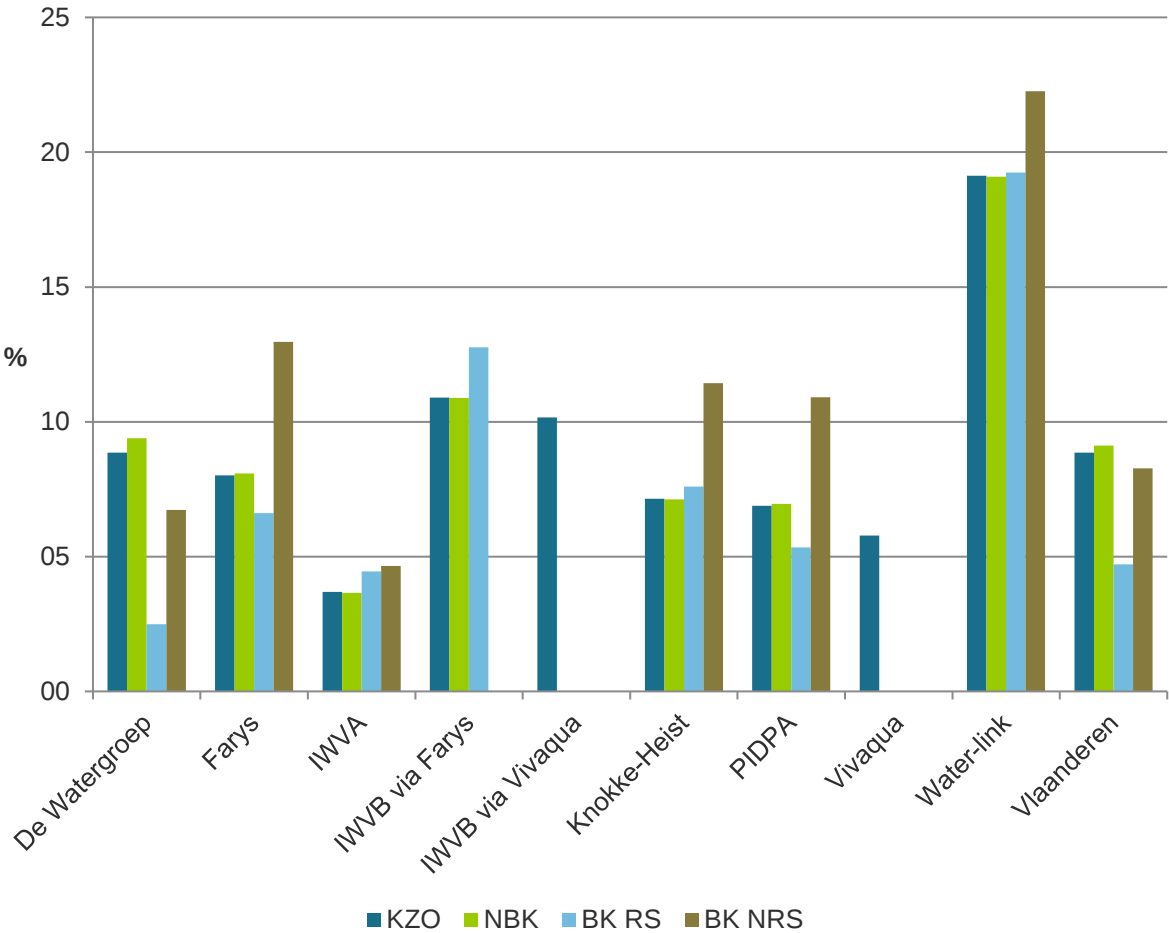
Uit de beschikbare data blijkt dat 4,7% van de rechthebbende klanten in 2017 minstens eenmaal aangetekend in gebreke werd gesteld voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Bij Water-link waren er procentueel het meeste rechthebbende klanten met minstens één ingebrekestelling: 19,2%. Het valt ook op dat de groep rechthebbende klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg, bij De Watergroep het kleinst is: 2,5%.

8,3% van het totale aantal beschermde niet-rechthebbende klanten heeft in 2017 minstens één ingebrekestelling ontvangen. Het vaakst gebeurde dit bij Waterlink, waar 22,3% van de beschermde niet-rechthebbende klanten minstens één ingebrekestelling kreeg.

Voor de meeste exploitanten geldt dat de groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg, relatief gezien het grootst is (figuur 5).

Daarnaast 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. Deze vaststelling onderbouwt de stelling dat het sociaal tarief inderdaad de financieel kwetsbare klanten ondersteunt.

figuur 5:aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



Toestaan of weigeren

Naleven van betalingsplan

Uitstaande schuld bij exploitant

Voor deze klantengroep is geen afzonderlijke analyse van het gemiddeld afbetalingsbedrag en de gemiddelde looptijd mogelijk. De data voor deze groep worden namelijk berekend uit de aangeleverde data en niet als dusdanig afzonderlijk opgevraagd.

Beschermde klant - rechthebbend

In 2017 werden 3.529 afbetalingsplannen aangevraagd door rechthebbende klanten. Hiervan werden er 3.519 toegestaan, of zo'n 99,7%.

2.981 beschermde rechthebbende klanten hebben minstens één afbetalingsplan gekregen van de exploitant, wat neerkomt op 1,9% van het totaal aantal klanten uit de groep. Verhoudingsgewijs zijn er bij IWVA en Water-link het meeste rechthebbende klanten die minstens één afbetalingsplan gekregen hebben (3,6% en 3,1% van het totale aantal beschermde rechthebbende klanten).

860 rechthebbende klanten hebben minstens één afbetalingsplan opgelegd gekregen door de LAC. Er zijn geen grote verschillen tussen het aantal door de LAC opgelegd afbetalingsplan bij een vergelijking van de verschillende exploitanten.

In 2017 werd gemiddeld 38.5% van de door de exploitant aan rechthebbende klanten toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd. Verhoudingsgewijs gebeurde dit het meest bij Knokke-Heist, waarbij 71,4% van de 10 toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd werd.

Bij de door LAC opgelegde afbetalingsplannen werd gemiddeld 54,3% niet nageleefd. Bij Water-link en PIDPA werden respectievelijk, 71,4% en 70,7% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen niet nageleefd.

De gemiddelde looptijd van de door de exploitant toegestane afbetalingsplannen bedroeg 7,9 maand in 2017, en er stond een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 47 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 372 euro tegenover.

De gemiddelde looptijd van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen bedroeg 13,3 maand waar een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 49 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 497 euro tegenover stond.

Beschermde klant - niet-rechthebbend

In 2017 zijn er 1.281 afbetalingsplannen aangevraagd door beschermde niet-rechthebbende klanten. Hiervan zijn er 1.279 toegestaan, of zo'n 99,8%. Enkel De Watergroep weigerde twee afbetalingsplannen.

1.058 beschermde niet-rechthebbende klanten hebben minstens één afbetalingsplan gekregen via de exploitant, ofwel 4,0% van alle beschermde niet-rechthebbende klanten. Dit is dus bijna dubbel zo hoog als het percentage voor de niet-beschermde klanten en iets meer dan het dubbel van het percentage voor de beschermde rechthebbende klanten. Verhoudingsgewijs waren er bij PIDPA het grootste aantal klanten die minstens één afbetalingsplan kregen (8,9% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer).

283 beschermde niet-rechthebbende klanten kregen minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC. Verhoudingsgewijs waren er bij PIDPA het grootste aantal beschermde niet-rechthebbende klanten met

minstens één door de LAC opgelegd afbetalingsplan (2,7% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer).

In 2017 werden gemiddeld 30,4% van de door de exploitant aan beschermde niet-rechthebbende klanten toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd.

Bij de door LAC opgelegde afbetalingsplannen werd gemiddeld 57,3% niet nageleefd.

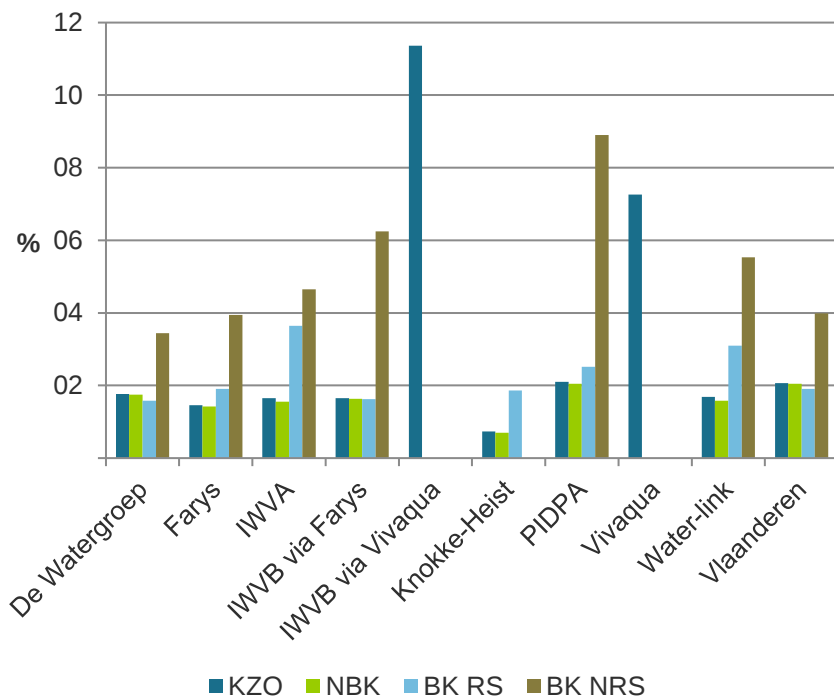
De gemiddelde looptijd van de door de exploitant toegestane afbetalingsplannen aan beschermde niet-rechthebbende klanten bedroeg in 2017 7,5 maand, waar een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 68 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 540 euro tegenover stond.

De gemiddelde looptijd van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen bedroeg in 2017 9,7 maanden, waar een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 57 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 747 euro tegenover stond.

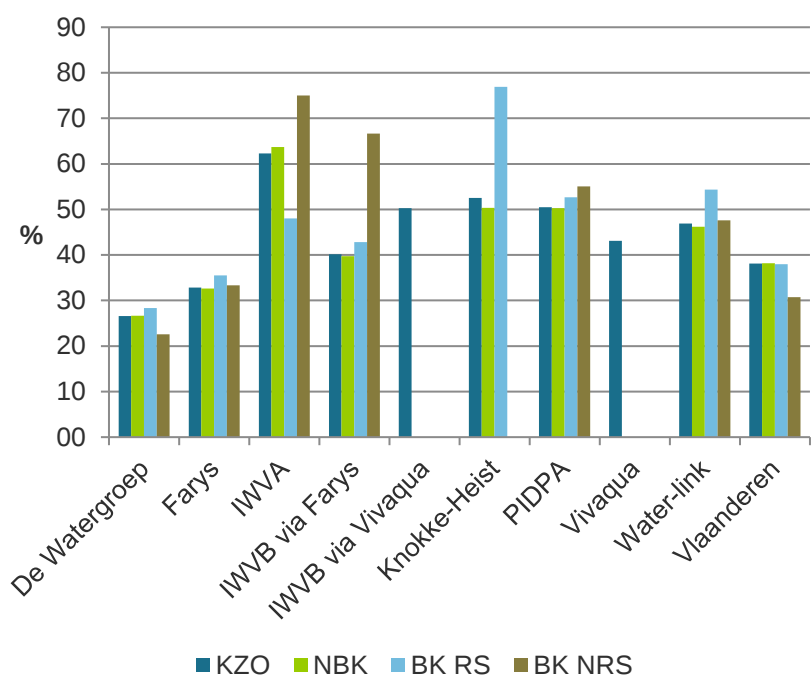
Verschillen tussen de klantengroep

Het valt op dat er bij de beschermde niet-rechthebbende klanten verhoudingsgewijs het meeste klanten zijn met minstens één afbetalingsplan. Ook hier geldt echter dat het absolute aantal beschermde niet-rechthebbende klanten met minstens één afbetalingsplan eerder beperkt is. Voor wat betreft de naleving van afbetalingsplannen blijkt dat de groep van beschermde niet-rechthebbende klanten de plannen iets beter naleeft dan de andere klantengroepen.

figuur 6: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



figuur 7: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde



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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936	-15.1

Om een openstaande schuld in te vorderen, kan de exploitant ook een gerechtelijke procedure starten. In 2017 werden 4.936 klanten zonder ondernemingsnummer gedagvaard door de rechtbank om een uitstaande schuld te innen. Dat is een daling met 15,1% ten opzichte van 2016. Ten opzichte van 2012 is het aantal dagvaardingen gedaald van 9.636 naar 4.936.

Wat het aantal dagvaardingen betreft, gaat het zelden om dossiers waarvoor de schuld in het jaar van de rapportering werd opgebouwd. De dagvaardingen die in 2017 werden uitgestuurd, hebben veelal betrekking op dossiers van 2016 of eerder.

De procentuele verdeling van het totaal aantal dagvaardingen binnen elke klantengroep werd voor elke exploitant bepaald in tabel 62.

2.2.2.6 De werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

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

De LAC is een orgaan opgericht in de schoot van het OCMW. De bedoeling is dat het OCMW de klanten contacteert om een haalbare oplossing voor de achterstallige betaling uit te werken om zo een afsluiting van de watertoevoer te voorkomen. Dat is het sociale vooronderzoek. Op de zitting van de LAC trachten OCMW, watermaatschappij en klant samen tot een oplossing te komen voor het probleem om zo het afsluiten van de watertoevoer te vermijden.

Als de klant zonder ondernemingsnummer de rekening niet betaalt, dan kan de exploitant de procedure in gang zetten om de klant af te sluiten van de drinkwatervoorziening. De exploitant stuurt de aanvraag tot afsluiting door naar de Lokale Adviescommissie (LAC).

Actieve LAC

tabel 6:evolutie van het aantal actieve LAC's

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
% gemeente met een actieve LAC-werking voor water	81.5	92.2	95.8	95.5	96.1	96,4	↑

In 2017 was er in 297 van de 308 gemeenten een actieve LAC-werking voor water. Dat is er één meer dan in 2016. In de provincie Antwerpen hebben alle gemeenten een actieve LAC. In de provincie Limburg bleken er 8 gemeenten te zijn zonder actieve LAC. In de overige provincies Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant was er telkens één gemeente zonder actieve LAC-werking. Deze gemeentes zijn: Bever, Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Herstappe, Lommel, Overpelt, Peer, Ruiselede, Zomergem en Zonhoven.

Hoewel in de gemeenten zonder LAC-werking er bij gedomicilieerde klanten niet kan worden afgesloten wegens wanbetaling, heeft dit als nadeel dat het OCMW niet automatisch betrokken wordt bij de behandeling van wanbetalingsdossiers.

Algemeen

tabel 7: evolutie van het aantal dossiers van de LAC

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 576	-14.5
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	22 438	26 354	29 848	26 621	-10.8

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

Het aantal doorgestuurd dossiers voor weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling is beperkt tot 38.

De exploitanten geven aan dat deze categorie de beoogde sensibiliserende functie heeft. Als gedreigd wordt met het doorsturen van het dossier naar de LAC, handelt de klant zijn dossier vaak correct af.

Van de 31.576 dossiers doorgestuurd naar de LAC, zijn 26.621 dossiers behandeld. Een aantal dossiers komt namelijk niet voor op de LAC-zitting. De klant heeft bijvoorbeeld als reactie op de melding van het doorsturen naar de LAC de openstaande schuld vereffend of een afbetalingsregeling gestart met de exploitant, hetzij spontaan, hetzij door tussenkomst van het OCMW. Daarnaast worden sommige dossiers behandeld in een LAC-zitting van het volgende jaar. De klant kan ook verhuisd zijn, waardoor het LAC-dossier zonder voorwerp is.

Het aantal wegens wanbetaling behandelde dossiers op de LAC bedraagt 26.436.

De LAC beslist na een sociaal vooronderzoek of de huishoudelijke klant mag afgesloten worden. In dat geval spreken we van een positief advies.

Het aantal positieve adviezen in 2017 bedroeg 834, of in 3,1% van de behandelde dossiers. Dit aantal is sinds 2015 sterk aan het dalen: van 22,6% in 2015 via 11,1% in 2016 tot 3,1% positieve adviezen in 2017.

Negatieve advisering , waarbij de LAC het verzoek van de exploitant niet volgt, gebeurde in 9.545 dossiers, of 35,9% van de dossiers. In percentages gesteld werd in 2017 in 35,9% van de gevallen een negatief advies gegeven, tegenover in 38,4% van de gevallen in 2016 en in 29,2% van de gevallen in 2015. Van de 9.545 negatieve adviezen werden er 9.537 gegeven in wanbetaling-dossiers.

Niet-beschermde klanten

Van deze 28.864 dossiers werden er 24.360 behandeld op de LAC.

In 8.707 van de behandelde dossiers werd een negatief advies gegeven.

Beschermde klanten - rechthebbend

Van deze 2.069 dossiers werden er in 2017 1.713 behandeld op de LAC.

In 639 van de behandelde dossiers werd een negatief advies gegeven.

Beschermde klanten – niet rechthebbend

[illegible]

Niet-beschermde klanten

Van de 1.471 afsluitingen na LAC-advies betroffen 1.463 afsluitingen de weigering tot het uitwerken van een regeling voor de betaling van openstaande facturen of het niet nakomen daarvan. 7 afsluitingen, allen bij Water-link, waren het gevolg van een weigering van de toegang tot de watermeter. Eén afsluiting, ook bij Water-link, was het gevolg van een weigering de procedures rond overnames en vernieuwde indienststelling na te leven.

1.188 van de 1.816 leveringsadressen werden opnieuw aangesloten. 660 na minder dan 7 kalenderdagen, 308 in 7 tot en met 30 kalenderdagen en ten slotte ook 220 na meer dan 30 kalenderdagen.

Beschermde rechthebbende klanten

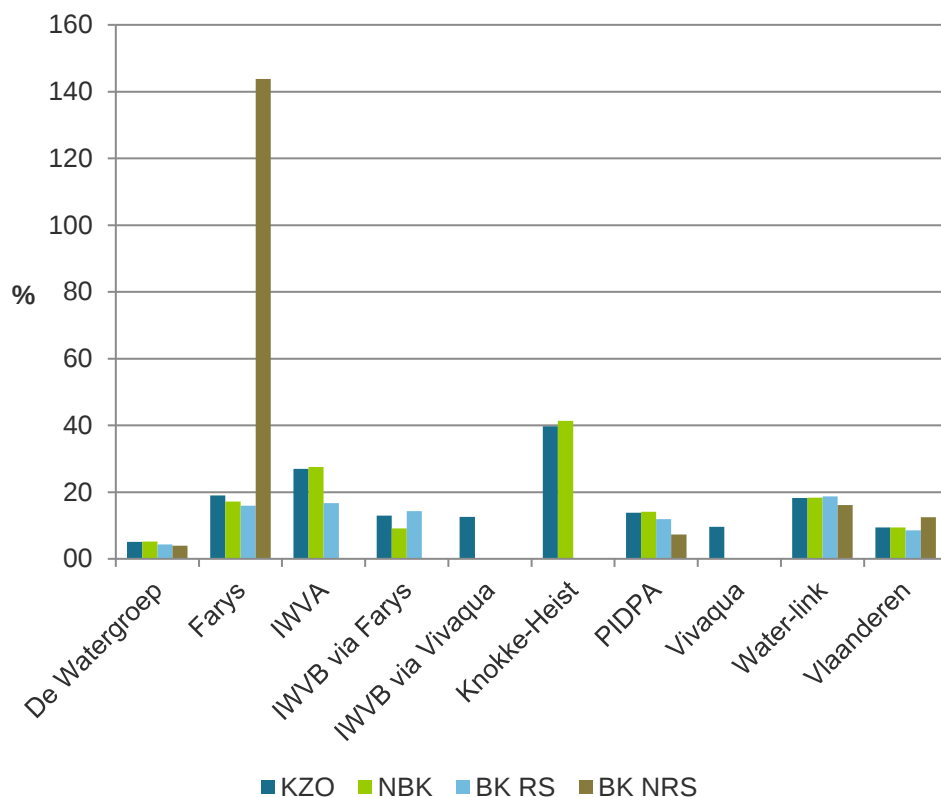
Van de 92 afsluitingen na LAC-advies waren 88 afsluitingen wegens de weigering tot het uitwerken van een regeling voor de betaling van openstaande facturen of het niet nakomen daarvan. Vier afsluitingen, allen bij Water-link, waren het gevolg van een weigering van de toegang tot de watermeter.

Het aantal gekende gedomicilieerde personen die van water afgesloten werden bedraagt 266, waarvan 237 via een LAC-advies en 28 zonder LAC-advies.

Op 25 van de afgesloten leveringsadressen, of 25,0% van de afgesloten leveringsadressen, werd dezelfde klant niet opnieuw aangesloten.

In 2017 werden 46 afsluitingen uitgevoerd bij beschermde niet-rechthebbende klanten, of bij 0,17% van het totale aantal beschermde niet-rechthebbende klanten. 43 van hen werden afgesloten na LAC-advies, 3 zonder LAC-advies.

figuur 10: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 10:evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1 148	2 135	2 104	2 846	2 975	+4.5
% toegestane minnelijke schikkingen	69.8	62.3	64.8	68.2	59.7	67.5	↑

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

Algemeen

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.

Het gemiddeld bedrag van de aan deze klantengroep toegekende minnelijke schikkingen bedroeg 430 euro, met een minimumbedrag van 162 euro en een maximumbedrag van 9.317 euro.

2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen

Link naar bijlage: [Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting](#)

Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	395	+19.0

In 2017 werden 395 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er 93 meer dan in 2016. 268 van deze waterscans werden uitgevoerd door FARYS/TMVW, 76 door Water-link en 29 door de Watergroep. PIDPA voerde 16 waterscans uit, IWVA en Knokke-Heist elk 3.

Van de 395 waterscans werden er 89 uitgevoerd bij niet-beschermde klanten. 301 waterscans werden uitgevoerd bij beschermde rechthebbende klanten en 5 bij beschermde niet-rechthebbende klanten.

Meterstand

Bij IWVA, PIDPA, FARYS/TMVW, IWVB via TMVW en Water-link kunnen alle klanten aan de exploitant vragen om de meterstand ter plaatse te komen opnemen.

In 2017 werden bij de beschermde rechthebbende klanten voor zover gerapporteerd op 432 leveringsadressen de meterstand ter plaatse opgenomen. Voor beschermde niet-rechthebbende klanten ligt dit aantal op 59.

De Watergroep, IWVB via Vivaqua en Vivaqua konden deze gegevens niet aanleveren.

Maandelijkse betalingen

Voor zover gerapporteerd hebben 2.692 beschermde rechthebbende klanten gebruik gemaakt van het recht op maandelijkse betaling. 206 beschermde niet-rechthebbende klanten konden ook maandelijks betalen.

Bij IWVA, PIDPA, FARYS/TMVW, IWVB via TMVW, en Water-link kunnen alle klanten, al dan niet door een of meerdere voorwaarden in acht te nemen (bv. vanaf bepaald minimumbedrag of via domiciliëring) van deze dienst gebruik maken.

De Watergroep, IWVB via Vivaqua en Vivaqua konden deze gegevens niet aanleveren.

Betalingsplan op maat

2.925 beschermde rechthebbende klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen. 1.170 beschermde niet-rechthebbende klanten kregen dit ook.

IWVB via Vivaqua en Vivaqua konden deze gegevens niet aanleveren.

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

Bij IWVA, PIDPA, FARYS/TMVW, IWVB via TMVW en Water-link kunnen alle klanten van deze dienst gebruik maken.

[illegible]

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 totale 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 11.

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 ook in 2017 stabiel.
2. Na een opwaartse beweging in 2016 is het totaal aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC opnieuw gedaald.
3. Het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling is ook opnieuw gedaald na een opwaartse knik in 2016.
4. De sinds enkele jaren vast te stellen stijging van het aantal door de LAC behandelde dossiers is beëindigd.
5. Het aantal effectieve afsluitingen is gestagneerd sinds 2011 en daalt voor het tweede 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, dit maal met 25%.

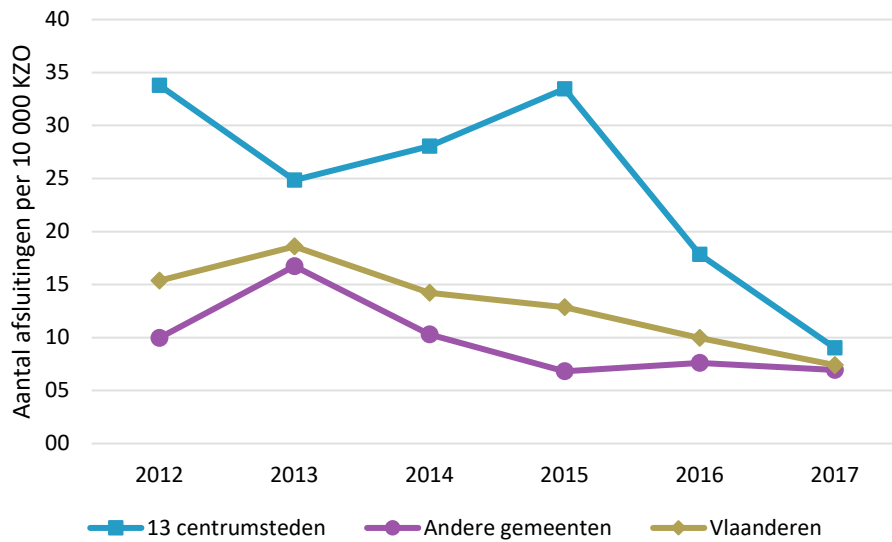
[illegible]

The chart displays five data series over time. The left y-axis represents the 'Aantal' (Number) of requests and processed cases, ranging from 0 to 40,000. The right y-axis represents the percentage of municipalities with active LAC work, ranging from 0 to 100. The x-axis represents the 'Jaar' (Year) from 2007 to 2017.

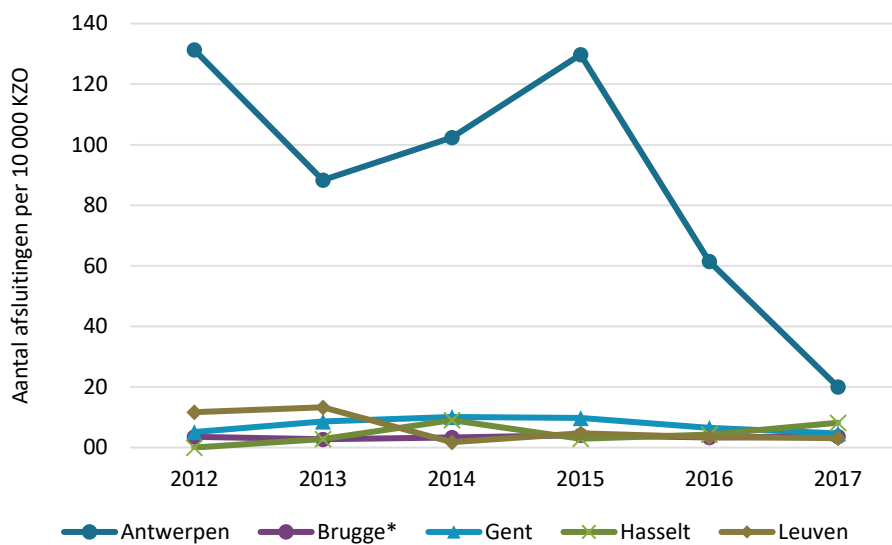
Jaar	Aanvragen tot afsluiting bij de LAC	Aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling	Behandelde dossier tot afsluiting bij de LAC	Behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling	Afsluitingen	% gemeenten met een actieve LAC-werking
2007	5,800	5,800	0	0	400	0
2008	5,000	4,800	0	0	300	0
2009	7,500	7,500	0	0	600	0
2010	18,500	18,500	0	0	2,200	0
2011	20,500	20,500	0	0	4,800	0
2012	23,500	23,500	0	15,000	3,800	78
2013	31,500	31,500	19,000	19,000	4,800	95
2014	33,500	29,500	22,500	18,800	3,500	97
2015	30,800	26,200	26,500	21,800	4,000	97
2016	37,200	32,800	30,000	27,800	2,500	98
2017	31,500	29,200	26,800	26,500	1,800	98

Als we voor de evolutie van het aantal afsluitingen de gerapporteerde cijfers verder verfijnen per gemeente, merken we op dat de sterke daling van het aantal afsluitingen sinds 2015 in belangrijke mate te danken is aan de daling van het aantal afsluitingen in de centrumsteden en dan vooral in de stad Antwerpen: daar waar Water-link in Antwerpen in 2015 nog 1.912 leveringsadressen afsloot, werden er in 2016 slechts 946 leveringsadressen afgesloten en in 2017 nog 305.

figuur 12: evolutie van het aantal afsluitingen in de Vlaamse gemeenten voor de periode 2012-2017 opgedeeld in de 13 centrumsteden en de andere gemeenten

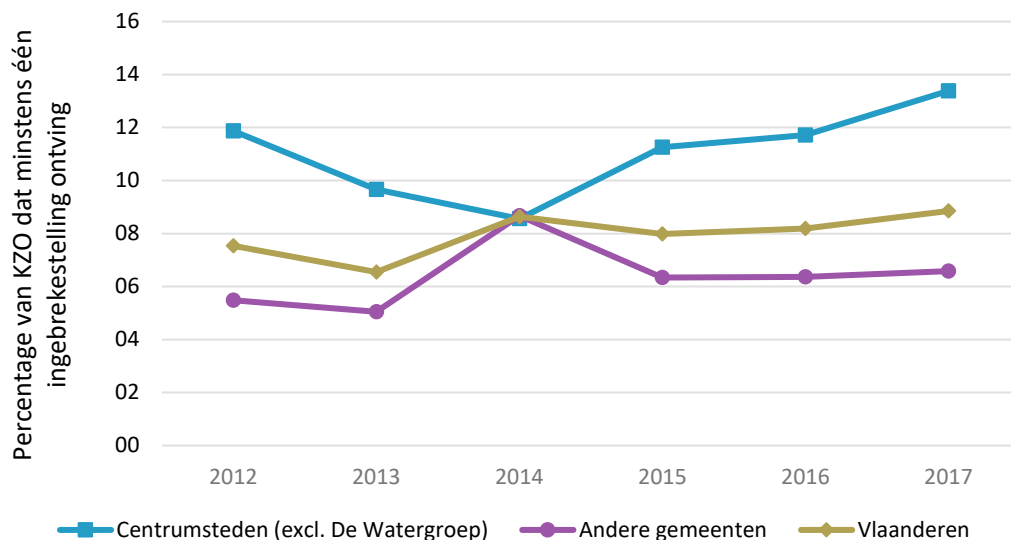


figuur 13: evolutie van het aantal afsluitingen in Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven voor de periode 2012-2017



*Brugge wordt bevoorraadt door twee watermaatschappijen

figuur 15: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2017 exclusief het bevoorradingsgebied van De Watergroep opgedeeld in de centrumsteden en de andere gemeenten



2.2.6.3 Afbetalingsplan

Data over de gemiddelde uitstaande schuld, het gemiddelde 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.

Uit tabel 12 kunnen we afleiden dat het aantal aangevraagde afbetalingsplannen sinds 2012 ongeveer is verdubbeld (van 34.396 naar 69.963). Ook stellen we vast dat er sinds 2012 geen noemenswaardige verlaging van het gemiddeld betalingsbedrag noch verlenging van de gemiddelde looptijd heeft plaatsgevonden. Dergelijke verlichting zou wellicht 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 nog steeds 36,9% van de door de exploitant toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd.

Bij de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen (tabel 13) geldt een gelijkaardige redenering. Ook hier wordt het afbetalingsplan ingezet als instrument om klanten die met betalingsmoeilijkheden kampen toe te laten opgebouwde schulden op een draaglijke manier af te bouwen. Afbetalingsplannen via de LAC komen echter enkel tot stand na een aanvraag tot afsluiting en vereisen bijgevolg een sociaal vooronderzoek, waarin het betrokken OCMW in de schoot van de LAC onderzoekt wat voor de klant haalbaar is. Uit tabel 13 blijkt dat het aantal opgelegde afbetalingsplannen is gestegen van 10.290 in 2015 tot 14.409 in 2017. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd ten opzichte van de voorbije twee jaren stabiel is gebleven. Uit hoofdstuk 2.2.2.4 blijkt evenwel dat 57,5% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen niet wordt nageleefd.

tabel 12: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsgedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2012 – 2017 voor het door exploitant toegestane afbetalingsplan

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	63.221	69.963
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	€ 632
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	€ 117	€ 114
Gemiddelde looptijd (maanden)	7.0	7.0	6.4	6.0	6.0	6.8

* De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klantenopvolgingssysteem 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 13: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsgedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015– 2017 voor het door de LAC opgelegde afbetalingsplan

	2015*	2016*	2017
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10.290	12.310	14.409
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 889	€ 931	€ 830
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 95	€ 109	€ 92
Gemiddelde looptijd (maanden)	15.4	13.7	13.0

* De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klantenopvolgingssysteem 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..

[illegible]

2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 80.601 aanvragen tot betalingsuitstel. De stijging die waar te nemen viel tussen 2012 en 2016 maar werd onderbroken in 2015, zet zich door. 97,7% van de aanvragen werd aanvaard. Het valt op dat beschermde niet-rechthebbende klanten in vergelijking tot de andere klantengroepen iets vaker gebruik maakten van een betalingsuitstel.
- In totaal zijn er 1.181.071 herinneringsbrieven gestuurd. 592.419 klanten hebben minstens één herinneringsbrief gekregen. Dat is een lichte stijging van 1,2% tegenover 2016.
- In totaal ontvingen 234.638 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Dat is een stijging met 6,5% tegenover 2016.
- In totaal zijn 69.963 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan er 99,5% werd toegestaan. Dat is een stijging met 10,7% tegenover 2016. Het aantal aangevraagde betalingsplannen blijft dus, behoudens een dip in 2015, matig stijgen sinds 2012. Het percentage van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bedraagt 36,9%. 57,5% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen werd niet nageleefd. Het valt op dat beschermde niet-rechthebbende klanten vaker dan niet-beschermde en beschermde rechthebbende klanten een afbetalingsplan hebben lopen.
- Het maandelijks af te betalen bedrag en de termijn blijft nagenoeg gelijk over de verschillende jaren. In 2017 bedraagt het bedrag toegestaan door de exploitant 114 euro, het bedrag opgelegd door de LAC 92 euro. De gemiddelde uitstaande schuld bij afbetalingsplannen via de exploitant ligt lager dan de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen (632 euro versus 830 euro). De looptijd in maanden verschilt daardoor: 6,8 maanden via de exploitant versus 13 maanden voor de afbetalingsplannen opgelegd door de LAC.
- 4.936 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. Het aantal dagvaardingen daalt dus gestaag sinds 2012, behalve voor de opwaartse knik die we zagen in 2015.
- 297 gemeenten van de 308 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal zijn 31.576 dossiers door de exploitant naar de LAC doorgestuurd. Dit aantal is gedaald met 14,5% ten opzichte van 2016.

Het aantal dossiers dat door de exploitant naar de LAC is doorgestuurd om redenen van wanbetaling, bedroeg 29.452. Dat is een daling met 9,6% t.o.v. 2016.

- Het totale aantal positieve adviezen tot afsluiting bedroeg 834. Dit aantal is tussen 2015 en 2016 al sterk gedaald: van 5.886 naar 3.307, en daalt dus verder. De beschermde niet-rechthebbende klanten krijgen verhoudingsgewijs iets meer adviezen tot afsluiting (1,7% van alle beschermde klanten die niet-rechthebbend zijn) dan andere klantengroepen.

Aanvragen tot afsluiting wegens wanbetaling, werden in 2,5% van de gevallen positief geadviseerd, in 36,1% van de gevallen negatief en in 61,4% van de gevallen voorwaardelijk geadviseerd door de LAC's. De evolutie die we de vorige jaren konden waarnemen blijft zich dus doorzetten in die zin dat het aantal positieve adviezen verder afneemt.

In 2017 werden 98% van de behandelde dossiers tot afsluiting wegens een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, positief geadviseerd.

- In totaal werden 1.962 klanten zonder ondernemingsnummer effectief afgesloten van de watertoevoer (1.606 via de LAC, 356 zonder LAC). Dat is een daling met 25,0% tegenover 2016, nadat het aantal effectieve afsluitingen in 2016 al gedaald was met 33,3% tegenover 2015. Het aantal gekende gedomicilieerde personen dat van water afgesloten werd in 2017 bedraagt 4.104, waarvan 3.965 via LAC-advies en 139 zonder LAC-advies.

Er worden geen duidelijke verschillen opgemerkt tussen de klantengroepen. Wel valt op dat in 2017 bij FARYS/TMVW veel beschermde niet-rechthebbende klanten zijn afgesloten. Navraag bij FARYS/TMVW leert dat deze afsluitingen het gevolg zijn van LAC-beslissingen die in 2016 zijn genomen.

- In 2017 zijn 2.975 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 67,5% toegestaan.
- In 2017 zijn 395 waterscans uitgevoerd. Dat is een stijging met 19,0% tegenover 2016.

De bovenstaande vaststellingen en trends geven net als vorige jaar aan dat de invoering van de nieuwe tariefstructuur sinds 1 januari 2016, die pas in 2017 haar volle vertaling heeft gekend in de gerapporteerde cijfers, niet geleid heeft tot grote verbeteringen noch verslechteringen op het vlak van wanbetaling.

Daarnaast is de opvallendste vaststelling de verdere, significante (-25%), 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. Zie hiervoor hoofdstuk 2.2.6 Langetermijntrends.

Toch lijken verschillende parameters erop te wijzen dat betalingsproblemen regelmatig blijven voorkomen en dat vooral de beschermde maar niet-rechthebbende klanten hier kwetsbaar voor zijn.

2.3 Klanten met een ondernemingsnummer

2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer

Link naar bijlage: [Bijlage 2.1: Aantal klanten met een ondernemingsnummer](#)

figuur 16: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257 412	274 803	276 466	288 999	302 855	312 190	+2.8

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”.

Het totale aantal klanten met een ondernemingsnummer bedroeg 312.190 in 2017.

De Watergroep leverde aan 143.104 van de klanten met een ondernemingsnummer water bestemd voor menselijke consumptie. De exploitant met het tweede grootste aantal klanten met een ondernemingsnummer was FARYS/TMVW, gevolgd door Pidpa.

2.3.2 Procedure voor wanbetaling

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.

2.3.2.1 Betalingsuitstel

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

tabel 14: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6 374	6 875	8 235	6 954	8 783	7 032	-19.9
% toegestane	97.3	97.6	96.8	98.3	98.6	97.9	↓
% geweigerde	2.7	2.4	3.2	1.7	1.4	2.1	↑

In totaal werden in 2017 naar 28.173 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd. Dat is een daling met 4,8% tegenover 2016. Verhoudingsgewijs waren er bij Water-link het hoogste aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werden verstuurd: 6.104 of 19,3% van het aantal klanten.

2.3.2.4 Afbetalingsplan

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

tabel 17: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1 327	1 893	2 110	1 983	1 993	2 099	+5,3
% toegestaan	97.7	98.3	88.6	99.1	98.3	98.4	↑
% geweigerd	2.3	1.7	11.4	0.9	1.7	1.6	↓
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41.0	47.7	48.1	47.5	40.7	36.5	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 2 239	€ 4 583	€ 4 996	€ 3 669	€ 2 994	€ 3 298	+10,1
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 479	€ 555	€ 611	€ 709	€ 582	€ 538	-7,6
Gemiddelde looptijd (maanden)	4.9	6.0	5.4	5.2	5.3	5.5	+5,0

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2017 werden 2.099 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel van de aanvragen (98,4%) werd toegestaan. Enkel De Watergroep, PIDPA en FARYS/TMVW weigerden aanvragen.

Het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan kreeg, bedroeg 1.646. Ten opzichte van het totaal aantal klanten met een ondernemingsnummer kregen 0,5% van die klanten minstens één afbetalingsplan. Dit percentage ligt het hoogste bij IWVB via Vivaqua, waar 5,2% van het totale aantal klanten minstens één afbetalingsplan kreeg.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten wordt, is 3.298 euro. De bedragen liggen tussen 1.407euro (Knokke-Heist) en 5.889 euro (IWVB via TMVW).

Het betalingsbedrag per maand lag gemiddeld op 538 euro, de gemiddelde looptijd op 5,5 maanden. Het gemiddeld betalingsbedrag per maand verschilt van exploitant tot exploitant.

Van de toegestane afbetalingsplannen werden er in totaal 730 niet correct nageleefd, omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het procentuele aantal van de betalingsplannen die toegestaan zijn en die niet nageleefd werden, bedraagt 36,2%.

[illegible]

Van de 1.646 klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één afbetalingsplan kregen, leefden 617 dit afbetalingsplan niet na. Dit is een hoog aantal, en komt neer op 48,8% van de klanten die hun betalingsplan niet naleven.

2.3.3 Rechtbank

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

tabel 18: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1 455	1 141	885	1 044	856	743	-13.2

Om de uitstaande schuld te innen, kan de exploitant een gerechtelijke invorderingsprocedure starten. In 2017 stuurdende exploitanten 743 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een daling met 13,2% tegenover 2016.

Het grootste aantal dagvaardingen gebeurde door De Watergroep (264). Verhoudingsgewijs (tegenover het aantal klanten met minstens één ingebrekestelling) lag het aantal dagvaardingen het hoogst bij IWVB via TMVW (1,1%).

Het Vlaamse gemiddelde van de klanten met een ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling hebben die tot een dagvaarding leiden, lag op 0,2%.

Knokke-Heist, Vivaqua en IWVA stuurden geen enkel dossier door naar de rechtbank.

2.3.4 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

Link naar bijlage: [Bijlage 2.7: Afsluiting en heraansluiting](#)

tabel 19: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal afsluitingen	612	1 048	1 108	603	601	386	-35.8
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0.24	0.38	0.40	0.21	0.20	0.12	↓

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 386 klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een daling met 35,8% ten opzichte van 2016. Bij Vivaqua en bij IWVB via TMVW werd geen enkele klant met ondernemingsnummer afgesloten.

De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 340 dossiers van de 386. 46 afsluitingen gebeurden in een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik was. Voor fraude of omwille van een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid werd geen enkele klant afgesloten.

De gemiddelde uitstaande schuld bij het afsluiten van het openbaar waterdistributienetwerk bedroeg 1.551 euro. Dit gemiddelde bedrag varieert tussen de verschillende exploitanten tussen 6.478 euro (bij FARYS/TMVW) tot 526 euro bij Knokke-Heist.

153 klanten met een ondernemingsnummer werden in 2017 opnieuw aangesloten op hetzelfde leveringspunt. Bij het merendeel, namelijk bij 98 klanten, gebeurde de heraansluiting binnen de 7 kalenderdagen. Bij 29 klanten gebeurde de heraansluiting pas na meer dan 30 kalenderdagen.

In totaal werden 233 klanten met een ondernemingsnummer niet op hetzelfde leveringspunt heraangesloten.

2.3.5 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

Link naar bijlage: [Bijlage 2.8: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 20: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	356	512	+43.8
% toegestane minnelijke schikkingen	76.6	73.1	47.6	64.2	69.1	69.8	↑

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

Van de 512 aangevraagde minnelijke schikkingen werden er 356 toegestaan.

Het gemiddelde bedrag van tegemoetkoming varieerde in 2017 van 1.102 euro (IWVB via TMVW) tot 9.912 euro (FARYS/TMVW).

- De exploitanten ontvingen 7.032 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een daling met 19,9% ten opzichte van 2016. Het merendeel (97,9%) van de aanvragen werd aanvaard.
- Naar 69.415 klanten met een ondernemingsnummer werd een herinneringsbrief gestuurd.
- In totaal ontvingen 28.173 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal zijn 2.099 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 98,4% wordt toegestaan. Het percentage van het aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd, ligt op 36,5%.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedraagt 743.
- In totaal werden 386 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer.
- In 2017 zijn 512 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 69,8% toegestaan.

2.4 Keuringen

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

tabel 21: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal keuringen	46 873	48 845	50 577	50 618	53 190	59 866	+12.6
Aantal herkeuringen	2 614	2 239	2 052	2 521	2 348	2 409	+2.6

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 2017 werden 59.866 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel , namelijk 54.519, zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname.

Bij belangrijke wijzigingen zijn 4.918 keuringen uitgevoerd.

523 keuringen gebeurden na de vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid op verzoek van de exploitant. Zes herkeuringen zijn uitgevoerd na heringebruikname na afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid.

Uit een vergelijking met de cijfers van 2016 blijkt dat het totale aantal keuringen dat wordt uitgevoerd gestegen is van 53.190 tot 59.866, dus met 12,6%.

Als de binneninstallatie voldoet, krijgt de klant of titularis van de keurder een keuringsattest en is de installatie conform. In totaal waren 55.874 installatie conform bij de keuring en 2.830 niet 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 2.409 herkeuringen. Dit zijn er 2,6% meer dan in 2016. Na herkeuring waren er 2.147 installaties extra conform. Een aantal installaties die niet-conform zijn, worden niet herkeurd.

2.5 Klachten

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

tabel 22:evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klachten	2 047	2 411	2 701	3 045	3 939	6 919	+75.7
% gegronde klachten	45.3	44.1	43.7	42.1	42.1	55.4	↑

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 2017 zo'n 6.919 klachten. Dit is een toename met 75,7% tegenover 2016. Deze stijging is te wijten aan de toename van het aantal geregistreerde klachten bij Water-link, die 2.339 klachten ontvingen in 2017 tegenover 340 in 2016. Water-link wijt deze stijging aan de invoering van een nieuw klachtenregistratiesysteem.

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 6.919 klachten handelden er 274 over de kwaliteit van het geleverde water, 26 over de kosteloze levering per gedomicilieerde, 36 over de sociale vrijstellingen, 424 over het aangerekende waterverbruik, 1.495 over de facturatie, 959 over de communicatie of klantgerichtheid, 434 over technische aspecten en 3.271 over andere problemen. Onder 'andere problemen' vallen onder meer klachten over herstellingswerken en onderbrekingen van de waterlevering, of – in het geval van Water-link – klachten gerelateerd aan het nieuwe klachtenregistratiesysteem.

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

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2017

3.1 Inleiding

De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2017 en moeten tegen uiterlijk 31 maart 2018 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: Informatie ontvangen van de gemeente en de rioolbeheerder.

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 2017 bedraagt 749. Hiervan zijn 568 klachten gegrond.

De klachten worden opgesplitst in twee groepen, vastgelegd in het ministerieel besluit:

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

FARYS/TMVW en IWVB via TMVW rapporteerde over de klachtenbehandeling via de rapportering over drinkwater (zie 2.4.). Daarnaast bezorgde ook Aquafin een overzicht van de ontvangen klachten inzake saneringsinfrastructuur.

[illegible]

titularis moet de nodige herstelwerken uitvoeren om de inbreuken te verhelpen. De keurder komt de aangepaste installatie opnieuw keuren.

In totaal gebeurden 901 herkeuringen. In 540 gevallen wordt een aansluiting van de installatie geweigerd. De weigering tot aansluiting kan gebaseerd zijn op een weigering van de eigenaar, het niet-conform zijn van de scheiding van afvalwater en hemelwater en/of de hemelwaterput en/of de lozing en/of de herkeuring.

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

[illegible]

BIJLAGEN

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	23
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	26
tabel 3: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	29
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	32
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer	35
tabel 6: evolutie van het aantal actieve LAC's	42
tabel 7: evolutie van het aantal dossiers van de LAC	42
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling	43
tabel 9: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	48
tabel 10: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer	52
tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	54
tabel 12: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsgedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2012 – 2017 voor het door exploitant toegestane afbetalingsplan	61
tabel 13: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsgedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015– 2017 voor het door de LAC opgelegde afbetalingsplan	61
tabel 14: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten met ondernemingsnummer	64
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	65
tabel 16: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met ondernemingsnummer	65
tabel 17: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met ondernemingsnummer	66
tabel 18: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	67
tabel 19: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met ondernemingsnummer	68
tabel 20: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	68
tabel 21: evolutie van het aantal keuringen	70
tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	71
tabel 23: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	88
tabel 24: aantal klanten zonder ondernemingsnummer	88
tabel 25: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer	90
tabel 26: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	90
tabel 27: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet-beschermde klanten (NBK)	91
tabel 28: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor rechthebbende klanten (BK RS)	91

tabel 29: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	92
tabel 30: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	93
tabel 31: aantal herinneringsbrieven voor de niet-beschermde klanten (NBK)	94
tabel 32: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	94
tabel 33: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS).....	94
tabel 34: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen.....	96
tabel 35: aantal ingebrekestellingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	97
tabel 36: aantal ingebrekestellingen voor de niet-beschermde klanten (NBK)	97
tabel 37: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	97
tabel 38: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	98
tabel 39: totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummers dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten.....	99
tabel 40: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer	100
tabel 41: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	101
tabel 42: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan	101
tabel 43: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	102
tabel 44: klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) die hun afbetalingsplan niet naleefde	102
tabel 45: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	103
tabel 46: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet-beschermde klanten (NBK)	103
tabel 47: aantal niet-beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan	104
tabel 48: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet-beschermde klanten (NBK).....	104
tabel 49: niet-beschermde klanten (NBK) die hun afbetalingsplan niet naleefde	105
tabel 50: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	105
tabel 51: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) met minstens één afbetalingsplan	106
tabel 52: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	106
tabel 53: beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) die hun afbetalingsplan niet naleefde	107
tabel 54: 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)	107
tabel 55: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS).....	108
tabel 56: aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS) met minstens één afbetalingsplan	

tabel 83: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	130
tabel 84: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	130
tabel 85: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer	131
tabel 86: 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	131
tabel 87: 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	132
tabel 88: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer	132
tabel 89: aantal klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt	133
tabel 90: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden	133
tabel 91: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor niet-beschermde klanten (NBK)	134
tabel 92: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de niet-beschermde klanten	134
tabel 93: 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	135
tabel 94: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor niet-beschermde klanten	135
tabel 95: aantal niet-beschermde klanten die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt	136
tabel 96: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	136
tabel 97: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn	137
tabel 98: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn	137
tabel 99: 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	138
tabel 100: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die rechthebbend zijn	138
tabel 101: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt	139
tabel 102: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	139

tabel 127: aantal klanten met een ondernemingsnummer	158
tabel 128: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer ...	159
tabel 129: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	159
tabel 130: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving.....	159
tabel 131: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	160
tabel 132: aantal verstuurde herinneringsbrieven, aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer.....	160
tabel 133: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer	161
tabel 134: aantal verstuurde ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer.....	161
tabel 135: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	162
tabel 136: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	162
tabel 137: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt	163
tabel 138: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten met een ondernemingsnummer	163
tabel 139: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd per exploitant voor klanten met een ondernemingsnummer	164
tabel 140: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	165
tabel 141: aantal dagvaardingen aan klanten met een ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	165
tabel 142: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	166
tabel 143: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer	166
tabel 144: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten zijn van het openbaar waterdistributienetwerk.....	166
tabel 145: aantal klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.....	167
tabel 146: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.....	167
tabel 147: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	168
tabel 148: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer	168
tabel 149: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer.....	169
tabel 150: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	170
tabel 151: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie.....	171
tabel 152: aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie.....	171
tabel 153: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie	172

LIJST VAN FIGUREN

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die in 2017 instaan voor de drinkwatervoorziening	19
figuur 2: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet-beschermde klant (NBK), beschermde klant niet rechthebbend (BK NRS) en de beschermde klant die rechthebbend is (BK RS)	24
figuur 3: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	28
figuur 4: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	31
figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	34
figuur 6: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	39
figuur 7: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde	40
figuur 8: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de klanten zonder ondernemingsnummer	41
figuur 9: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC	47
figuur 10: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	52
figuur 11: evolutie van het totale aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2017	57
figuur 12: evolutie van het aantal afsluitingen in de Vlaamse gemeenten voor de periode 2012-2017 opgedeeld in de 13 centrumsteden en de andere gemeenten	58
figuur 13: evolutie van het aantal afsluitingen in Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven voor de periode 2012-2017	58
figuur 14: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2017 opgedeeld in de 13 centrumsteden en de andere gemeenten	59
figuur 15: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2017 exclusief het bevoorradingsgebied van De Watergroep opgedeeld in de centrumsteden en de andere gemeenten	60
figuur 16: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	64
figuur 17: 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)	89
figuur 18: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	92
figuur 19: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	93

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-beschermde klanten – hieronder vallen ook de VME's of verenigingen van mede-eigenaars;
- Beschermde klanten die rechthebbende zijn;
- Beschermde 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 beschermde 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 beschermde 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 23: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 519 589	2 543 655	2 509 789	2 585 844	2 625 374	2 650 109	+ 0.9
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn			150 487	154 691	155 691	156 002	+ 0.2
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn			*	20 644	23 603	26 880	13.9

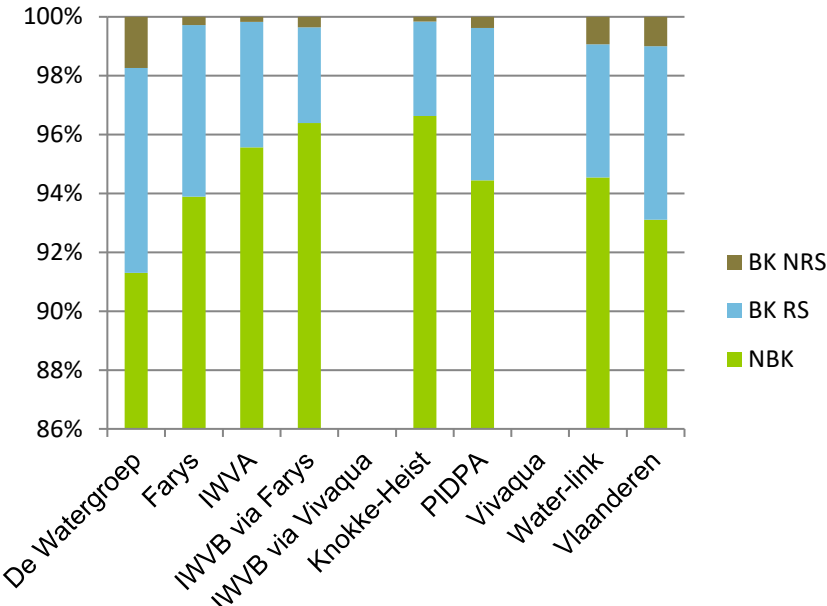
* geen volledige cijfers gerapporteerd

tabel 24¹⁰: aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO	NBK	BK	
			BK RS	BK NRS
De Watergroep	1 232 436	1 125 196	85 882	21 358
Farys	571 514	536 583	33 335	1 596
IWVA	49 544	47 346	2 112	86
IWVB via Farys	13 270	12 791	431	48
IWVB via Vivaqua	79 484	79 204	NG	NG
Knokke-Heist	21 727	20 994	698	35
PIDPA	505 095	477 017	26 180	1 898
Vivaqua	14 136	14 075	NG	NG
Water-link	162 903	154 021	7 364	1518
Vlaanderen	2 650 109	2 467 227	156 002	26 539

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

figuur 17: 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)



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 25: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65 713	69 452	72 372	61 387	75 156	80 601	+7.2
% toegestaan	98.2	97.9	97.4	97.9	98.0	97.7	↓
% geweigerd	1.8	2.1	2.6	2.1	2.0	2.3	↑

tabel 26: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

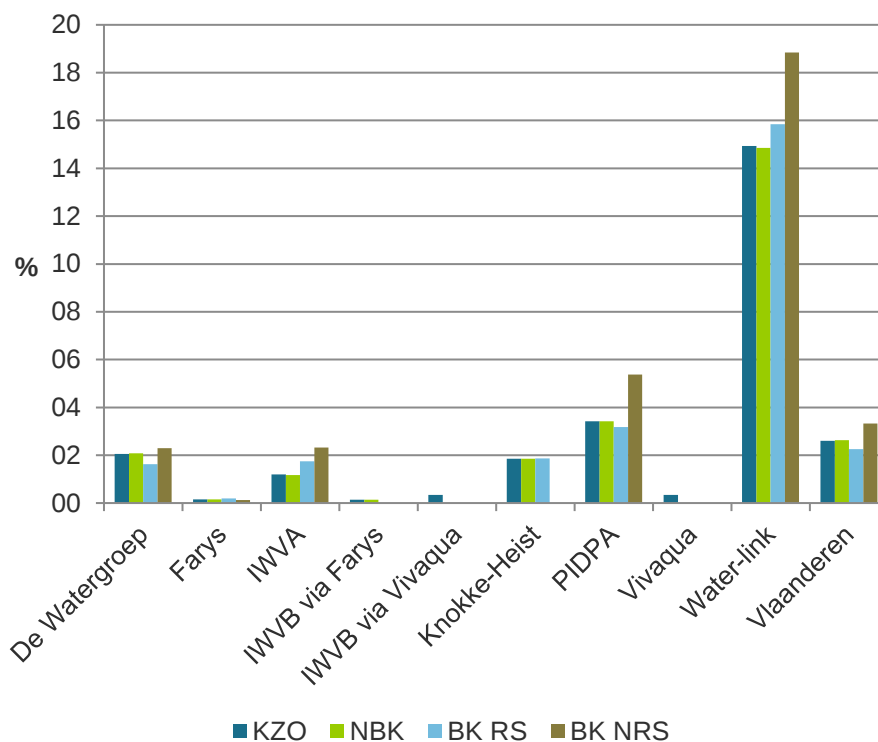
Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	30 790	29 046	94.3	1 744	5.7	25 291	2.1
Farys	951	933	98.1	18	1.9	890	0.2
IWVA	591	591	100.0	0	0.0	591	1.2
IWVB via Farys	19	19	100.0	0	0.0	18	0.1
IWVB via Vivaqua	381	381	100.0	0	0.0	274	0.3
Knokke-Heist	403	403	100.0	0	0.0	403	1.9
PIDPA	21076	21 005	99.7	71	0.3	17 270	3.4
Vivaqua	62	62	100.0	0	0.0	48	0.3
Water-link	26 328	26 328	100.0	0	0.0	24 338	14.9
Vlaanderen	80 601	78 768	97.7	1 833	2.3	69 123	2.6

tabel 29: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor de beschermde klanten die niet rechtvaardig zijn (BK NRS)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	614	566	92.2	48	7.8	491	2.3
Farys	2	2	100.0	0	0.0	2	0.1
IWVA	2	2	100.0	0	0.0	2	2.3
IWVB via Farys	0	0	-	0	-	0	-
IWVB via Vivaqua	NG	NG	-	0	0.0	1	0.4
Knokke-Heist	0	0	-	0	-	0	-
PIDPA	128	128	100.0	0	0.0	102	5.4
Vivaqua	NG	NG	-	0	0.0	0	0.0
Water-link	305	305	100.0	0	0.0	286	18.8
Vlaanderen	1 051	1 003	95.4	48	4.6	884	3.3

NG: niet gerapporteerd

figuur 18: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



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

	2015*	2016*	2017	2017/2016 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd - Vlaanderen	492 267	585 271	592 419	+1.2

* 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 30: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	544 901	291 199	23.6
	Farys	173 042	88 389	15.5
	IWVA	8 386	6 427	13.0
	IWVB via Farys	5 589	2 855	21.5
	IWVB via Vivaqua	23 787	16 887	21.2
	Knokke-Heist	7 171	4 580	21.1
	PIDPA	315 372	123 680	24.5
	Vivaqua	13 963	3 191	22.6
	Water-link	88 860	55 211	33.9
	Vlaanderen	1 181 071	592 419	22.4

[illegible]

tabel 31: aantal herinneringsbrieven voor de niet-beschermden klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal verstuurd herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	508 493	271 409	24.1
	Farys	162 501	83 032	15.5
	IWVA	8 069	6 153	13.0
	IWVB via Farys	5 362	2 748	21.5
	IWVB via Vivaqua	23 612	16 772	21.2
	Knokke-Heist	6 958	4 454	21.2
	PIDPA	302 036	118 534	24.8
	Vivaqua	13 907	3 166	22.5
	Water-link	84 046	52 400	34.0
	Vlaanderen	1 114 984	558 668	22.6

tabel 32: aantal herinneringsbrieven voor de beschermden klanten die rechtvaardig zijn (BK RS)

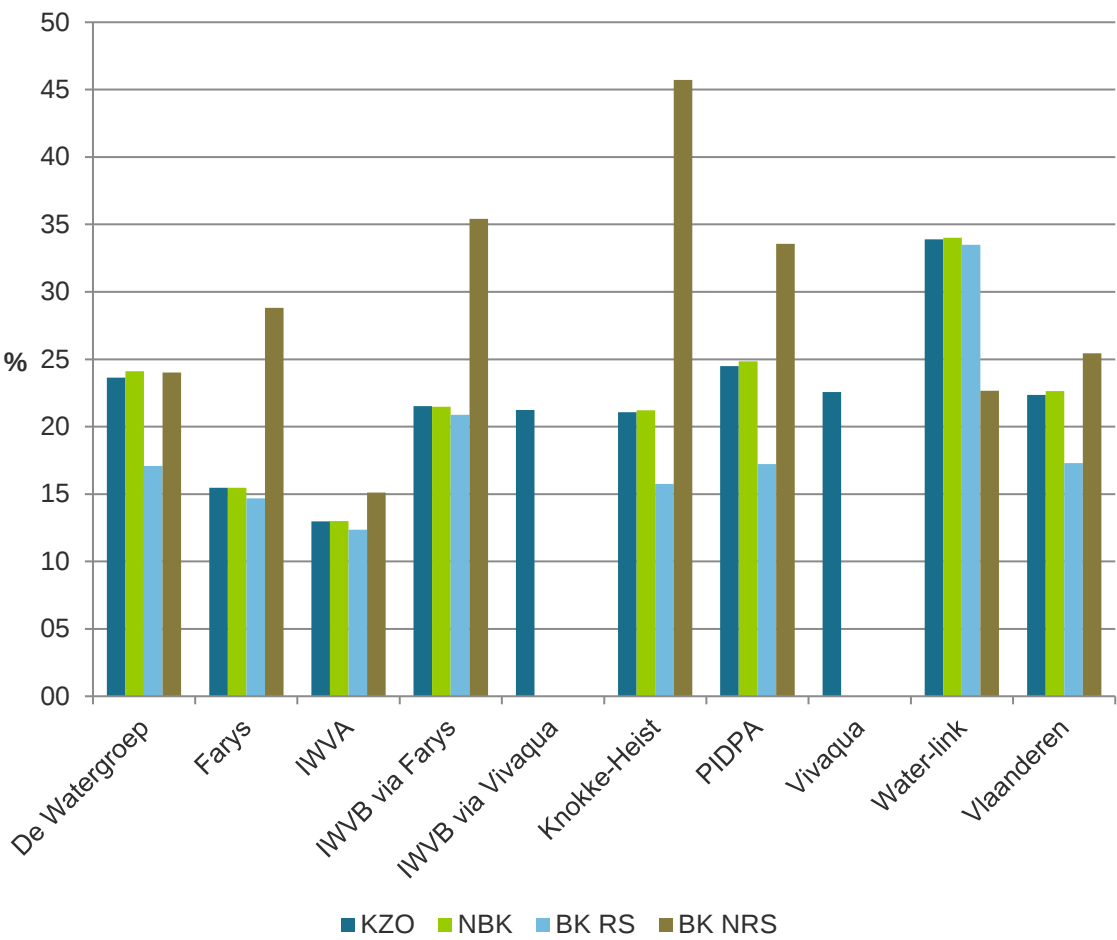
	Exploitant	Aantal verstuurd herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	26 355	14 663	17.1
	Farys	9 661	4 897	14.7
	IWVA	297	261	12.4
	IWVB via Farys	197	90	20.9
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	-
	Knokke-Heist	189	110	15.8
	PIDPA	11 384	4 509	17.2
	Vivaqua	NG	NG	-
	Water-link	3 886	2 467	33.5
	Vlaanderen	51 969	26 997	17.3

tabel 33: aantal herinneringsbrieven voor de beschermden klanten die niet rechtvaardig zijn (BK NRS)

	Exploitant	Aantal verstuurd herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	10 053	5 127	24.0
	Farys	880	460	28.8
	IWVA	20	13	15.1
	IWVB via Farys	30	17	35.4
	IWVB via Vivaqua	175	115	41.1
	Knokke-Heist	24	16	45.7
	PIDPA	1 952	637	33.6
	Vivaqua	NG	NG	-
	Water-link	928	344	22.7
	Vlaanderen	14 068	6 729	25.1

* NG: niet gerapporteerd

figuur 20: 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 34: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen

	2012*	2013*	2014	2015**	2016**	2017	2017/2016 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	+6.5

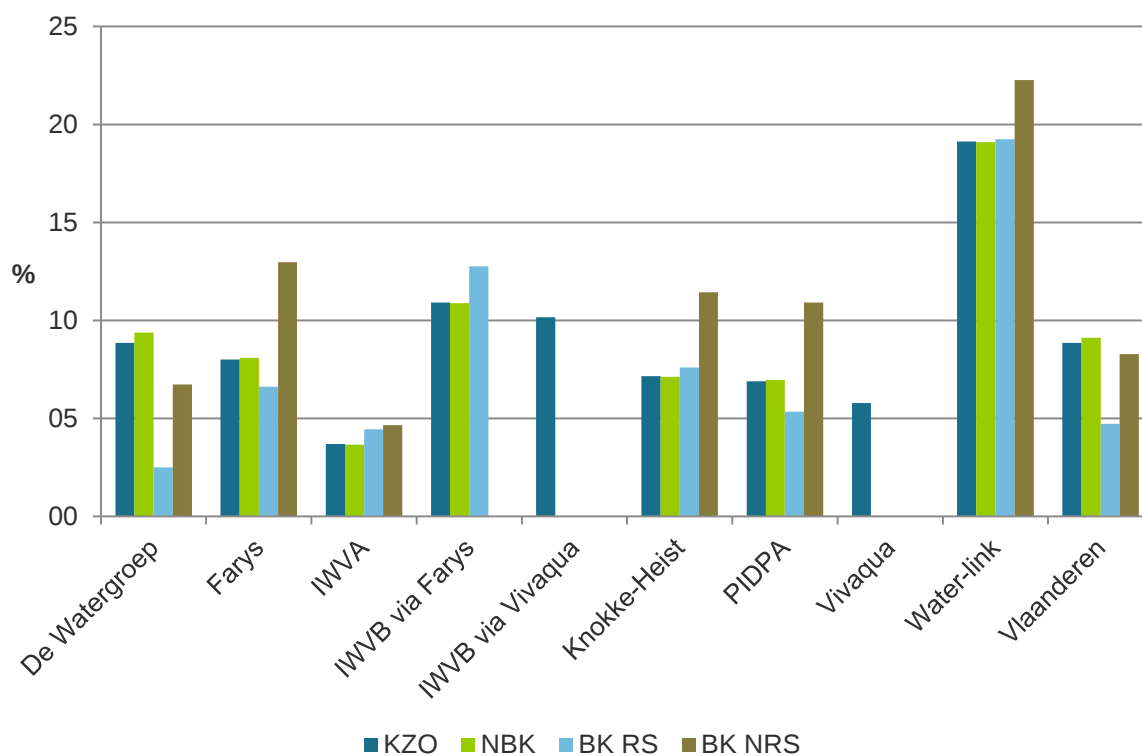
*De cijfers van 2012 en 2013 bevatten voor Farys / TMVW enkel de aantallen van de aangetekende ingebrekestellingen. Dit aantal ligt veel lager dan de brieven die Farys / TMVW stuurt als eerste ingebrekestelling (niet aangetekend).

** 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 38: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	2 234	1 437	6.7
	Farys	374	207	13.0
	IWVA	6	4	4.7
	IWVB via Farys	0	0	0.0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	-
	Knokke-Heist	6	4	11.4
	PIDPA	382	207	10.9
	Vivaqua	NG	NG	-
	Water-link	439	338	22.3
	Vlaanderen	3 441	2 197	8.3

figuur 21: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



tabel 39: 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	%	Aantal	%	Aantal	%
				t.o.v. totaal		t.o.v. totaal		t.o.v. totaal
Aalst	3 677	9.8	3 425	9.9	226	8.4	26	23.0
Antwerpen	27 409	21.6	25 814	21.6	1297	21.2	298	23.9
Brugge*	3 747	7.2	3 580	7.4	147	4.2	20	9.0
Genk	2 718	11.5	2 634	12.4	48	2.3	36	12.0
Gent	11 447	10.3	10 705	10.3	709	10.1	33	13.2
Hasselt	3 505	9.9	3 411	10.5	51	2.2	43	8.1
Kortrijk	3 082	9.7	2 954	10.4	74	2.9	54	8.0
Mechelen	2 910	8.6	2 723	8.6	168	7.8	19	100.0
Leuven	2 853	8.1	2 782	8.3	46	5.4	25	6.7
Oostende*	3 802	10.3	3 526	10.4	250	8.4	26	12.1
Roeselare	2 232	8.7	2 113	9.4	71	2.8	48	7.9
Sint-Niklaas	3 477	11.1	3 274	11.5	124	5.5	79	12.8
Turnhout	1 835	9.5	1 705	9.5	116	8.4	14	116.7
13 centrumsteden	72 694	12.1	68 597	12.3	3 355	8.6	742	13.9
Totaal andere gemeenten	161 944	7.9	156 410	8.2	4 004	3.4	1 530	7.1
Vlaanderen	234 638	8.9	225 007	9.1	7 359	4.7	2 272	8.5

* 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 40: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34 396	50 245	58 897	55 487	63 221	69 963	+10.7
% toegestaan	98.2	98.3	98.2	99.7	99.4	99.5	↑
% geweigerd	1.8	1.7	1.8	0.3	0.6	0.5	↓
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	42.1	50.9	47.0	41.0	36.9	36.9	=
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	€ 632	+10.4
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	€ 117	€ 114	-2.6
Gemiddelde looptijd ('maanden)	7.0	7.0	6.4	6.0	6.0	6.8	+13.5

* 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.

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	De Watergroep	26 157	26 010	99.4	147	0.6	9 187
	Farys	8 333	8 300	99.6	33	0.4	886
	IWVA	858	858	100.0	0	0.0	105
	IWVB via Farys	235	235	100.0	0	0.0	35
	IWVB via Vivaqua	13 440	13 440	100.0	3	0.0	950
	Knokke-Heist	198	198	100.0	0	0.0	12
	PIDPA	15 721	15 571	99.0	150	1.0	2 278
	Vivaqua	1 384	1 384	100.0	0	0.0	127
	Water-link	3 637	3 637	100.0	0	0.0	829
	Vlaanderen	69 963	69 633	99.5	333	0.5	14 409

Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC		
	Aantal	% t.o.v. totaal KZO	Aantal	% t.o.v. totaal KZO
De Watergroep	21 789	1.8	7 729	0.6
Farys	8 349	1.5	818	0.1
IWVA	817	1.6	105	0.2
IWVB via Farys	219	1.7	34	0.3
IWVB via Vivaqua	9 028	11.4	947	1.2
Knokke-Heist	160	0.7	12	0.1
PIDPA	10 611	2.1	2 134	0.4
Vivaqua	1 027	7.3	127	0.9
Water-link	2 752	1.7	637	0.4
Vlaanderen	54 752	2.1	12 543	0.5

tabel 43: 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
De Watergroep	6 738	25.9	4 838	52.7
Farys	3 031	36.5	534	60.3
IWVA	527	61.4	86	81.9
IWVB via Farys	98	41.7	18	51.4
IWVB via Vivaqua	5 749	42.8	408	42.9
Knokke-Heist	86	43.4	5	41.7
PIDPA	7 297	46.9	1 844	80.9
Vivaqua	555	40.1	52	40.9
Water-link	1 589	43.7	496	59.8
Vlaanderen	25 670	36.9	8 281	57.5

tabel 44: 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
De Watergroep	5 799	26.6	4 111	53.2
Farys	2 743	32.9	506	61.9
IWVA	509	62.3	85	81.0
IWVB via Farys	88	40.2	18	52.9
IWVB via Vivaqua	4 536	50.2	408	43.1
Knokke-Heist	84	52.5	5	41.7
PIDPA	5 357	50.5	1 725	80.8
Vivaqua	443	43.1	52	40.9
Water-link	1 291	46.9	393	61.7
Vlaanderen	20 850	38.1	7 303	58.2

tabel 45: 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
De Watergroep	€ 91	€ 79	€ 677	€ 846	9.0	14.0
Farys	€ 84	€ 54	€ 768	€ 1 384	9.9	25.7
IWVA	€ 91	€ 101	€ 468	€ 627	5.9	10.2
IWVB via Farys	€ 113	€ 58	€ 1 151	€ 1 426	10.6	25.8
IWVB via Vivaqua	NG	€ 121	NG	€ 748	7.0	7.0
Knokke-Heist	€ 114	€ 67	€ 511	€ 788	5.0	15.0
PIDPA	€ 83	€ 65	€ 445	€ 510	6.1	9.4
Vivaqua	€ 218	€ 150	€ 550	€ 561	2.7	4.6
Water-link	€ 120	€ 135	€ 487	€ 585	4.7	5.6
Vlaanderen	€ 114	€ 92	€ 632	€ 830	6.8	13.0

NG: niet gerapporteerd

tabel 46: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet-beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
Regionale	De Watergroep	23 641	23 502	99.4	139	0.6	8 327
	Farys	7 734	7 705	99.6	29	0.4	756
	IWVA	777	777	100.0	0	0.0	94
	IWVB via Farys	225	225	100.0	0	0.0	33
	IWVB via Vivaqua	13 292	13 292	100.0	3	0.0	947
	Knokke-Heist	184	184	100.0	0	0.0	12
	PIDPA	14 530	14 380	99.0	150	1.0	2 029
	Vivaqua	1 370	1 370	100.0	0	0.0	127
	Water-link	3 238	3 238	100.0	0	0.0	746
Vlaanderen	64 991	64 673	99.5	321	0.5	13 071	

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

tabel 47: aantal niet-beschermden 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
De Watergroep	19 693	1.8	7 010	0.6
Farys	7 650	1.4	699	0.1
IWVA	736	1.6	94	0.2
IWVB via Farys	209	1.6	32	0.3
IWVB via Vivaqua	8 941	11.3	944	1.2
Knokke-Heist	147	0.7	12	0.1
PIDPA	9 783	2.1	1 907	0.4
Vivaqua	1 018	7.2	127	0.9
Water-link	2 440	1.6	572	0.4
Vlaanderen	50 617	2.1	11 397	0.5

tabel 48: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet-beschermden 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
De Watergroep	6 095	25.9	4 414	53.0
Farys / TMVW	2 758	35.8	462	61.1
IWVA	487	62.7	80	85.1
IWVB via TMVW	93	41.3	17	51.5
IWVB via Vivaqua	5 679	42.7	406	42.9
Knokke-Heist	76	41.3	5	41.7
PIDPA	6 720	46.7	1 664	82.0
Vivaqua	547	39.9	52	40.9
Water-link	1 394	43.1	444	59.5
Vlaanderen	23 849	36.9	7 544	57.7

tabel 49: niet-beschermden 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
	De Watergroep	5 247	26.6	3 752	53.5
	Farys / TMVW	2 496	32.6	439	62.8
	IWVA	469	63.7	79	84.0
	IWVB via TMVW	83	39.7	17	53.1
	IWVB via Vivaqua	4 479	50.1	406	43.0
	Knokke-Heist	74	50.3	5	41.7
	PIDPA	4 917	50.3	1 557	81.6
	Vivaqua	437	42.9	52	40.9
	Water-link	1 127	46.2	350	61.2
	Vlaanderen	19 329	38.2	6 657	58.4

tabel 50: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	De Watergroep	1 645	1 639	99.6	6	0.4	619
	Farys / TMVW	537	533	99.3	4	0.7	114
	IWVA	77	77	100.0	0	0.0	10
	IWVB via TMVW	7	7	100.0	0	0.0	1
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	-	NG	-	NG
	Knokke-Heist	14	14	100.0	0	0.0	0
	PIDPA	954	954	100.0	0	0.0	191
	Vivaqua	NG	NG	-	NG	-	NG
	Water-link	295	295	100.0	0	0.0	63
	Vlaanderen	3 529	3 519	99.7	10	0.3	998

[illegible]

tabel 51: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) met minstens één afbetalingsplan

	Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan via de exploitant		Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC	
		Aantal	% t.o.v. totaal BK RS	Aantal	% t.o.v. totaal BK RS
	De Watergroep	1 361	1.6	521	0.6
	Farys / TMVW	636	1.9	106	0.3
	IWVA	77	3.6	10	0.5
	IWVB via TMVW	7	1.6	1	0.2
	IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	-
	Knokke-Heist	13	1.9	0	0.0
	PIDPA	659	2.5	175	0.7
	Vivaqua	NG	-	NG	-
	Water-link	228	3.1	47	0.6
	Vlaanderen	2 981	1.9	860	0.6

tabel 52: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
	De Watergroep	446	27.2	294	47.5
	Farys / TMVW	247	46.3	62	54.4
	IWVA	37	48.1	5	50.0
	IWVB via TMVW	3	42.9	1	100.0
	IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	-
	Knokke-Heist	10	71.4	0	-
	PIDPA	461	48.3	135	70.7
	Vivaqua	NG	-	NG	-
	Water-link	150	50.8	45	71.4
	Vlaanderen	1 354	38.5	542	54.3

tabel 53: 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
	De Watergroep	386	28.4	252	48.4
	Farys / TMVW	226	35.5	59	55.7
	IWVA	37	48.1	5	50.0
	IWVB via TMVW	3	42.9	1	100.0
	IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	-
	Knokke-Heist	10	76.9	0	-
	PIDPA	347	52.7	126	72.0
	Vivaqua	NG	-	NG	-
	Water-link	124	54.4	36	76.6
	Vlaanderen	1 133	38.0	479	55.7

tabel 54: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die rechtbbend 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
	De Watergroep	€ 66	€ 61	€ 593	€ 820	11.0	16.0
	Farys / TMVW	€ 61	€ 85	€ 501	€ 1 021	10.1	25.5
	IWVA	€ 53	€ 68	€ 293	€ 283	6.4	10.0
	IWVB via TMVW	€ 51	€ 39	€ 933	€ 1 458	18.3	37.0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	€ 52	€ 0	€ 342	€ 0	13.0	0.0
	PIDPA	€ 58	€ 42	€ 332	€ 350	7.2	10.7
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	€ 81	€ 98	€ 353	€ 537	5.5	7.2
	Vlaanderen	€ 47	€ 49	€ 372	€ 497	7.9	13.3

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

tabel 55: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
		Aantal	%	Aantal	%	
De Watergroep	871	869	99.8	2	0.2	241
Farys / TMVW	62	62	100.0	0	0.0	16
IWVA	4	4	100.0	0	0.0	1
IWVB via TMVW	3	3	100.0	0	0.0	1
IWVB via Vivaqua	NG	NG	-	NG	-	NG
Knokke-Heist	0	0	-	0	-	0
PIDPA	237	237	100.0	0	0.0	58
Vivaqua	NG	NG	-	NG	-	NG
Water-link	104	104	100.0	0	0.0	20
Vlaanderen	1 281	1 279	99.8	2	0.2	337

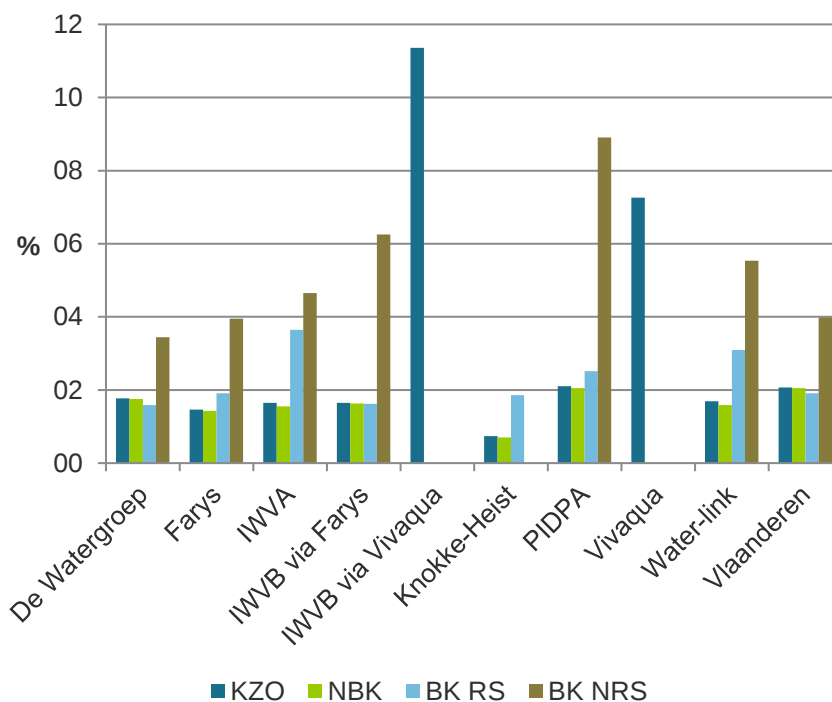
tabel 56: aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS) met minstens één afbetalingsplan

Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan via de exploitant		Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC	
	Aantal	% t.o.v. totaal BK NRS	Aantal	% t.o.v. totaal BK NRS
De Watergroep	735	3.4	198	0.9
Farys / TMVW	63	3.9	13	0.8
IWVA	4	4.7	1	1.2
IWVB via TMVW	3	6.3	1	2.1
IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	-
Knokke-Heist	0	0.0	0	0.0
PIDPA	169	8.9	52	2.7
Vivaqua	NG	-	NG	-
Water-link	84	5.5	18	1.2
Vlaanderen	1 058	4.0	283	1.1

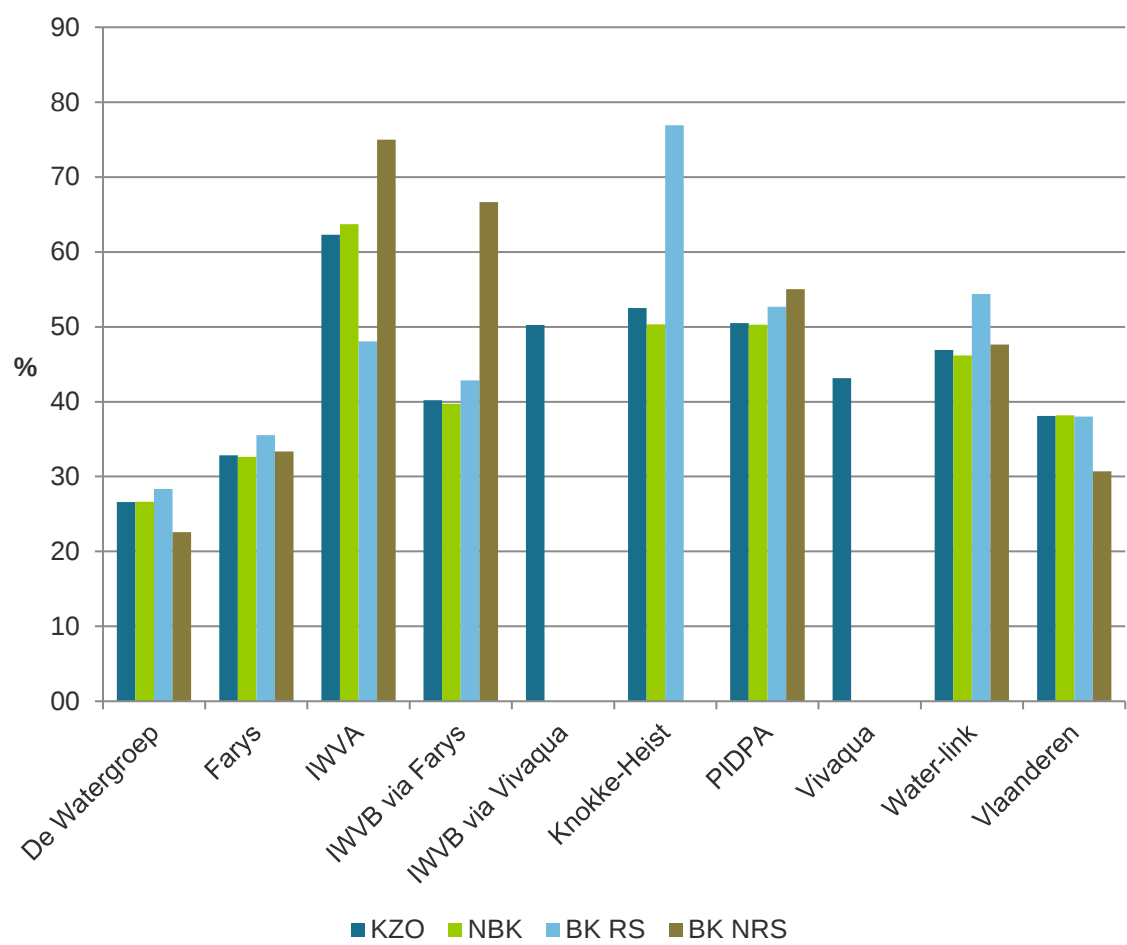
tabel 59: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

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
De Watergroep	€ 69	€ 60	€ 599	€ 837	9.0	15.0
Farys / TMVW	€ 115	€ 54	€ 943	€ 1 116	9.5	19.0
IWVA	€ 58	€ 96	€ 848	€ 1 625	13.0	18.0
IWVB via TMVW	€ 55	€ 29	€ 535	€ 648	10.0	0.0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0.0	0.0
PIDPA	€ 85	€ 62	€ 474	€ 560	6.6	10.6
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Water-link	€ 92	€ 100	€ 383	€ 441	4.7	5.2
Vlaanderen	€ 68	€ 57	€ 540	€ 747	7.5	9.7

figuur 22: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



figuur 23:: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde



Bijlage 1.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 60: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936	-15.1

tabel 61: 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
De Watergroep	6 434	4 751	2 909	3 236	2 791	2 723
Farys / TMVW	1 846	2 259	1 627	1 227	1 412	1 339
Hoeilaart	59	63	*	*	*	*
IWM	0	0	NG	*	*	*
IWVA	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
PIDPA	601	489	412	297	375	306
Vivaqua	0	8	3	15	38	NG
Water-link	610	403	862	1 492	911	516
Vlaanderen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936

* Overgenomen door de Watergroep

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
De Watergroep	2 723	0.2	2 553	0.2	58	0.1	112	0.5
Farys / TMVW	1 339	0.2	1 328	0.2	9	0.0	2	0.1
IWVA	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
IWVB via TMVW	50	0.4	49	0.4	1	0.2	0	0.0
IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	-	NG	-	NG	-
Knokke-Heist	2	0.0	2	0.0	0	0.0	0	0.0
PIDPA	306	0.1	303	0.1	3	0.0	0	0.0
Vivaqua	NG	-	NG	-	NG	-	NG	-
Water-link	516	0.3	506	0.3	4	0.1	6	0.4
Vlaanderen	4 936	0.2	4 741	0.2	75	0.0	120	0.5

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 63: evolutie van het aantal actieve LAC's

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016
% gemeente met een actieve LAC-werking voor water	81.5	92.2	95.8	95.5	96.1	96,4	↑

Provincie	Aantal gemeenten	Aantal met actieve LAC	Aantal zonder actieve LAC	% actieve LAC	% zonder actieve LAC
Antwerpen	70	70	0	100.0	0.0
Limburg	44	36	8	81.8	18.2
Oost-Vlaanderen	65	64	1	98,5	1,5
Vlaams-Brabant	65	64	1	98,5	1,5
West-Vlaanderen	64	63	1	98.4	1.6
Vlaanderen	308	297	11	96,4	3,6

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 576	-14.5
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	22 438	26 354	29 848	26 621	-10.8

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	29 472	26 000	32 595	29 452	-9.6
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	18 805	21 583	27 626	26 436	-4.3
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1 119	1 095	674	-38.4
% positieve adviezen van de LAC	6.5	5.0	4.6	5.3	4.0	2.5	↓
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3 528	3 865	3 154	7 605	11 413	9 537	-16.4
% negatieve adviezen van de LAC	23.6	20.4	18.1	35.7	41.5	36.1	↓
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10 449	14 102	13 434	12 575	15 008	16 225	8.1
% voorwaardelijke adviezen van de LAC	69.9	74.6	77.3	59.0	54.5	61.4	↑

tabel 67: aantal klanten zonder ondernemingsnummer waarvoor een dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC en aantal klanten aanwezig of vertegenwoordigd.

	13 centrumsteden van Vlaanderen	Aantal klanten aanwezig	Aantal klanten waarvoor minstens één dossier werd behandeld	% klanten aanwezig op de LAC waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld
	Aalst	25	241	10.4
	Antwerpen	28	1 389	2.0
	Brugge*	1	134	0.7
	Genk	121	359	33.7
	Gent	75	447	16.8
	Hasselt	146	288	50.7
	Kortrijk	1	429	0.2
	Mechelen	17	331	5.1
	Leuven	8	446	1.8
	Oostende*	13	187	7.0
	Roeselare	5	320	1.6
	Sint-Niklaas	10	123	8.1
	Turnhout	7	292	2.4
	13 centrumsteden	457	4 986	9.2
	Totaal andere gemeenten	1 703	18 832	9.0
	Vlaanderen	2 160	23 818	9.1

tabel 68: 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
	De Watergroep	19 126	1.6	1 935	17 188	3
	Farys / TMVW	2 224	0.4	0	2 204	20
	IWVA	518	1.0	2	516	0
	IWVB via TMVW	118	0.9	3	113	2
	IWVB via Vivaqua	1265	1.6	0	1265	0
	Knokke-Heist	145	0.7	0	145	0
	PIDPA	4650	0.9	0	4 650	0
	Vivaqua	189	1.3	0	189	0
	Water-link	3 341	2.1	146	3 182	13
	Vlaanderen	31 576	1.2	2 086	29 452	38

tabel 69: 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
	De Watergroep	17 072	0	17 070	2	15 095	1.2
	Farys / TMVW	2 091	0	2 073	18	1 835	0.3
	IWVA	518	2	516	0	399	0.8
	IWVB via TMVW	107	3	103	1	85	0.6
	IWVB via Vivaqua	1 069	0	1 069	0	1069	1.3
	Knokke-Heist	109	0	109	0	130	0.6
	PIDPA	3 614	0	3 614	0	3 374	0.7
	Vivaqua	173	0	173	0	173	1.2
	Water-link	1 868	146	1 709	13	1 710	1.0
Vlaanderen	26 621	151	26 436	34	23 870	0.9	

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

tabel 70: 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
	De Watergroep	248	6 897	9 926	0	0	0	247	6 897	9 926	1	0	0
	Farys / TMVW	2	1 065	1 024	0	0	0	2	1 058	1 013	0	7	11
	IWVA	0	390	126	0	0	0	0	390	126	0	0	0
	IWVB via TMVW	0	45	62	0	1	2	0	44	59	0	0	1
	IWVB via Vivaqua	110	9	950	0	0	0	110	9	950	0	0	0
	Knokke-Heist	0	31	78	0	0	0	0	31	78	0	0	0
	PIDPA	41	728	2 845	0	0	0	41	728	2 845	0	0	0
	Vivaqua	39	7	127	0	0	0	39	7	127	0	0	0
	Water-link	394	373	1 101	146	0	0	235	373	1 101	13	0	0
	Vlaanderen	834	9 545	16 239	146	1	2	674	9 537	16 225	14	7	12
	% 2017	3.1	35.9	61.0	98.0	0.7	1.3	2.5	36.1	61.4	42.4	21.2	36.4
	% 2016	11.1	38.4	50.5	99.8	0.0	0.2	4.0	41.5	54.5	66.7	0.0	33.3
	% 2015	22.6	29.2	48.2	100.0	0.0	0.0	5.3	35.7	59.0	94.9	0.0	5.1

tabel 73: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de niet-beschermden klanten (NBK)

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 indienstelling	NBK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal NBK
De Watergroep	15 698	0	15 696	2	13 933	1.2
Farys / TMVW	1 823	0	1 805	18	1 602	0.3
IWVA	478	2	476	0	369	0.8
IWVB via TMVW	94	2	91	1	73	0.6
IWVB via Vivaqua	1 065	0	1 065	0	1 065	1.3
Knokke-Heist	106	0	106	0	127	0.6
PIDPA	3 187	0	3 187	0	2 992	0.6
Vivaqua	173	0	173	0	173	1.2
Water-link	1 736	129	1 594	13	1 598	1.0
Vlaanderen	24 360	133	24 193	34	21 932	0.9

tabel 74: aantal beslissingen van de LAC, 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		
		Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor			
	De Watergroep	233	6 383	9 081	0	0	0	232	6 383	9 081	1	0	0			
	Farys / TMVW	1	920	902	0	0	0	1	913	891	0	7	11			
	IWVA	0	356	120	0	0	0	0	356	120	0	0	0			
	IWVB via TMVW	0	39	55	0	1	1	0	38	53	0	0	1			
	IWVB via Vivaqua	109	9	947	0	0	0	109	9	947	0	0	0			
	Knokke-Heist	0	31	75	0	0	0	0	31	75	0	0	0			
	PIDPA	38	610	2 539	0	0	0	38	610	2 539	0	0	0			
	Vivaqua	39	7	127	0	0	0	39	7	127	0	0	0			
	Water-link	367	352	1 017	129	0	0	225	352	1 017	13	0	0			
	Vlaanderen	787	8 707	14 863	129	1	1	644	8 699	14 850	14	7	12			
	% 2017	3.2	35.7	61.0	98.5	0.8	0.8	2.7	36.0	61.4	42.4	21.2	36.4			
	% 2016	22.4	29.5	48.1	100.0	0.0	0.0	5.4	35.9	58.7	94.7	0.0	5.3			

tabel 75: 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 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
	De Watergroep	1 065	1.2	114	951	0
	Farys / TMVW	252	0.8	0	252	0
	IWVA	40	1.9	0	40	0
	IWVB via TMVW	14	3.2	1	13	0
	IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	5	0.7	0	5	0
	PIDPA	534	2.0	0	534	0
	Vivaqua	NG	-	NG	NG	NG
	Water-link	159	2.2	15	144	0
	Vlaanderen	2 069	1.3	130	1 939	0

tabel 76: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbende zijn (BK RS)

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
De Watergroep	950	0	950	0	809	0.9
Farys / TMVW	240	0	240	0	207	0.6
IWVA	40	0	40	0	30	1.4
IWVB via TMVW	13	1	12	0	12	2.8
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	-
Knokke-Heist	2	0	2	0	2	0.3
PIDPA	376	0	376	0	338	1.3
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	-
Water-link	92	15	77	0	75	1.0
Vlaanderen	1 713	16	1 697	0	1 473	0.9

[illegible]

tabel 77: 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
	De Watergroep	11	346	593	0	0	0	11	346	593	0	0	0
	Farys / TMVW	1	133	106	0	0	0	1	133	106	0	0	0
	IWVA	0	34	6	0	0	0	0	34	6	0	0	0
	IWVB via TMVW	0	6	7	0	0	1	0	6	6	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
	PIDPA	3	108	265	0	0	0	3	108	265	0	0	0
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	20	12	60	15	0	0	5	12	60	0	0	0
	Vlaanderen	35	639	1 039	15	0	1	20	639	1 038	0	0	0
	% 2017	2,0	37,3	60,7	93,8	0,0	6,3	1,2	37,7	61,2	-	-	-
	% 2016	9,5	56,0	34,5	100,0	0,0	0,0	2,0	60,6	37,4	0,0	0,0	100,0

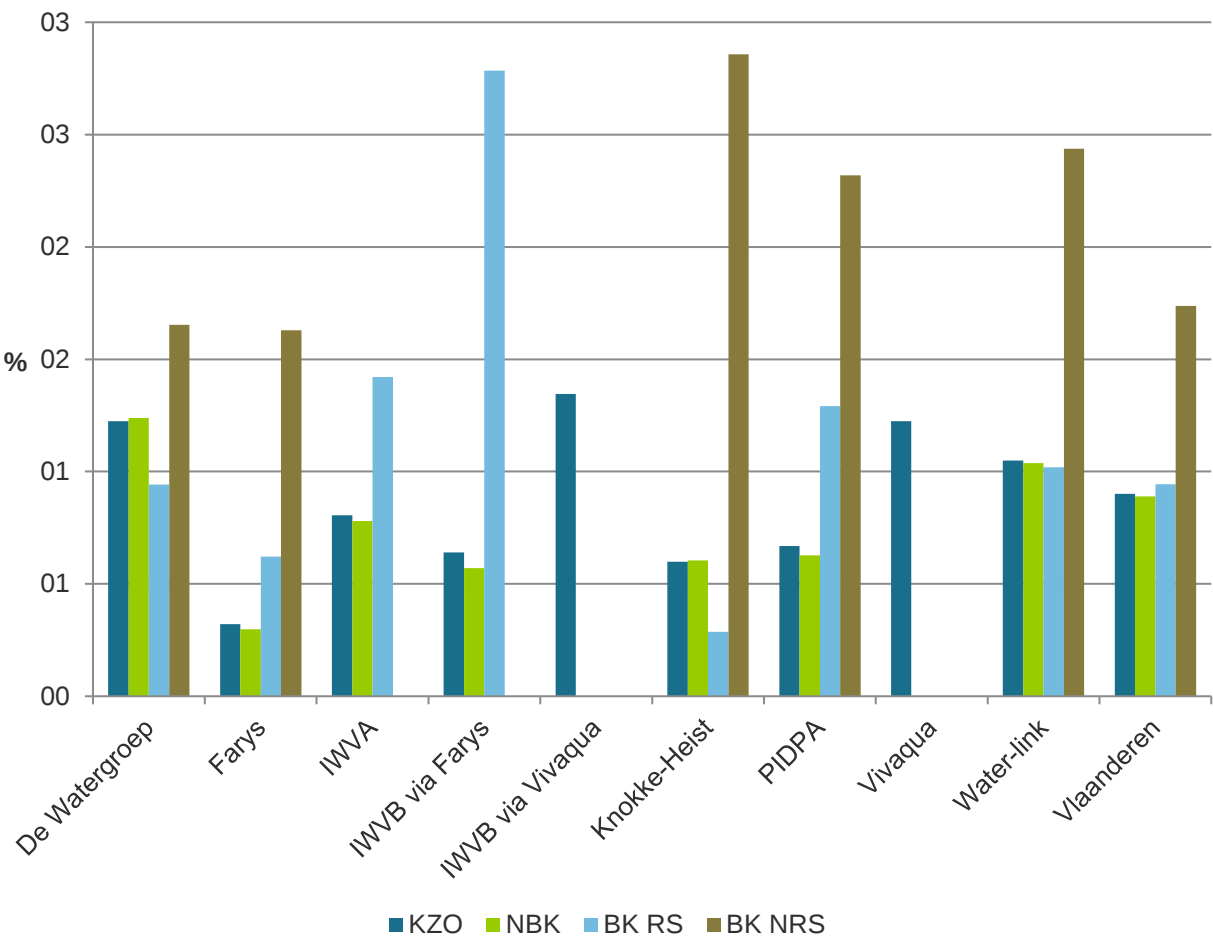
tabel 78: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbende zijn

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal 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
	De Watergroep	476	2.2	48	428	0
	Farys / TMVW	28	1.8	0	28	0
	IWVA	0	0.0	0	0	0
	IWVB via TMVW	0	0.0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	1	2.9	0	1	0
	PIDPA	80	4.2	0	80	0
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	53	3.5	2	51	0
	Vlaanderen	638	2.4	50	588	0

tabel 79: 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 indienstelling	BK NRS waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK NRS
De Watergroep	424	0	424	0	353	1.7
Farys / TMVW	28	0	28	0	26	1.6
IWVA	0	0	0	0	0	0.0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0.0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	-
Knokke-Heist	1	0	1	0	1	2.9
PIDPA	51	0	51	0	44	2.3
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	-
Water-link	40	2	38	0	37	2.4
Vlaanderen	544	2	542	0	461	1.7

figuur 24: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op 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
De Watergroep	1.5	40.4	58.1	1.5	40.7	57.8	1.2	36.4	62.4	0.9	39.6	59.4
Farys / TMVW	0.1	50.9	49.0	0.1	50.5	49.5	0.4	55.4	44.2	0.0	42.9	57.1
IWVA	0.0	75.3	24.3	0.0	78.3	13.0	0.0	75.2	24.8	-	-	-
IWVB via TMVW	0.0	42.1	57.9	0.0	41.5	58.5	0.0	46.2	53.8	-	-	-
IWVB via Vivaqua	10.3	0.8	88.9	10.2	0.8	88.9	-	-	-	-	-	-
Knokke-Heist	0.0	28.4	71.6	0.0	29.2	70.8	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
PIDPA	1.1	20.1	78.7	1.2	19.1	79.7	0.8	28.7	70.5	0.0	19.6	80.4
Vivaqua	22.5	4.0	73.4	22.5	4.0	73.4	-	-	-	-	-	-
Water-link	21.1	20.0	58.9	21.1	20.3	58.6	21.7	13.0	65.2	17.5	22.5	60.0
Vlaanderen	3.1	35.9	61.0	3.3	35.0	61.7	1.6	45.1	53.3	2.0	36.6	61.4

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
De Watergroep	89.3	89.3	89.2	89.1
Farys / TMVW	94.0	93.8	95.2	100.0
IWVA	100.0	100.0	100.0	-
IWVB via TMVW	90.7	90.4	92.9	-
IWVB via Vivaqua	84.5	84.5	-	-
Knokke-Heist	75.2	76.3	40.0	100.0
PIDPA	77.7	79.0	70.4	63.8
Vivaqua	91.5	91.5	-	-
Water-link	55.9	55.5	57.9	75.5
Vlaanderen	84.3	84.1	85.9	85.3

Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting

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

tabel 83: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal afsluitingen	3 861	4 728	3 568	3 924	2 617	1 962	-25.0
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0.15	0.19	0.11	0.15	0.10	0.07	↓
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	*	*	123	217	33	12	-94.5
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	-25.5
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	-85.7
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1 591	441	601	438	356	-18.7

* Deze reden was in 2012 en 2013 geen reden om af te sluiten

tabel 84: 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
	De Watergroep	578	0.05	518	0 ¹¹	60
	Farys / TMVW	218	0.04	195	0	23
	IWVA	129	0.26	34	0	95
	IWVB via TMVW	9	0.07	8	0	1
	IWVB via Vivaqua	145	0.18	133	0	12
	Knokke-Heist	116	0.53	31	0	85
	PIDPA	446	0.09	398	0	48
	Vivaqua	16	0.11	16	0	0
	Water-link	305	0.19	273	0	32
	Vlaanderen	1 962	0.07	1 606	0	356

¹¹ Bij nazicht door de VMM is gebleken dat er vier afsluitingen hebben plaatsgevonden bij niet-beschermden klanten omwille van een onmiddellijk en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid. Allen gebeurden bij De Watergroep, via een bevel tot afsluiting van de toezichthouder.

tabel 85: 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				
De Watergroep	518	17	501	0	0	0	518	17	501	0	0	0				
Farys / TMVW	195	0	195	0	0	0	195	0	195	0	0	0				
IWVA	34	0	34	0	0	0	34	0	34	0	0	0				
IWVB via TMVW	8	0	8	0	0	0	8	0	8	0	0	0				
IWVB via Vivaqua	133	1	132	0	0	0	133	1	132	0	0	0				
Knokke-Heist	31	0	31	0	0	0	31	0	31	0	0	0				
PIDPA	398	17	381	0	0	0	398	17	381	0	0	0				
Vivaqua	16	5	11	0	0	0	16	5	11	0	0	0				
Water-link	273	81	192	12	12	0	260	68	192	1	1	0				
Vlaanderen	1 606	121	1 485	12	12	0	1 593	108	1 485	1	1	0				
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding kunnen geven tot afsluiting 2017	9.4	14.5	9.1	8.1	8.2	0.0	9.4	16.0	9.2	3.8	7.1	0.0				

tabel 86: 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
	De Watergroep	60	0	0	60	0
	Farys / TMVW	23	0	0	19	4
	IWVA	95	0	0	95	0
	IWVB via TMVW	1	0	0	0	1
	IWVB via Vivaqua	12	0	0	2	10
	Knokke-Heist	85	0	0	85	0
	PIDPA	48	0	0	40	8
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	Water-link	32	0	1	31	0
	Vlaanderen	356	0	1	332	23

[illegible]

tabel 87: 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
De Watergroep	€ 1 381	€ 1 770	827	12
Farys / TMVW	€ 2 151	€ 1 586	682	0
IWVA	€ 449	€ 526	99	113
IWVB via TMVW	€ 3 806	€ 0	21	0
IWVB via Vivaqua	€ 668	€ 1 686	394	3
Knokke-Heist	€ 559	€ 511	65	10
PIDPA	€ 1 018	€ 1 365	952	0
Vivaqua	€ 487	€ 0	37	0
Water-link	€ 911	€ 1 071	888	1
Vlaanderen	€ 1 270	€ 946	3 965	139

tabel 88: 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
De Watergroep	369	178	140	51	350	169	133	48	19	9	7	3
Farys / TMVW	166	108	29	29	153	100	28	25	13	8	1	4
IWVA	80	46	21	13	21	16	2	3	59	30	19	10
IWVB via TMVW	4	2	0	2	4	2	0	2	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	90	66	10	14	86	64	9	13	4	2	1	1
Knokke-Heist	116	44	23	49	31	12	6	13	85	32	17	36
PIDPA	292	132	93	67	281	130	93	58	11	2	0	9
Vivaqua	14	13	0	1	14	13	0	1	0	0	0	0
Water-link	165	127	24	14	157	122	22	13	8	5	2	1
Vlaanderen	1 296	716	340	240	1 097	628	293	176	199	88	47	64

tabel 89: 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
	De Watergroep	578	369	209	63.8	36.2
	Farys / TMVW	218	166	52	76.1	23.9
	IWVA	129	80	49	62.0	38.0
	IWVB via TMVW	9	4	5	44.4	55.6
	IWVB via Vivaqua	145	90	55	62.1	37.9
	Knokke-Heist	116	116	0	100.0	0.0
	PIDPA	446	292	154	65.5	34.5
	Vivaqua	16	14	2	87.5	12.5
	Water-link	305	165	140	54.1	45.9
	Vlaanderen	1 962	1 296	666	66.1	33.9

tabel 90: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden

13 centrumsteden	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Aantal afsluitingen	% afsluitingen per klant
Aalst	37 531	24	0.06
Antwerpen	127 099	255	0.20
Brugge*	52 272	19	0.04
Genk	23 655	33	0.14
Gent	111 549	52	0.05
Hasselt	35 307	29	0.08
Kortrijk	31 643	14	0.04
Mechelen	33 991	20	0.06
Leuven	35 096	11	0.03
Oostende*	36 994	11	0.03
Roeselare	25 630	6	0.02
Sint-Niklaas	31 282	6	0.02
Turnhout	19 369	63	0.33
13 centrumsteden	601 418	543	0.09
Andere gemeenten	2 048 691	1 419	0.07
Vlaanderen	2 650 109	1 962	0.07

* Bevoorraad door twee exploitanten

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

tabel 91: 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
	De Watergroep	539	0.05	482	0 ¹²	57
	Farys / TMVW	178	0.03	155	0	23
	IWVA	120	0.25	33	0	87
	IWVB via TMVW	6	0.05	5	0	1
	IWVB via Vivaqua	145	0.18	133	0	12
	Knokke-Heist	116	0.55	31	0	85
	PIDPA	411	0.09	363	0	48
	Vivaqua	16	0.11	16	0	0
	Water-link	285	0.19	253	0	32
	Vlaanderen	1 816	0.07	1 471	0	345

tabel 92: 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
De Watergroep	482	15	467	0	0	0	482	15	467	0	0	0
Farys / TMVW	155	0	155	0	0	0	155	0	155	0	0	0
IWVA	33	0	33	0	0	0	33	0	33	0	0	0
IWVB via TMVW	5	0	5	0	0	0	5	0	5	0	0	0
IWVB via Vivaqua	133	1	132	0	0	0	133	1	132	0	0	0
Knokke-Heist	31	0	31	0	0	0	31	0	31	0	0	0
PIDPA	363	15	348	0	0	0	363	15	348	0	0	0
Vivaqua	16	5	11	0	0	0	16	5	11	0	0	0
Water-link	253	73	180	7	7	0	245	65	180	1	1	0
Vlaanderen	1 471	109	1 362	7	7	0	1463	101	1 362	1	1	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2017	9.4	13.9	9.2	5.4	5.4	0.0	9.4	15.7	9.2	3.8	7.1	0.0

¹² Bij nazicht door de VMM is gebleken dat er vier afsluitingen hebben plaatsgevonden bij niet-beschermde klanten omwille van een onmiddellijk en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid. Allen gebeurden bij De Watergroep, via een bevel tot afsluiting van de toezichthouder.

tabel 93: 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
	De Watergroep	57	0	0	57	0
	Farys / TMVW	23	0	0	19	4
	IWVA	87	0	0	87	0
	IWVB via TMVW	1	0	0	0	1
	IWVB via Vivaqua	12	0	0	2	10
	Knokke-Heist	85	0	0	85	0
	PIDPA	48	0	0	40	8
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	Water-link	32	0	1	31	0
	Vlaanderen	345	0	1	321	23

tabel 94: 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
	De Watergroep	343	166	127	50	324	157	120	47	19	9	7	3
	Farys / TMVW	136	91	25	20	123	83	24	16	13	8	1	4
	IWVA	71	42	18	11	20	16	1	3	51	26	17	8
	IWVB via TMVW	4	2	0	2	4	2	0	2	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	90	66	10	14	86	64	9	13	4	2	1	1
	Knokke-Heist	116	44	23	49	31	12	6	13	85	32	17	36
	PIDPA	266	121	84	61	255	119	84	52	11	2	0	9
	Vivaqua	14	13	0	1	14	13	0	1	0	0	0	0
	Water-link	148	115	21	12	140	110	19	11	8	5	2	1
	Vlaanderen	1 188	660	308	220	997	576	263	158	191	84	45	62

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

tabel 95: aantal niet-beschermden 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
De Watergroep	539	343	196	63.6	36.4
Farys / TMVW	178	136	42	76.4	23.6
IWVA	120	71	49	59.2	40.8
IWVB via TMVW	6	4	2	66.7	33.3
IWVB via Vivaqua	145	90	55	62.1	37.9
Knokke-Heist	116	116	0	100.0	0.0
PIDPA	411	266	145	64.7	35.3
Vivaqua	16	14	2	87.5	12.5
Water-link	285	148	137	51.9	48.1
Vlaanderen	1 816	1 188	628	65.4	34.6

tabel 96: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de beschermden klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK RS	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
				Via Toezichthouder	Via exploitant
De Watergroep	26	0.03	26	0	0
Farys / TMVW	17	0.05	17	0	0
IWVA	9	0.43	1	0	8
IWVB via TMVW	1	0.23	1	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	NG	NG
Knokke-Heist	0	0.00	0	0	0
PIDPA	32	0.12	32	0	0
Vivaqua	NG	-	NG	NG	NG
Water-link	15	0.20	15	0	0
Vlaanderen	100	0.06	92	0	8

tabel 97: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die 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		
		Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor			
	De Watergroep	26	2	24	0	0	0	26	2	24	0	0	0			
	Farys / TMVW	17	0	17	0	0	0	17	0	17	0	0	0			
	IWVA	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0			
	IWVB via TMVW	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0			
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG			
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	PIDPA	32	2	30	0	0	0	32	2	30	0	0	0			
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG			
	Water-link	15	6	9	4	4	0	11	2	9	0	0	0			
	Vlaanderen	92	10	82	4	4	0	88	6	82	0	0	0			
	% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2017	8.6	28.6	7.9	25.0	26.7	-	8.3	30.0	7.9	-	-	-			

tabel 98: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys / TMVW	0	0	0	0	0
	IWVA	8	0	0	8	0
	IWVB via TMVW	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	0	0	0	0	0
Vlaanderen	8	0	0	8	0	

[illegible]

tabel 99: 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
De Watergroep	€ 964	-	40	0
Farys / TMVW	€ 1 658	-	57	0
IWVA	€ 303	€ 417	1	28
IWVB via TMVW	€ 5 186	-	2	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	-	-	-	-
PIDPA	€ 1 116	-	88	0
Vivaqua	NG	NG	NG	NG
Water-link	€ 590	-	49	0
Vlaanderen	€ 1 091	€ 417	237	28

tabel 100: 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
De Watergroep	16	6	10	0	16	6	10	0	0	0	0	0
Farys / TMVW	13	7	2	4	13	7	2	4	0	0	0	0
IWVA	9	4	3	2	1	0	1	0	8	4	2	2
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	23	9	9	5	23	9	9	5	0	0	0	0
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NB	NG
Water-link	14	10	3	1	14	10	3	1	0	0	0	0
Vlaanderen	75	36	27	12	67	32	25	10	8	4	2	2

tabel 101: 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
	De Watergroep	26	16	10	61.5	38.5
	Farys / TMVW	17	13	4	76.5	23.5
	IWVA	9	9	0	100.0	0.0
	IWVB via TMVW	1	0	1	0.0	100.0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	NG	NG	NG	NG	NG
	PIDPA	32	23	9	71.9	28.1
	Vivaqua	0	0	0	-	-
	Water-link	15	14	1	93.3	6.7
	Vlaanderen	100	75	25	75.0	25.0

tabel 102: 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
	De Watergroep	13	0.06	10	0	3
	Farys / TMVW	23	1.44	23	0	0
	IWVA	0	0.00	0	0	0
	IWVB via TMVW	2	4.17	2	0	0
	IWVB via Vivaqua	NG	-	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	0	0.00	0	0	0
	PIDPA	3	0.16	3	0	0
	Vivaqua	NG	-	NG	NG	NG
	Water-link	5	0.33	5	0	0
	Vlaanderen	46	0.17	43	0	3

[illegible]

tabel 103: 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
De Watergroep	10	0	10	0	0	0	10	0	10	0	0	0
Farys / TMVW	23	0	23	0	0	0	23	0	23	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	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
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Water-link	5	2	3	1	1	0	4	1	3	0	0	0
Vlaanderen	43	2	41	1	1	0	42	1	41	0	0	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2017	12.3	16.7	12.2	50.0	50.0	0.0	12.1	10.0	12.2	0.0	0.0	0.0

tabel 104: 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
De Watergroep	3	0	0	3	0
Farys / TMVW	0	0	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	0	0	0	0	0
PIDPA	0	0	0	0	0
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG
Water-link	0	0	0	0	0
Vlaanderen	3	0	0	3	0

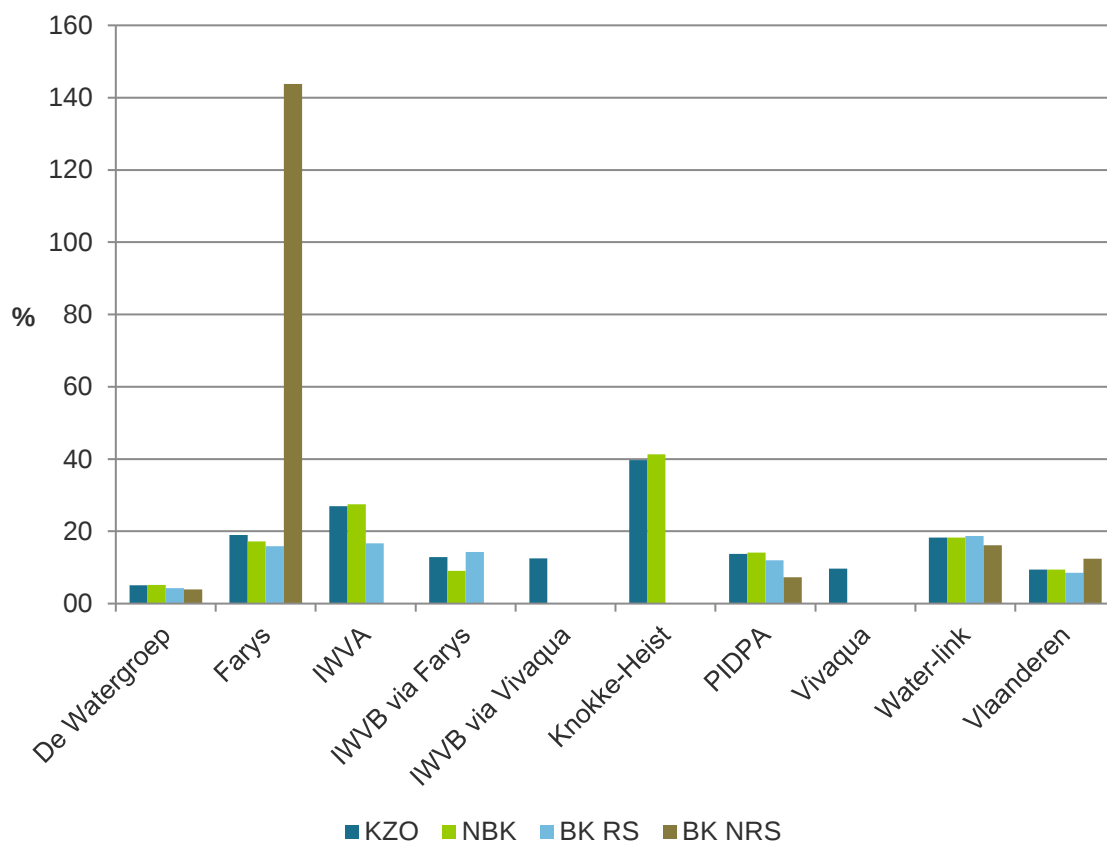
	Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
		LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
	De Watergroep	€ 1 174	€ 4 911	13	0
	Farys / TMVW	€ 1 514	-	73	0
	IWVA	€ 0	-	0	0
	IWVB via TMVW	€ 5 186	-	2	0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	€ 0	-	0	0
	PIDPA	€ 760	-	16	0
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG
	Water-link	€ 1 072	-	19	0
	Vlaanderen	€ 1 078	€ 4 911	123	0

	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	10	6	3	1	10	6	3	1	0	0	0	0
	Farys / TMVW	17	10	2	5	17	10	2	5	0	0	0	0
	IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PIDPA	3	2	0	1	3	2	0	1	0	0	0	0
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	3	2	0	1	3	2	0	1	0	0	0	0
	Vlaanderen	33	20	5	8	33	20	5	8	0	0	0	0

tabel 107: 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
De Watergroep	13	10	3	76.9	23.1
Farys / TMVW	23	17	6	73.9	26.1
IWVA	0	0	0	-	-
IWVB via TMVW	2	0	2	0.0	100.0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	-	-
Knokke-Heist	0	0	0	-	-
PIDPA	3	3	0	100.0	0.0
Vivaqua	NG	NG	NG	-	-
Water-link	5	3	2	60.0	40.0
Vlaanderen	46	33	13	71.7	28.3

figuur 25: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)



tabel 108: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk op bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie

	Exploitant	Totaal	als klant weigert gevolg te geven aan de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid en de veiligheid van de watervoorziening	als de klant 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	als uit de 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
	IWVA	0	0	0	0	0
	IWVB via TMVW	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	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

[illegible]

Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: [Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik](#)

INFOBOX – MINNELIJKE SCHIKKING VOOR 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;

a) maximaal 50% van het geldende integraal tarief voor het abnormaal hoog verbruik tot en met 300m³ per wooneenheid;

b) maximaal 10% van het geldende integraal tarief voor het abnormaal hoog verbruik vanaf 300m³ per wooneenheid;

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	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1 148	2 135	2 104	2 846	2 975	4.5
% toegestane minnelijke schikkingen	69.8	62.3	64.8	68.2	59.7	67.5	↑

Exploitant	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
De Watergroep	695	NB	NB	NB
Farys / TMVW	1529.0	1399	123.0	7
IWVA	0.0	0	0.0	0
IWVB via TMVW	75.0	67	8.0	0
IWVB via Vivaqua	0.0	0	NG	NG
Knokke-Heist	10.0	9	1.0	0
PIDPA	632.0	597	31.0	14
Vivaqua	0.0	0	NG	NG
Water-link	0.0	0	0.0	0
Vlaanderen	2941	2067*	166*	13*

*De Watergroep heeft de verdeling per klantengroep niet gerapporteerd. Bijgevolg wordt voor de berekening van de totalen per klantengroep de Watergroep buiten beschouwing gelaten

tabel 111: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk e kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduct ie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	1 132	673	228	11	433	1
Farys / TMVW	560	374	120	21	225	8
IWVA	65	53	5	0	48	0
IWVB via TMVW	11	3	1	0	2	0
IWVB via Vivaqua	138	126	17	2	103	4
Knokke-Heist	10	10	3	0	7	0
PIDPA	811	588	336	12	211	29
Vivaqua	26	25	0	0	24	1
Water-link	222	155	87	0	43	25
Vlaanderen	2 975	2 007	797	46	1 096	68

Water Company	KZO (%)	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
De Watergroep	60	60	55	
Farys	67	68	48	
IWVA	82	81	100	
IWVB via Farys	27	27		
IWVB via Vivaqua	92			
Knokke-Heist	100	100	100	
PIDPA	73	73	78	79
Vivaqua	97			
Water-link	70	71	34	100
Vlaanderen	68	68	60	82

tabel 112: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor niet-beschermde klanten

Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk e kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduct ie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	1 083	646	215	11	419	1
Farys / TMVW	537	363	116	21	218	8
IWVA	62	50	5	0	45	0
IWVB via TMVW	11	3	1	0	2	0
IWVB via Vivaqua	138	126	17	2	103	4
Knokke-Heist	9	9	2	0	7	0
PIDPA	766	553	310	12	203	28
Vivaqua	26	25	0	0	24	1
Water-link	214	151	85	0	41	25
Vlaanderen	2 846	1 926	751	46	1 062	67

tabel 113: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de beschermde klanten, die rechthebbend zijn

Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk e kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduct ie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	49	27	13	0	14	0
Farys / TMVW	23	11	4	0	7	0
IWVA	3	3	0	0	3	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	1	1	1	0	0	0
PIDPA	31	24	18	0	5	1
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Water-link	6	2	2	0	0	0
Vlaanderen	113	68	38	0	29	1

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

Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk e kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduct ie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	0	0	0	0	0	0
Farys / TMVW	0	0	0	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
PIDPA	14	11	8	0	3	0
Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Water-link	2	2	0	0	2	0
Vlaanderen	16	13	8	0	5	0

tabel 115: 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
De Watergroep	€ 33	€ 2 516	€ 53 337	€ 55	€ 2 542	€ 45 137	€ 0	€ 0	€ 0
Farys / TMVW	€ 60	€ 1 935	€ 30 703	€ 60	€ 549	€ 2 373	€ 0	€ 0	€ 0
IWVA	€ 243	€ 1 314	€ 7 927	€ 96	€ 293	€ 494	€ 0	€ 0	€ 0
IWVB via TMVW	€ 592	€ 1 710	€ 3 903	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
IWVB via Vivaqua	€ 89	€ 2 167	€ 16 814	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	€ 339	€ 717	€ 1 294	€ 339	€ 339	€ 339	€ 0	€ 0	€ 0
PIDPA	€ 40	€ 1 538	€ 49 107	€ 40	€ 1 012	€ 6 601	€ 162	€ 1 955	€ 9 317
Vivaqua	€ 70	€ 3 518	€ 42 979	NG	NG	NG	NG	NG	NG
Water-link	€ 38	€ 1 542	€ 16 497	€ 162	€ 2 031	€ 3 899	€ 1 916	€ 1 916	€ 1 916
Vlaanderen	€ 33	€ 1 884	€ 53 337	€ 40	€ 527	€ 45 137	€ 162	€ 430	€ 9 317

[illegible]

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.

Cijfers hierover zijn voor het werkingsjaar 2015 niet opgevraagd.

	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	395	19.0

Exploitant	Aantal woningen met een vergoeding			
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
De Watergroep	29	20	9	0
Farys / TMVW	268	0	267	1
IWVA	3	0	2	1
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	NG	NG	NG
Knokke-Heist	3	3	0	0
PIDPA	16	5	10	1
Vivaqua	0	0	NG	NG
Water-link	76	61	13	2
Vlaanderen	395	89	301	5

Exploitant	BK RS	BK NRS
	De Watergroep	NG
Farys / TMVW	59	0
IWVA*	*	*
IWVB via TMVW	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG
Knokke-Heist	0	0
PIDPA*	229	7
Vivaqua	NG	NG
Water-link*	144	52
Vlaanderen	432	59

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

tabel 119: aantal klanten die gebruik maken van de recht op een maandelijkse betaling

Exploitant	BK RS	BK NRS
De Watergroep	NG	NG
Farys / TMVW*	1992	141
IWVA*	523	37
IWVB via TMVW*	24	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG
Knokke-Heist	6	0
PIDPA*	147	28
Vivaqua	NG	NG
Water-link*	0	0
Vlaanderen	2 692	206

NG: niet gerapporteerd

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

tabel 120: aantal klanten waarvoor een afbetalingsplan op maat werd uitgewerkt

Exploitant	BK RS	BK NRS
De Watergroep	1639	869
Farys / TMVW*	786	77
IWVA*	77	4
IWVB via TMVW*	16	4
IWVB via Vivaqua	NG	NG
Knokke-Heist	14	0
PIDPA*	659	169
Vivaqua	NG	NG
Water-link*	115	47
Vlaanderen	2 925	1 170

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

Bijlage 1.11: Langetermijntrends

Link naar tekst: [Langetermijntrends](#)

tabel 121: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2017 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008)

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
De Watergroep	3 114	387	2 758	8 312	10 011	10 153	17 659	15 666	12 049	19 556	19 126
Farys / TMVW	-	750	1 001	1 541	1 771	1 886	1 907	2 202	1 887	2 240	2 224
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
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
Pidpa	1 570	2 573	2 383	2 940	3 214	3 607	3 508	4 113	4 264	4 703	4 650
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
Vlaanderen	5 898	4 981	7 519	18 433	20 421	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 576

* Overgenomen door de Watergroep

NB: niet beschikbaar

NG: niet gerapporteerd

tabel 122: aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2017 per exploitant

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

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 123: evolutie van het aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2017 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2012 en 2008)

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017
De Watergroep	5 781	9 945	9 177	11 951	17 347	17 072
Farys / TMVW	1 884	1 886	2 137	1 775	2 101	2 091
Hoeilaart	2	4	*	*	*	*
IWM	61	77	NG	*	*	*
IWVA	720	492	708	543	637	518
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
Pidpa	2 201	2 131	2 718	2 675	3 038	3 614
Vivaqua	58	185	103	123	128	173
Water-link	3 170	2 891	6 594	8 256	5 255	1 868
Vlaanderen	15 006	19 049	22 438	26 354	29 848	26 621

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 124: aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2017 per exploitant

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

tabel 125: evolutie van het totaal aantal afsluitingen voor de periode 2007-2017

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
De Watergroep	-	0	300	342	1 211	795	1 014	834	567	429	578
Farys / TMVW	-	15	19	80	249	235	286	377	443	297	218
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
IWVB via TMVW	165	169	204	222	276	16	22	0	15	20	9
IWVB via Vivaqua						267	386	206	274	236	145
Knokke-Heist	8	7	27	25	34	150	138	124	118	86	116
Pidpa	194	125	179	338	314	496	581	321	355	390	446
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
Vlaanderen	414	381	791	2 362	4 888	3 861	4 728	3 568	3 924	2 617	1 962

* Overgenomen door De Watergroep; NG: niet gerapporteerd

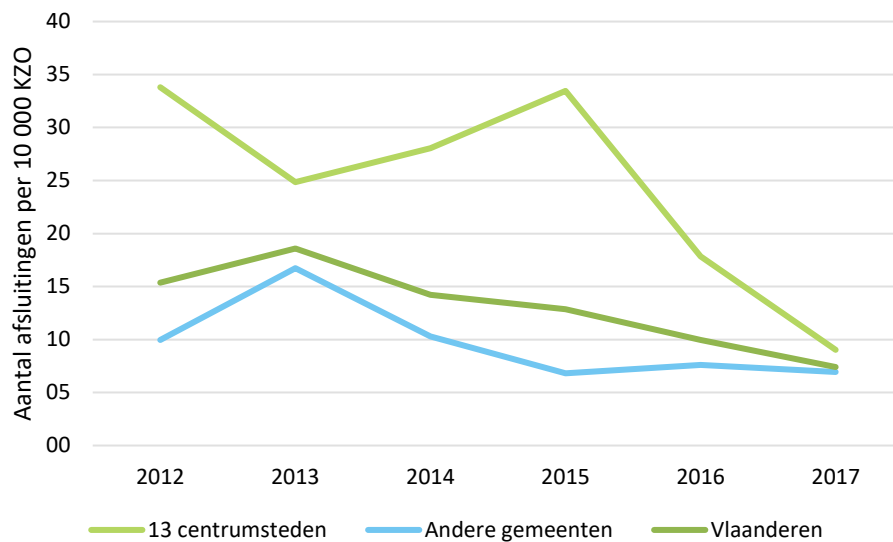
The chart displays six data series over a ten-year period. The left y-axis measures the 'Aantal' (Number) of requests and processed cases, ranging from 0 to 40,000. The right y-axis measures the percentage of municipalities with active LAC work, ranging from 0 to 100. The x-axis represents the 'Jaar' (Year) from 2007 to 2017.

Legend:

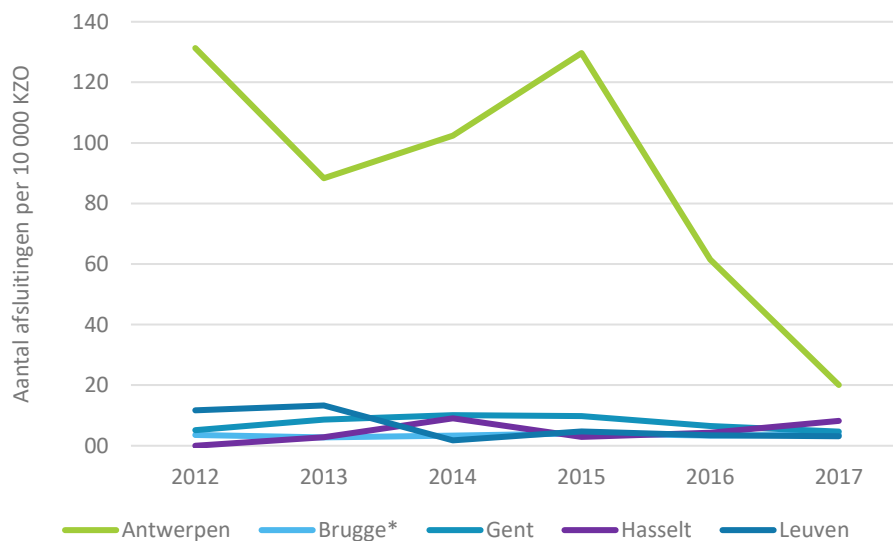
- Aanvragen tot afsluitingen bij de LAC (Green line with diamonds)
- Aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling (Dark blue line with diamonds)
- Behandelde dossier tot afsluiting bij de LAC (Yellow-green line with squares)
- Behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling (Light blue line with squares)
- Afsluitingen (Purple line with circles)
- % gemeenten met een actieve LAC-werking (Orange line with triangles)

Jaar	Aanvragen tot afsluitingen bij de LAC	Aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling	Behandelde dossier tot afsluiting bij de LAC	Behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling	Afsluitingen	% gemeenten met een actieve LAC-werking
2007	5,800	5,800	-	-	500	-
2008	5,000	4,800	-	-	400	-
2009	7,500	7,500	-	-	800	-
2010	18,500	18,500	-	-	2,200	-
2011	20,500	20,500	-	-	4,800	-
2012	23,500	23,500	-	15,000	3,800	78%
2013	31,500	31,500	19,000	19,000	4,800	92%
2014	33,500	29,500	22,500	18,800	3,500	94%
2015	30,800	26,000	26,500	21,800	3,800	94%
2016	37,000	32,800	30,000	27,800	2,500	95%
2017	31,500	29,500	26,800	26,500	1,800	94%

figuur 28: evolutie van het aantal afsluitingen in de Vlaamse gemeenten voor de periode 2012-2017 opgedeeld in de 13 centrumsteden en de andere gemeenten



figuur 29: evolutie van het aantal afsluitingen in Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven voor de periode 2012-2017



*Brugge wordt bevoorraadt door twee watermaatschappijen

The chart displays the percentage of KZO (General Practitioner) visits by at least one resident from 2012 to 2017. The Y-axis represents the percentage, ranging from 00 to 14 in increments of 02. The X-axis shows the years from 2012 to 2017. Three data series are plotted: 13 centrumsteden (light green line), Andere gemeenten (blue line), and Vlaanderen (dark green line).

Jaar	13 centrumsteden	Andere gemeenten	Vlaanderen
2012	10,8	7,2	8,0
2013	9,0	7,2	7,5
2014	8,2	8,8	8,5
2015	9,5	5,8	6,8
2016	11,0	7,8	8,5
2017	12,2	8,0	8,8

Jaar	Centrumsteden (excl. De Watergroep)	Andere gemeenten	Vlaanderen
2012	11.9	5.5	7.5
2013	9.7	5.0	6.5
2014	8.5	8.5	8.5
2015	11.2	6.3	8.0
2016	11.7	6.3	8.2
2017	13.4	6.5	8.8

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 126: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257 412	274 803	276 466	288 999	302 855	312 190	+2.8

tabel 127: aantal klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal
De Watergroep	143 104
Farys / TMVW	76 624
IWVA	5 482
IWVB via TMVW	1 331
IWVB via Vivaqua	6 285
Knokke-Heist	3 626
PIDPA	43 137
Vivaqua	1000
Water-link	31 601
Vlaanderen	311 190

Bijlage 2.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingssuitstel](#)

tabel 128: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 %
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6 374	6 875	8 235	6 954	8 783	7 032	-19.9
% toegestaan	97.3	97.6	96.8	98.3	98.6	97.9	↓
% geweigerd	2.7	2.4	3.2	1.7	1.4	2.1	↑

tabel 129: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
De Watergroep	3 060	2 910	150	95.1	4.9
Farys / TMVW	47	47	0	100.0	0.0
IWVA	117	117	0	100.0	0.0
IWVB via TMVW	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	50	50	0	100.0	0.0
Knokke-Heist	42	42	0	100.0	0.0
PIDPA	2939	2 939	0	100.0	0.0
Vivaqua	5	5	0	-	-
Water-link	772	772	0	100.0	0.0
Vlaanderen	7 032	6 882	150	97.9	2.1

Nb: niet beschikbaar

tabel 130: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	2 504	1.7
Farys / TMVW	47	0.1
IWVA	117	2.1
IWVB via TMVW	0	0.0
IWVB via Vivaqua	13	0.2
Knokke-Heist	42	1.2
PIDPA	2 559	5.9
Vivaqua	3	0.3
Water-link	554	1.8
Vlaanderen	5 836	1.9

[illegible]

Bijlage 2.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

tabel 131: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015	2016	2017	2017/2016%
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	59 953	69 237	69 415	+0.3

tabel 132: 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
De Watergroep	63 758	31 087	21.7
Farys / TMVW	19 998	10 345	13.5
IWVA	1 625	888	16.2
IWVB via TMVW	465	243	18.3
IWVB via Vivaqua	2 660	1 799	28.6
Knokke-Heist	1 579	767	21.2
PIDPA	36 687	14 634	33.9
Vivaqua	757	321	32.1
Water-link	15 480	9 331	29.5
Vlaanderen	143 009	69 415	22.2

Bijlage 2.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

tabel 133: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23 355	27 730	26 589	22 087	29 601	28 173	-4.8

*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 134: 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
De Watergroep	25 035	12 534	8.8
Farys / TMVW	7 045	3 704	4.8
IWVA	388	270	4.9
IWVB via TMVW	168	84	6.3
IWVB via Vivaqua	1 177	843	13.4
Knokke-Heist	465	284	7.8
PIDPA	6 794	4 213	9.8
Vivaqua	204	137	13.7
Water-link	7 195	6 104	19.3
Vlaanderen	48 471	28 173	9.0

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

Bijlage 2.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

tabel 135: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1 327	1 893	2 110	1 983	1 993	2 099	+5.3
% toegestaan	97.7	98.3	88.6	99.1	98.3	98.4	↑
% geweigerd	2.3	1.7	11.4	0.9	1.7	1.6	↓
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41.0	47.7	48.1	47.5	40.7	36.5	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 2 239	€ 4 583	€ 4 996	€ 3 669	€ 2 994	€ 3 298	+10.1
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 479	€ 555	€ 611	€ 709	€ 582	€ 538	-7.6
Gemiddelde looptijd (maanden)	4.9	6.0	5.4	5.2	5.3	5.5	+5.0

tabel 136: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
De Watergroep	597	574	23	96.1	3.9
Farys / TMVW	444	443	1	99.8	0.2
IWVA	44	44	0	100.0	0.0
IWVB via TMVW	8	8	0	100.0	0.0
IWVB via Vivaqua	469	469	0	100.0	0.0
Knokke-Heist	20	20	0	100.0	0.0
PIDPA	353	344	9	97.5	2.5
Vivaqua	49	49	0	100.0	0
Water-link	115	115	0	100.0	0.0
Vlaanderen	2 099	2 017	33	98.4	1.6

Nb: niet beschikbaar

tabel 137: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	487	0.3
Farys / TMVW	390	0.5
IWVA	41	0.7
IWVB via TMVW	7	0.5
IWVB via Vivaqua	325	5.2
Knokke-Heist	15	0.4
PIDPA	344	0.8
Vivaqua	37	3.7
Water-link	N.G.	N.G.
Vlaanderen	1 646	0.5

tabel 138: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Betalingsbedrag per maand (€)	Uitstaande schuld bij de exploitant (€)	De Looptijd van de toegestane afbetalingsplannen (maand)
De Watergroep	€ 1 175	€ 8 698	7.0
Farys / TMVW	€ 548	€ 5196	9.1
IWVA	€ 442	€ 1 752	5.8
IWVB via TMVW	€ 422	€ 5 889	13.8
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG
Knokke-Heist	€ 440	€ 1 407	3.0
PIDPA	€ 641	€ 2 843	4.8
Vivaqua	€ 565	€ 1 475	2.2
Water-link	€ 610	€ 2 421	4.1
Vlaanderen	€ 538	€ 3 298	5.5

tabel 139: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd per exploitant voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Afbetalingsplannen die niet werden nageleefd		Aantal klanten die hun afbetalingsplan niet naleefde	
	Aantal	% t.o.v. aantal toegestane afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal klanten die minstens één afbetalingsplan kregen
De Watergroep	58	10.1	54	11.1
Farys / TMVW	169	38.1	147	37.7
IWVA	44	100.0	44	107.3
IWVB via TMVW	3	37.5	2	28.6
IWVB via Vivaqua	239	51.0	191	58.8
Knokke-Heist	4	20.0	4	26.7
PIDPA	160	46.5	129	37.5
Vivaqua	25	51.0	20	54.1
Water-link	53	46.1	46	N.G.
Vlaanderen	730	36.2	617	48.8

Bijlage 2.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 140: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1 455	1 141	885	1 044	856	743	-13.2

tabel 141: 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
De Watergroep	264	0.2
Farys / TMVW	323	0.4
IWVA	0	0.0
IWVB via TMVW	14	1.1
IWVB via Vivaqua	7	0.1
Knokke-Heist	0	0.0
PIDPA	35	0.1
Vivaqua	0	0.0
Water-link	100	0.3
Vlaanderen	743	0.2

[illegible]

Bijlage 2.7: Afsluiting en heraansluiting

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

tabel 142: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal afsluitingen	612	1 048	1 108	603	601	386	-35.8
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0.24	0.38	0.40	0.21	0.20	0.12	↓

tabel 143: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
De Watergroep	125	0	0	86	39
Farys / TMVW	13	0	0	13	0
IWVA	26	0	0	26	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	5	0	0	4	1
Knokke-Heist	40	0	0	40	0
PIDPA	45	0	0	39	6
Vivaqua	0	0	0	0	0
Water-link	132	0	0	132	0
Vlaanderen	386	0	0	340	46

tabel 144: 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
De Watergroep	98	64	21	13
Farys / TMVW	10	4	0	6
IWVA	20	16	2	2
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	2	2	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	15	7	1	7
Vivaqua	0	0	0	0
Water-link	8	5	2	1
Vlaanderen	153	98	26	29

tabel 145: 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
De Watergroep	125	98	27	78.4	21.6
Farys / TMVW	13	10	3	76.9	23.1
IWVA	26	20	6	76.9	23.1
IWVB via TMVW	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	5	2	3	40.0	60.0
Knokke-Heist	40	0	40	0.0	100.0
PIDPA	45	15	30	33.3	66.7
Vivaqua	0	0	0	-	-
Water-link	132	8	124	6.1	93.9
Vlaanderen	386	153	233	39.6	60.4

tabel 146: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld
De Watergroep	€ 2 906
Farys / TMVW	€ 6 478
IWVA	€ 526
IWVB via TMVW	€ 0
IWVB via Vivaqua	€ 726
Knokke-Heist	€ 759
PIDPA	€ 1 553
Vivaqua	0
Water-link	€ 1 015
Vlaanderen	€ 1 551

[illegible]

Bijlage 2.8: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: [Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 147: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	356	515	44.7
% toegestane minnelijke schikkingen	76.6	73.1	47.6	64.2	69.1	69.9	

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

tabel 148: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk e kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproducti e waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	104	72	39	5	27	1
Farys / TMVW	74	42	24	3	11	4
IWVA	5	6	2	0	4	0
IWVB via TMVW	3	2	2	0	0	0
IWVB via Vivaqua	12	10	1	1	7	1
Knokke-Heist	3	3	1	0	2	0
PIDPA	90	68	40	5	18	5
Vivaqua	2	2	0	0	2	0
Water-link	222	155	87	0	43	25
Vlaanderen	515	360	196	14	114	36

tabel 149: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Minimum	Gemiddelde	Maximum
De Watergroep	€ 253	€ 5 731	€ 147 408
Farys / TMVW	€ 312	€ 9 912	€ 156 701
IWVA	€ 1 303	€ 2 387	€ 6 441
IWVB via TMVW	€ 849	€ 1 102	€ 1 356
IWVB via Vivaqua	€ 295	€ 5 176	€ 9 177
Knokke-Heist	€ 515	€ 4 279	€ 579
PIDPA	€ 175	€ 4 203	€ 68 508
Vivaqua	€ 1 499	€ 2 186	€ 2 872
Water-link	€ 213	€ 7 040	€ 93 685
Vlaanderen	€ 175	€ 4 668	€ 156 701

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 150: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal klachten	2 047	2 411	2 701	3 045	3 939	6 919	75.7
% gegronde klachten	45.3	44.1	43.7	42.1	42.1	55.4	↑

tabel 151: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantg erichtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	1 671	42	0	4	125	495	567	270	168
Farys / TMVW	1204	69	25	12	103	106	344	87	458
IWVA	3	2	0	0	0	0	0	1	0
IWVB via TMVW	23	0	1	0	3	3	5	2	9
IWVB via Vivaqua	52	20	0	0	0	0	3	4	25
Knokke-Heist	10	4	0	0	1	1	1	1	2
PIDPA	1605	35	0	20	186	806	39	48	471
Vivaqua	12	3	0	0	0	0	0	2	7
Water-link	2339	99	0	0	6	84	0	19	2131
Vlaanderen	6 919	274	26	36	424	1 495	959	434	3 271
%		4.0	0.4	0.5	6.1	21.6	13.9	6.3	47.3

tabel 152: aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomycileerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantge richtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	1 610	39	0	4	123	494	565	265	120
Farys / TMVW	1 094	65	13	10	92	79	337	84	414
IWVA	3	2	0	0	0	0	0	1	0
IWVB via TMVW	20	0	1	0	2	2	5	1	9
IWVB via Vivaqua	40	9	0	0	0	0	3	3	25
Knokke-Heist	8	4	0	0	0	0	1	1	2
PIDPA	1 405	35	0	14	157	701	35	48	415
Vivaqua	10	1	0	0	0	0	0	2	7
Water-link	2 339	99	0	0	6	84	0	19	2 131
Vlaanderen	6 529	254	14	28	380	1 360	946	424	3 123

[illegible]

tabel 153: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomiceerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klant gerichtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	630	22	0	0	19	85	347	121	36
Farys / TMVW	713	40	10	7	29	37	239	72	279
IWVA	3	2	0	0	0	0	0	1	0
IWVB via TMVW	11	0	1	0	2	1	2	1	4
IWVB via Vivaqua	16	0	0	0	0	0	2	3	11
Knokke-Heist	6	4	0	0	0	0	1	1	0
PIDPA	238	30	0	0	16	92	16	39	45
Vivaqua	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Water-link	2212	99	0	0	1	38	0	19	2055
Vlaanderen	3 834	197	11	7	67	253	607	257	2 435

tabel 154: 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
De Watergroep	1 671	0.12	630	37.7
Farys / TMVW	1204	0.19	713	59.2
IWVA	3	0.01	3	100.0
IWVB via TMVW	23	0.16	11	47.8
IWVB via Vivaqua	52	0.06	16	30.8
Knokke-Heist	10	0.04	6	60.0
PIDPA	1605	0.29	238	14.8
Vivaqua	12	0.08	5	41.7
Water-link	2339	1.20	2212	94.6
Vlaanderen	6 919	0.23	3 834	55.4

Water Utility	Percentage (%)
De Watergroep	0,12
Farys	0,19
IWVA	0,01
IWWB via Farys	0,16
IWWB via Vivaqua	0,06
Knokke-Heist	0,04
PIDPA	0,29
Vivaqua	0,08
Water-link	1,20
Vlaanderen	0,23

Water Utility	Percentage (%)
De Watergroep	37,7
Farys	59,2
IWVA	100,0
IWVB via Farys	47,8
IWVB via Vivaqua	30,8
Knokke-Heist	60,0
PIDPA	14,8
Vivaqua	41,7
Water-link	94,6
Vlaanderen	55,4

tabel 155: aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd wordt bij de behandeling ervan

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomiciëerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klant gerichtheid	Technische zaken	Andere redenen
De Watergroep	1 601	39	0	4	123	491	563	262	119
Farys / TMVW	1106	63	25	12	94	94	329	77	412
IWVA	3	2	0	0	0	0	0	1	0
IWVB via TMVW	22	0	1	0	3	3	5	1	9
IWVB via Vivaqua	47	20	0	0	0	0	2	3	22
Knokke-Heist	10	4	0	0	1	1	1	1	2
PIDPA	1550	33	0	20	179	777	38	45	458
Vivaqua	9	3	0	0	0	0	0	2	4
Water-link	2212	99	0	0	1	38	0	19	2055
Vlaanderen	6 560	263	26	36	401	1 404	938	411	3 081

tabel 156: 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
Kwaliteit van het geleverde water	274	11	4.0
Kosteloze levering van 15 m³ per gedomiciëerde	26	0	0.0
Sociale vrijstellingen	36	0	0.0
Aangerekende waterverbruik	424	23	5.4
Facturatie, andere dan voorgaande	1 495	91	6.1
Communicatie / klantgerichtheid	959	21	2.2
Technische zaken	434	23	5.3
Andere redenen	3 271	190	5.8
Totaal	6 919	359	5.2

tabel 157: aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Andere redenen
De Watergroep	0	0	0
Farys / TMVW	0	0	0
IWVA	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0
PIDPA	0	0	0
Vivaqua	0	0	0
Water-link	0	0	0
Vlaanderen	0	0	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 verbruiker 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 158: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016 (%)
Aantal keuringen	46 873	48 845	50 577	50 618	53 190	59 866	12.6
Aantal herkeuringen	2 614	2 239	2 052	2 521	2 348	2 409	2.6

tabel 159: 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
De Watergroep	30 881	29 771	788	5	317
Farys / TMVW	9 521	7 703	1791	0	27
IWVA	1054	1046	8	0	0
IWVB via TMVW	188	169	19	0	0
IWVB via Vivaqua	564	564	0	0	0
Knokke-Heist	558	513	45	0	0
PIDPA	9 572	7 567	1 825	1	179
Vivaqua	77	77	0	0	0
Water-link	7 451	7 009	442	0	0
Vlaanderen	59 866	54 419	4 918	6	523
%		90.9	8.2	0.0	0.9

[illegible]

tabel 160: resultaten van de keuring

Exploitant	Conform	Niet-conform	Conform met herkeuring
De Watergroep	29 702	1 088	91
Farys / TMVW	8 818	843	570
IWVA	NG	NG	NG
IWVB via TMVW	169	21	10
IWVB via Vivaqua	498	46	20
Knokke-Heist	475	7	76
PIDPA	9 297	772	820
Vivaqua	73	1	3
Water-link	6 842	52	557
Vlaanderen	55 874	2 830	2 147

NB: niet beschikbaar

tabel 161: aantal herkeuringen van de binneninstallatie

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie
De Watergroep	641
Farys / TMVW	710
IWVA	2
IWVB via TMVW	12
IWVB via Vivaqua	2
Knokke-Heist	4
PIDPA	952
Vivaqua	0
Water-link	86
Vlaanderen	2 409

BIJLAGE 5: INFORMATIE ONTVANGEN VAN DE GEMEENTE EN DE RIOOLBEHEERDER

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

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Aalst	gemeente	TMVW
Aalter	gemeente	TMVW
Aarschot	Riopact	De Watergroep
Aartselaar	Hidrosan	Pidpa
Affligem	AquaRio	TMVW
Alken	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Alveringem	IWVA	IWVA, De Watergroep
Antwerpen	Riolink	AWW
Anzegem	Riopact	De Watergroep
Ardooe	gemeente	De Watergroep
Arendonk	gemeente	Pidpa
As	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Asse	AquaRio	TMVW
Assenede	gemeente	De Watergroep
Avelgem	gemeente	Gemeente, De Watergroep, Aquafin
Baarle-Hertog	Niet gekend	Gemeente, Pidpa
Balen	HidroRio	Pidpa
Beernem	gemeente	TMVW, De Watergroep
Beerse	Infrax West	Infrax, Pidpa
Beersel	AquaRio	IWVB, Aquafin
Begijnendijk	Riobra	Infrax, De Watergroep
Bekkevoort	Riobra	Infrax, De Watergroep
Beringen	Interaqua	Infrax , De Watergroep
Berlaar	HidroRio	Pidpa
Berlare	gemeente	De Watergroep
Bertem	Riobra	Infrax, De Watergroep
Bever	Riobra	Infrax, De Watergroep
Beveren	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Bierbeek	gemeente	De Watergroep
Bilzen	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Blankenberge	AquaRio	TMVW
Bocholt	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Boechout	Riolink	AWW, Pidpa, Aquafin
Bonheiden	HidroRio	Pidpa

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Boom	gemeente	Gemeente, Pidpa
Boortmeerbeek	Riobra	Infrax, De Watergroep
Borgloon	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Bornem	gemeente	Pidpa, Aquafin
Borsbeek	HidroRio	Pidpa
Boutersem	Riobra	Infrax, De Watergroep
Brakel	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Brasschaat	HidroGem	Pidpa
Brecht	HidroRio	Pidpa, Aquafin
Bredene	gemeente	De Watergroep
Bree	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Brugge	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Buggenhout	AquaRio	TMVW
Damme	AquaRio	TMVW, De Watergroep
De Haan	AquaRio	TMVW, De Watergroep
De Panne	IWVA	IWVA
De Pinte	AquaRio	TMVW
Deerlijk	gemeente	De Watergroep
Deinze	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Denderleeuw	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Dendermonde	gemeente	TMVW
Dentergem	gemeente	De Watergroep
Dessel	HidroSan	Pidpa
Destelbergen	AquaRio	TMVW, De Watergroep, Aquafin
Diepenbeek	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Diest	gemeente	De Watergroep
Diksmuide	Infrax West	Infrax, IWVA, De Watergroep
Dilbeek	AquaRio	TMVW
Dilsen-Stokkem	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Drogenbos	VIVAQUA	Vivaqua
Duffel	gemeente	Pidpa
Edegem	Riolink	AWW
Eeklo	RioP	De Watergroep
Erpe-Mere	AquaRio	TMVW, De Watergroep, Aquafin
Essen	Iveg	Infrax, Pidpa, Aquafin
Evergem	gemeente	De Watergroep
Galmaarden	Riobra	Infrax, De Watergroep
Gavere	AquaRio	TMVW
Geel	gemeente	Pidpa
Geetbets	Riobra	Infrax, De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Houthulst	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Hove	Riolink	AWW
Huldenberg	Riobra	Infrax, De Watergroep
Hulshout	HidroRio	Pidpa
Ichtegem	Infrax West	Infrax, De Watergroep, Aquafin
Ieper	gemeente	De Watergroep
Ingelmunster	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Izegem	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Jabbeke	gemeente	De Watergroep
Kalmthout	Riolink	AWW, Pidpa
Kampenhout	gemeente	De Watergroep,
Kapellen	Riolink	AWW, Pidpa
Kapelle-Op-Den-Bos	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Kaprijke	RioP	De Watergroep
Kasterlee	gemeente	Pidpa
Keerbergen	gemeente	De Watergroep
Kinrooi	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Kluisbergen	AquaRio	TMVW
Knesselare	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Knokke-Heist	AGSO Knokke-Heist	AGSO Knokke-Heist
Koekelare	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Koksijde	gemeente	IWVA, Aquafin
Kontich	Riolink	AWW, Pidpa
Kortemark	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Kortenaken	Riobra	Infrax, De Watergroep
Kortenbergh	gemeente	De Watergroep
Kortesseme	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Kortrijk	gemeente	Gemeente, De Watergroep, Aquafin
Kraainem	VIVAQUA	VIVAQUA
Kruibeke	RioP	De Watergroep
Kruishoutem	AquaRio	TMVW
Kuurne	gemeente	De Watergroep
Laakdal	HidroRio	Pidpa
Laarne	RioP	De Watergroep
Lanaken	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Landen	Riobra	Infrax, De Watergroep
Langemark-Poelkapelle	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Lebbeke	AquaRio	TMVW
Lede	AquaRio	TMVW

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Moerbeke	RioP	De Watergroep
Mol	HidroSan	Pidpa, Aquafin
Moorslede	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Mortsel	Riolink	AWW
Nazareth	AquaRio	TMVW
Neerpelt	gemeente	De Watergroep
Nevele	AquaRio	TMVW
Niel	HidroGem	Pidpa, Aquafin
Nieuwerkerken	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Nieuwpoort	IWVA	IWVA
Nijlen	gemeente	PIDPA
Ninove	RioP	De Watergroep
Olen	gemeente	Pidpa
Oostende	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Oosterzele	AquaRio	TMVW
Oostkamp	gemeente	TMVW, De Watergroep
Oostrozebeke	gemeente	De Watergroep
Opglabbeek	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Opwijk	AquaRio	De Watergroep
Oudenaarde	gemeente	TMVW
Oudenburg	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Oud-Heverlee	Riobra	Infrax, De Watergroep
Oud-Turnhout	gemeente	Pidpa
Overijse	gemeente	De Watergroep
Overpelt	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Peer	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Pepingen	Riobra	Infrax, De Watergroep
Pittem	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Poperinge	gemeente	De Watergroep
Putte	HidroRio	Pidpa
Puurs	gemeente	Pidpa
Ranst	Riolink	AWW, Pidpa
Ravels	HidroSan	Pidpa
Retie	gemeente	Gemeente, Pidpa
Riemst	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Rijkevorsel	HidroRio	Pidpa
Roeselare	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Ronse	AquaRio	TMVW
Roosdaal	gemeente	Gemeente, De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Waarschoot	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Waasmunster	RioP	De Watergroep
Wachtebeke	RioP	De Watergroep
Waregem	gemeente	De Watergroep
Wellen	gemeente	De Watergroep
Wemmel	gemeente	/
Wervik	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Westerlo	gemeente	Gemeente, Pidpa
Wetteren	gemeente	TMVW
Wevelgem	gemeente	De Watergroep
Wezembeek-Oppem	VIVAQUA	VIVAQUA
Wichelen	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Wielsbeke	gemeente	De Watergroep
Wijnegem	HidroRio	Pidpa
Willebroek	HidroRio	Pidpa, Aquafin
Wingene	gemeente	De Watergroep
Wommelgem	gemeente	Pidpa
Wortegem-Petegem	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Wuustwezel	HidroRio	Pidpa
Zandhoven	HidroRio	Pidpa
Zaventem	VIVAQUA	De watergroep, VIVAQUA
Zedelgem	RioP	De Watergroep
Zeile	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Zelzate	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Zemst	gemeente	De Watergroep
Zingem	AquaRio	TMVW
Zoersel	HidroRio	Pidpa
Zomergem	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Zonhoven	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Zonnebeke	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Zottegem	AquaRio	TMVW
Zoutleeuw	Riobra	Infrax, De Watergroep
Zuierenkerke	AquaRio	TMVW
Zulte	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Zutendaal	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Zwalm	AquaRio	TMVW
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	5	0	5
Gemeente*	366	304	62
HidroGem	4	2	2
HidroRio	25	18	7
HidroSan	5	2	3
Infrax West	72	2	70
Interaqua	193	15	178
Iveg	3	0	3
IWVA	1	0	1
Riolink	20	1	19
Riobra	54	4	50
Riopact	1	0	1
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	749	348	399

*: 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	3	0	3
Gemeente*	256	208	48
HidroGem	4	2	2
HidroRio	22	18	4
HidroSan	5	2	3
Infrax West	46	1	45
Interaqua	169	13	156
Iveg	2	0	2
IWVA	1	0	1
Riolink	19	0	19
Riobra	41	3	38
Riopact	0	0	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	568	247	321

*: 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	4	0	4
Gemeente*	242	229	13
HidroGem	4	2	2
HidroRio	23	16	7
HidroSan	5	2	3
Infrax West	67	2	65
Interaqua	123	8	115
Iveg	3	0	3
IWVA	1	0	1
Riolink	18	0	18
Riobra	38	4	34
Riopact	1	0	1
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	529	263	266

*: 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	0	0	0
Gemeente*	5	5	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	5	5	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	4.353	1.895	459	17	1.892
Gemeente*	6.102	3.815	410	2	1.875
HidroGem	295	188	18	0	89
HidroRio	3.240	2.026	145	0	1.069
HidroSan	468	302	26	0	140
Infrac West	1.581	726	113	1	741
Interaqua	2.915	1.914	193	5	803
Iveg	211	161	16	0	34
IWVA	426	196	40	0	190
Riolink	1.364	528	54	113	669
Riobra	1.608	793	79	3	733
Riopact	635	411	30	0	194
Niet gekend	17	11	2	0	4
Vlaanderen	23.215	12.966	1.585	141	8.523

*: incl AGSO Knokke-Heist

BIJLAGE 8: RAPPORTERINGSVERPLICHTING

Ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van de 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

Art. 2. §1. De exploitant stelt voor de volgende klantengroepen afzonderlijk :

- 1° klanten zonder ondernemingsnummer;
- 2° rechthebbende klanten;
- 3° beschermde klanten die geen rechthebbende klanten zijn;
- 4° klanten met een ondernemingsnummer;

wanneer van toepassing de volgende gegevens ter beschikking:

- 1° het aantal klanten op 1 januari;
- 2° het totaal aantal verstuurde herinneringsbrieven;
- 3° het aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd;
- 4° het totaal aantal verstuurde ingebrekestellingen;
- 5° het aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werd gestuurd;
- 6° het aantal toegestane betalingsuitstellen;
- 7° het aantal geweigerde betalingsuitstellen;
- 8° het aantal klanten dat minstens één betalingsuitstel ontving;
- 9° het totaal aantal door de exploitant toegestane afbetalingsplannen inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
- 10° het aantal door de exploitant geweigerde afbetalingsplannen;
- 11° het aantal door de lokale adviescommissie opgelegde afbetalingsplannen;
- 12° het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan ontving;
- 13° het gemiddelde betalingsbedrag per maand opgenomen in het totaal van de toegestane afbetalingsplannen inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
- 14° het gemiddelde betalingsbedrag per maand opgenomen in de door de lokale adviescommissie opgelegde afbetalingsplannen;
- 15° voor het totaal aan toegestane afbetalingsplannen, de gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten en waarop het afbetalingsplan betrekking heeft, inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
- 16° voor de door de lokale adviescommissie opgelegde afbetalingsplannen, de gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten en waarop het afbetalingsplan betrekking heeft;
- 17° de gemiddelde looptijd van het totaal aan toegestane afbetalingsplannen, inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
- 18° de gemiddelde looptijd van door lokale adviescommissies opgelegde afbetalingsplannen;
- 19° het aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd;
- 20° het aantal klanten dat zijn afbetalingsplan niet naleeft;

- 21° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een O.C.M.W.;
- 22° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een centrum voor algemeen welzijnswerk;
- 23° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling andere dan een O.C.M.W. of een centrum voor algemeen welzijnswerk;
- 24° het aantal dossiers dat werd doorgestuurd naar de lokale adviescommissie, opgesplitst volgens de reden tot doorsturing;
- 25° het aantal dossiers dat werd behandeld op de lokale adviescommissie, opgesplitst naar de reden van de behandeling;
- 26° het aantal klanten waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de lokale adviescommissie;
- 27° het aantal klanten dat aanwezig of vertegenwoordigd was op de vergadering van de lokale adviescommissie ;
- 28° voor elke grond tot afsluiting het aantal beslissingen van de lokale adviescommissie, opgesplitst per soort beslissing:
 - a)positief advies;
 - b)negatief advies;
 - c)voorwaardelijk advies;
- 29° voor elke grond tot afsluiting het aantal effectieve afsluitingen op basis van een advies van een lokale adviescommissie, opgesplitst als volgt:
 - a)positief advies;
 - b)voorwaardelijk advies;
- 30° het aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt van naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie afgesloten huishoudelijke klanten opgesplitst als volgt:
 - a)in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
 - b)in zeven tot en met dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
 - c)in meer dan dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
- 31° de gemiddelde uitstaande schuld bij een afsluiting naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie;
- 32° het totaal aantal gekende gedomicilieerde personen waarvoor de watertoevoer door de uitgevoerde afsluitingen werd onderbroken naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie;
- 33° het aantal effectieve afsluitingen naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie opgesplitst in volgende categorieën:
 - a)afsluitingen van gezinnen met 1 gedomicilieerd persoon;
 - b)afsluitingen van gezinnen met 2 gedomicilieerde personen;
 - c)afsluitingen van gezinnen met 3 gedomicilieerde personen;
 - d)afsluitingen van gezinnen met 4 of meer gedomicilieerde personen;
 - e)afsluitingen in gevallen van collectieve bemetering.
- 34° voor elke grond tot afsluiting het aantal effectieve afsluitingen zonder advies van de lokale adviescommissie of zonder bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu;
- 35° het aantal heraansluitingen van zonder advies van de lokale adviescommissie of zonder bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu afgesloten klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt opgesplitst als volgt:
 - d)in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
 - e)in zeven tot en met dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
 - f)in meer dan dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;

