



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2016

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 nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren aan de Vlaamse Milieumaatschappij. Dit rapport bespreekt zowel de drinkwaterstatistiek als de saneringsstatistiek voor het werkingsjaar 2016.

In 2016 waren acht exploitanten actief op het Vlaams grondgebied.
Op 1 januari 2016 telde Vlaanderen in totaal 2.625.374 klanten zonder ondernemingsnummer en 302.855 klanten met een ondernemingsnummer.

Binnen de groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren er 155.691 klanten beschermd en vrijstellingsgerechtigd³. 23.603 binnen dezelfde groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet vrijstellingsgerechtigd⁴.

Er zijn 1.148.194 herinneringsbrieven verstuurd naar een totaal van 585.271 klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel 22,3% van het totale aantal. Bij de groep van beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten is de groep klanten die minstens één herinneringsbrief ontvangen heeft, verhoudingsgewijs het grootst.

In 2016 hebben de exploitanten 63.221 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen. Vergelijken we dit cijfer met 2015 dan is er een stijging op te merken van zo'n 13,9%. Het overgrote deel van deze afbetalingsplannen, 99,4%, werd toegestaan. 49.216 klanten zonder ondernemingsnummer kregen minstens één afbetalingsplan. In totaal werden 36,9% van de toegestane afbetalingsplannen niet correct

⁴ Zie Bijlage 1: klanten zonder ondernemingsnummer

Het aantal dagvaardingen van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen bedroeg 5.815. Dat is een daling met 14,1% ten opzichte van 2015.

De meeste LAC-dossiers waren gerelateerd aan betalingsproblemen en werden geformuleerd als “weigering tot uitwerken of niet nakomen van de regeling van de betaling van openstaande facturen”. In 2016 werden in totaal 32.595 dossiers om deze reden doorgestuurd. Dit is een stijging tegenover 2015, toen 26.000 dossiers om deze reden naar de LAC werden gestuurd.

De exploitanten sloten 2.617 klanten van het openbaar waterdistributienetwerk af. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (2.179) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (438).

In 2016 werden 2.846 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en werden 1.700 minnelijke schikkingen toegestaan. In 59,7% van de dossiers ontvangt de aanvrager dus een minnelijke schikking. Ten opzichte van 2015 is dit een lichte daling.

Behalve bij IWVA, waar alle klanten van deze dienst gebruik gemaakt hebben, namen de exploitanten in 2016 bij de beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten op 260 leveringsadressen de meterstand ter plaatse op. Voor beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten ligt dit aantal op 4.

2.716 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen. Bij de beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten kregen 913 klanten dit ook.

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 601 klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een daling met 0,3% tegenover 2015. De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 553 van de 601 gevallen. In totaal werden 276 klanten met een ondernemingsnummer niet op hetzelfde leveringspunt heraangesloten.

In 2016 werden 53.190 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel , namelijk 48.959, zijn keuringen die plaatsvonden vóór de eerste ingebruikname.

305 gemeenten en rioolbeheerders rapporteerden volledig of gedeeltelijk. Voor een deel van de gemeenten gaven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten. Ook voor de gemeenten die wel hebben gerapporteerd, is de volledigheid van de aangeleverde gegevens moeilijk in te schatten.

In 2016 ontvingen de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders 626 klachten. Hiervan zijn 489 klachten gegrond. 457 klachten (73 %) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

In totaal werden in 2016 in Vlaanderen 22.374 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel (13.037 of 58 %) gebeurt vóór de eerste ingebruikname. 7.807 keuringen (35 %) gebeuren naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering. Daarnaast worden 1.526 keuringen (7 %) uitgevoerd naar aanleiding van

5

[illegible]

INHOUD

1	Achtergrond.....	11
2	Drinkwaterstatistiek 2016: vaststellingen en trends.....	12
	2.1 Inleiding.....	12
	2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen.....	12
	2.1.2 Rapporteringsverplichting	13
	2.1.3 Leeswijzer.....	14
	2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer.....	16
	2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer.....	16
	2.2.2 Procedure voor wanbetaling.....	18
	2.2.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	43
	2.2.4 Abnormaal hoog verbruik	48
	2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen.....	50
	2.2.6 Langetermijntrends.....	52
	2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	54
	2.3 Klanten met een ondernemingsnummer.....	57
	2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer	57
	2.3.2 Procedure voor wanbetaling.....	57
	2.3.3 Rechtbank	60
	2.3.4 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	61
	2.3.5 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	61
	2.3.6 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer.....	62
	2.4 Klachten.....	63
	2.5 Keuringen	65
3	Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2016	66
	3.1 Inleiding.....	66
	3.2 Klachten.....	66
	3.3 Keuringen	67
	Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer.....	78
	Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	80
	Bijlage 1.2: Betalingsuitstel	82
	Bijlage 1.3: Herinneringsbrief.....	85
	Bijlage 1.4: Ingebrekestelling	89
	Bijlage 1.5: Afbetalingsplan	94
	Bijlage 1.6: Rechtbank	106
	Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)	108
	Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting	126
	Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik	141

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: overzicht van de onvolledige rapportering volgens het ministerieel besluit per exploitant	14
tabel 2: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	16
tabel 3: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	20
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	23
tabel 5: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	26
tabel 6: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer	29
tabel 7: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de klanten zonder ondernemingsnummer	35
tabel 8: evolutie van het aantal actieve LAC's	36
tabel 9: evolutie van het aantal dossiers van de LAC	36
tabel 10: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling	37
tabel 11: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	43
tabel 12: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer	48
tabel 13: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	50
tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	57
tabel 15: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten met ondernemingsnummer	58
tabel 16: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	58
tabel 17: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met ondernemingsnummer	59
tabel 18: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met ondernemingsnummer	59
tabel 19: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	60
tabel 20: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met ondernemingsnummer	61
tabel 21: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	61
tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	63
tabel 23: evolutie van het aantal keuringen	65

[illegible]

LIJST VAN FIGUREN

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening	12
figuur 2: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet vrijstellingsgerechtigd is (BK NVK) en de beschermde klant die vrijstellingsgerechtigd is (BK VK).....	17
figuur 4: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	22
figuur 5: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	25
figuur 6: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	28
figuur 7: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	34
figuur 8: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde.....	34
figuur 9: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	42
figuur 10: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	47
figuur 11: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2016	53

[illegible]

1 ACHTERGROND

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt jaarlijks verslag uit over de drinkwater- en saneringsstatistiek van de exploitanten van het openbaar waterdistributienetwerk⁶ en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2016.

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

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

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

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

Het gaat om de bepalingen over:

- de 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 nader 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.

⁶ 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 2016: VASTSTELLINGEN EN TRENDS

2.1 Inleiding

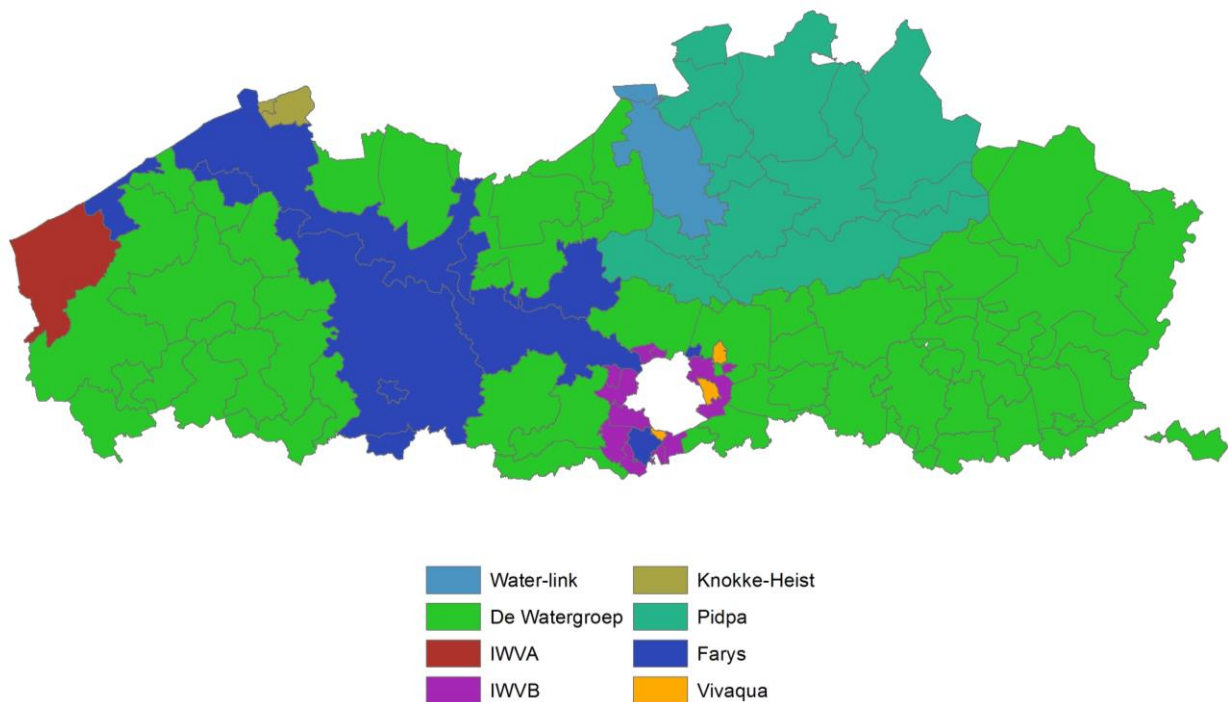
2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen

In 2016 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 instaan voor de drinkwatervoorziening



2.1.2 Rapporteringsverplichting

De rapporteringsverplichting geldt voor alle exploitanten.

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014⁷ vraagt te rapporteren volgens vier klantengroepen:

- klanten zonder ondernemingsnummer;
- vrijstellingsgerechtigde klanten;
- beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde klanten zijn;
- klanten met een ondernemingsnummer.

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 tijdig aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Volledigheid

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 bepaalt de rapporteringsvereisten.

Aan bepaalde vereisten is door een aantal exploitanten opnieuw niet voldaan (zie tabel 1). 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.

⁷ 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

2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer

2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

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

tabel 2: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2.519.589	2.543.655	2.509.789	2.585.844	2.625.374	+ 1,5
Aantal beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn			150.487	154.691	155.691	+ 0,6
Aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn			*	20.644	23.603	+14,3

* geen volledige cijfers gerapporteerd

In 2016 waren er in Vlaanderen 2.625.374 klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer steeg daarmee met 1,5 % tegenover 2015.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.216.250 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater. Farys/TMVW was de exploitant met het tweede grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer, namelijk 569.490. Pidpa voorzag 501.405 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-eigenaars⁹.

Opdeling van de klantengroepen

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

De groep beschermde klanten is verder opgedeeld in een groep klanten die vrijstellingsgerechtigd is en een groep die, hoewel beschermd, niet-vrijstellingsgerechtigd is.

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

⁹ 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.

Let op: 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. Niettemin wordt de term 'vrijstellingsgerechtigd' hier behouden, en dit omdat de facturatie die in 2016 heeft plaatsgevonden in vele gevallen gedeeltelijk betrekking had op het jaar 2015.

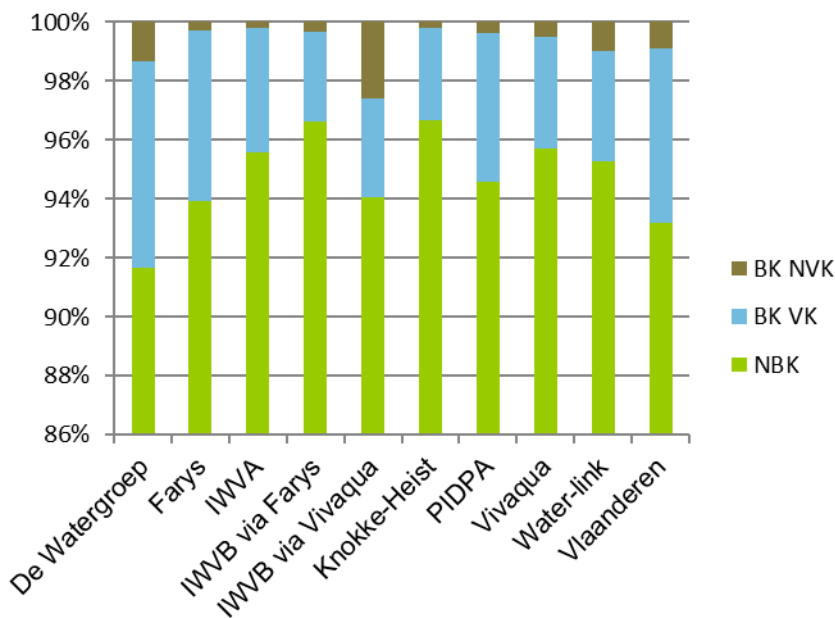
In 2016 telde Vlaanderen 2.446.080 klanten die niet beschermd zijn. Naast deze groep telden de exploitanten 155.691 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten (+0,6% t.o.v. 2015) en 23.603 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten (+ 14,3% t.o.v. 2015).

Zo wordt duidelijk dat slechts een minderheid van de klanten beschermd is: van de 2.625.374 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen zijn er 179.294 beschermd, of zo'n 6,8 %.

De Watergroep telde zowel relatief als absoluut het hoogste aantal beschermde klanten, namelijk 101.282 op een totaal aantal klanten van 1.216.250. Binnen de groep van beschermde klanten waren er bij De Watergroep 85.096 vrijstellingsgerechtigd en 16.186 niet-vrijstellingsgerechtigd.

Knokke-Heist kende verhoudingsgewijs het kleinste aantal beschermde klanten, namelijk 715 op een totaal van 21.396 klanten. Binnen de groep van beschermde klanten telde Knokke-Heist er 677 vrijstellingsgerechtigde en 38 niet-vrijstellingsgerechtigde.

figuur 2: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet vrijstellingsgerechtigd is (BK NVK) en de beschermde klant die vrijstellingsgerechtigd is (BK VK)



2.2.2 Procedure voor wanbetaling

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

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

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

- a. 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;
- b. 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;

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

Niet-beschermde klant

58.629 klanten hebben minstens één uitstel van betaling gekregen. Dat komt overeen met 2,4% van het totale aantal niet beschermde klanten. Verhoudingsgewijs heeft Water-link het hoogste aantal klanten dat minstens één uitstel van betaling ontvangen heeft: 6,4%.

In 2016 dienden beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten in totaal 2.974 aanvragen tot uitstel van betalingen in. In 96,7% van deze gevallen werden deze uitstellen toegestaan. Enkel De Watergroep en Farys/TMVW weigerden, in respectievelijk 5,9% en 0,9% van de gevallen, een uitstel van betaling aan vrijstellingsgerechtigde klanten.

Beschermde klant - niet-vrijstellingsgerechtigd

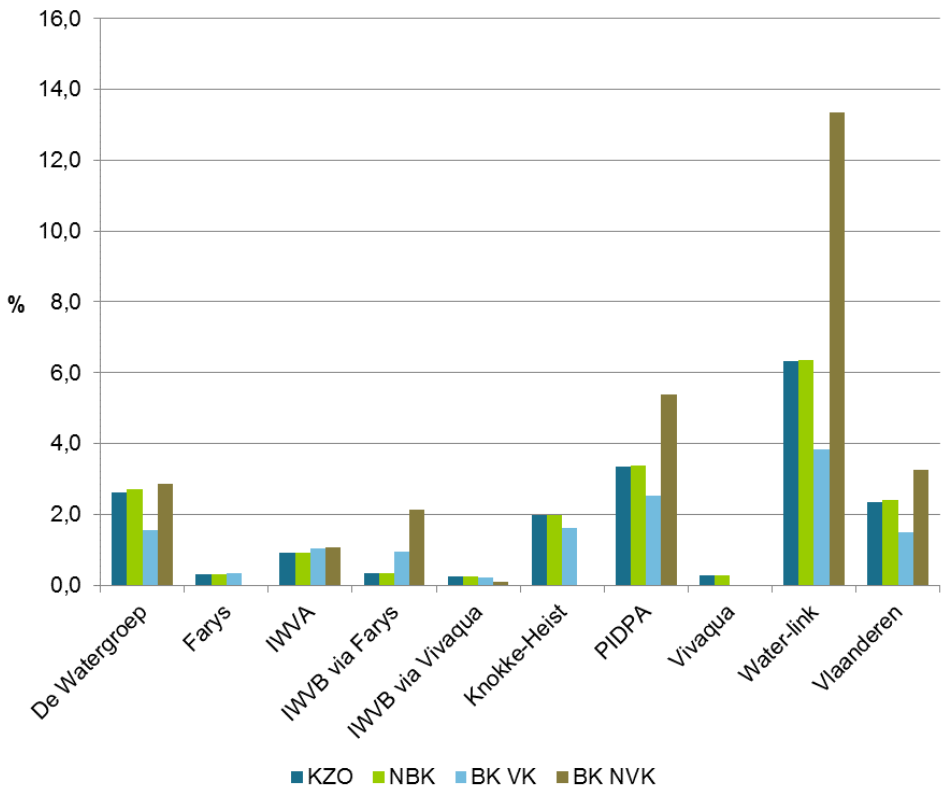
774 klanten kregen in 2016 minstens één uitstel van betaling, of 3,3% van het totale aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. Verhoudingsgewijs zijn er bij Water-link het grootste aantal klanten die minstens één uitstel van betaling kregen: 13,4%.

Verhoudingsgewijs vroegen beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten vaker een betalingsuitstel aan dan vrijstellingsgerechtigde klanten of niet-beschermde klanten. Bij alle exploitanten die gebruik maken van het systeem van betalingsuitstel, zien we dit patroon in meer of mindere mate. Bij Water-link valt dit verschil het meest op en kreeg 13,4% van de beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten een betalingsuitstel, tegenover slechts 3,8% van de vrijstellingsgerechtigde klanten en 6,4% van de niet-beschermde klanten. Het absolute aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten dat een betalingsuitstel ontving, is echter beperkt, namelijk 774.

Bij vrijwel alle exploitanten zien we dat er minder beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten met een uitstel van betaling zijn dan niet-beschermde klanten.

21

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

	2015*	2016*	2016/2015 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	492.267	585.271	18,9
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd (cijfers zonder de Watergroep)	312.397	296.956	-4,9

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

Algemeen

De statistieken van de herinneringsbrieven werden vanaf het rapporteringsjaar 2015 opgevraagd.

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 2016 is naar 585.271 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief gestuurd. Dit is een stijging ten opzichte van 2015.

Indien we De Watergroep, waarvan de cijfers door de opstart van een nieuw klantenopvolgingsstelsel genuanceerd moeten worden, buiten beschouwing laten, is naar 296.956 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief gestuurd. Dit betekent een vermindering met 4,9% ten opzichte van 2015.

In 2016 zijn in totaal 1.148.194 herinneringsbrieven verstuurd naar 585.271 klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel 22,3% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. Waterlink kent verhoudingsgewijs het grootste aantal klanten naar wie een herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 50.208 klanten of 31,4% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. IWVA kent verhoudingsgewijs het minste aantal klanten naar wie een herinneringsbrief gestuurd werd, namelijk 5.547 klanten of 11,2% van haar totale aantal klanten.

Per klantengroep

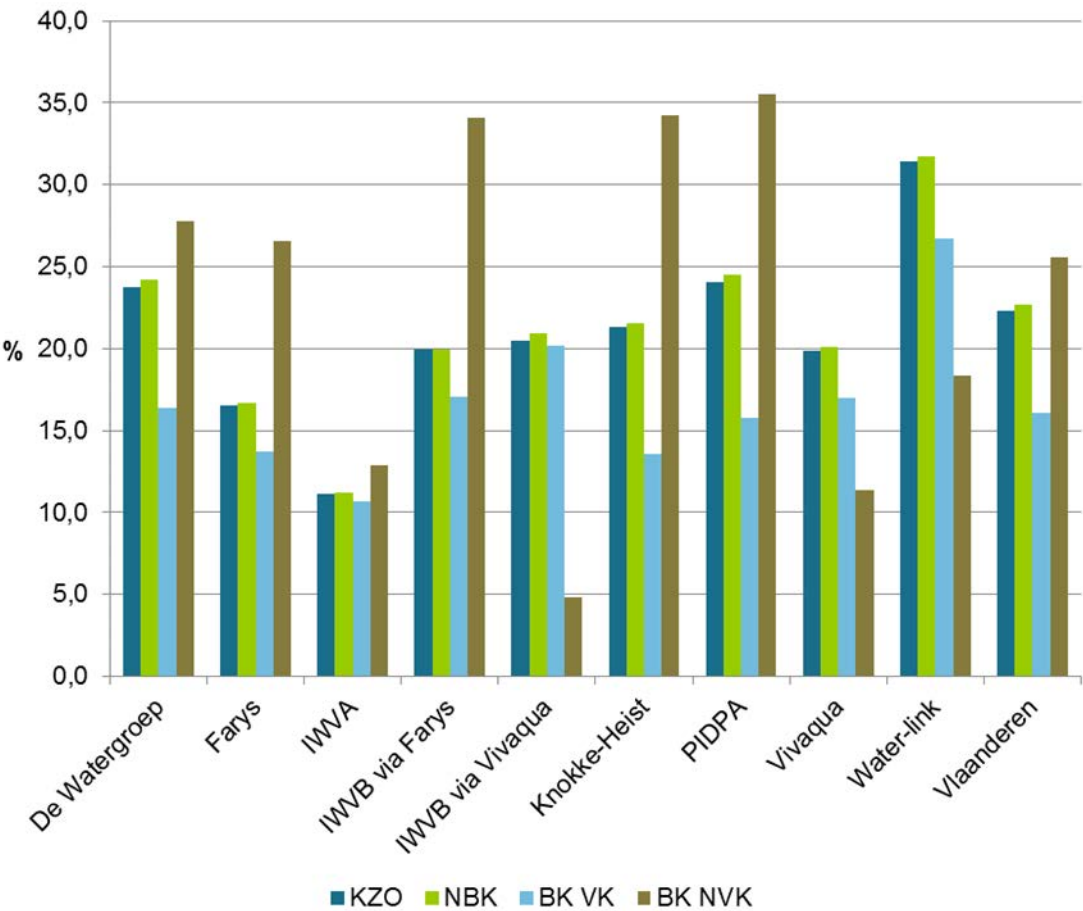
Niet-beschermde klant

In totaal zijn 1.088.152 herinneringsbrieven verstuurd naar niet-beschermden klanten. Naar 554.214 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 22,7% van het totale aantal niet-beschermden klanten.

Water-link heeft procentueel het hoogste aantal klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 31,7% van haar niet-beschermde klanten.

[illegible]

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

	2012*	2013*	2014	2015**	2016**	2016/2015 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	201.195	193.268	217.470	173.259	220.379	27,2
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd (cijfers zonder de Watergroep)	104.580	92.044	75.502	110.631	115.305	4,2

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

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

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.

In 2016 is naar 220.379 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling gestuurd. Indien we De Watergroep, waarvan de cijfers door de opstart van een nieuw klantenopvolgingsstelsel genuanceerd moeten worden, buiten beschouwing laten is naar 115.305 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling verstuurd. Dit betekent een stijging met 4,2% ten opzichte van 2015.

In 2016 werden in totaal 379.206 ingebrekestellingen verstuurd naar klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen. 220.379 klanten kregen minstens één ingebrekestelling, of zo'n 8,4% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. Water-link stuurde verhoudingsgewijs het hoogste aantal ingebrekestellingen, namelijk 45.621 naar 23.696 klanten, of naar 14,8% van haar klantentotaal. Dit is opvallend hoger dan bij de andere grote drinkwatermaatschappijen De Watergroep (8,6%), Farys/TMVW (7,8%) en Pidpa (6,9%).

IWVA stuurde het laagste aantal ingebrekestellingen, namelijk 2.251 naar 1.865 klanten, of naar 3,8% van haar klantentotaal.

In de 13 centrumsteden kregen in totaal 65.562 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één aangetekende ingebrekestelling. Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer in die 13 centrumsteden is dit 10,9%. Dit percentage ligt hoger dan dat van de niet-centrumsteden met een gemiddelde van 7,7%. Voor heel Vlaanderen betekent dit dat 8,4% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer minstens één aangetekende ingebrekestelling ontving. Vooral het percentage voor Antwerpen valt op. In totaal werden in Antwerpen 16,6% 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.

Per klantengroep

Niet beschermde klant

De exploitanten verstuurden in 2016 in totaal 365.957 ingebrekestellingen naar niet-beschermden klanten. 211.724 klanten kregen minstens één ingebrekestelling. Dit zijn 8,7% van de niet-beschermden klanten die minstens één ingebrekestelling kregen.

Bij Water-link kregen verhoudingsgewijs het meeste klanten minstens één ingebrekestelling, namelijk 22.808 of 15% van alle niet-beschermden van Water-link. Bij de niet-beschermden van IWVA is de groep klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg het kleinst: 3,7%.

Beschermde klant - vrijstellingsgerechtigd

Uit de beschikbare data blijkt dat 4,0% van de vrijstellingsgerechtigde klanten in 2016 minstens eenmaal aangetekend in gebreke werd gesteld voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Bij IWVB via TMVW waren er procentueel het meeste vrijstellingsgerechtigde klanten met minstens één ingebrekestelling: 13,1%. Het valt ook op dat de groep vrijstellingsgerechtigde klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg, bij De Watergroep het kleinst is: 1,9%.

Beschermde klant - niet-vrijstellingsgerechtigde

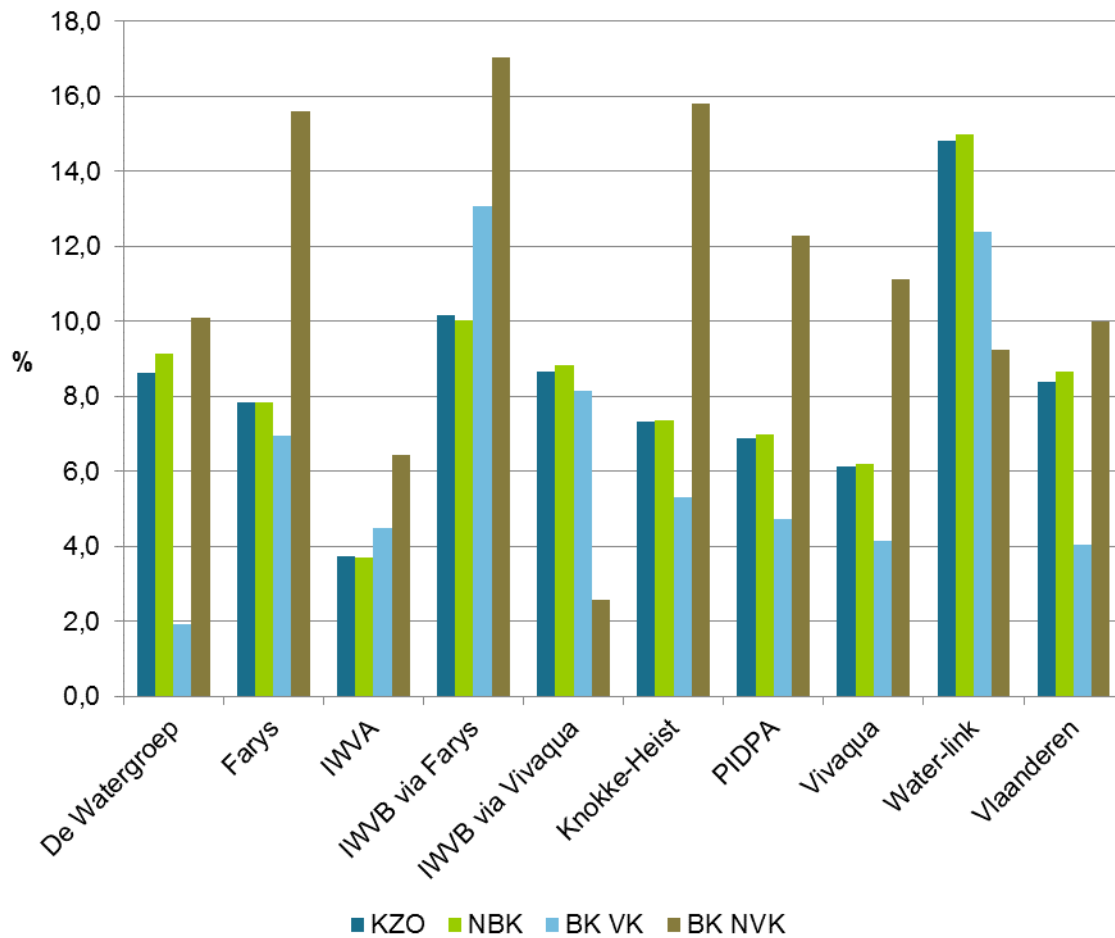
10,0% van het totale aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten heeft in 2016 minstens één ingebrekestelling ontvangen. Het vaakst gebeurde dit bij IWVB via TMVW, waar 17% van de beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten minstens één ingebrekestelling kreeg.

Verschillen tussen de klantengroepen

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

Daarnaast is het duidelijk dat de groep van beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten beter scoort. In verhouding worden beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten het minst vaak in gebreke gesteld wegens het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Deze vaststelling onderbouwt de stelling dat de vrijstelling 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



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.

In 2016 werden 3.369 afbetalingsplannen aangevraagd door vrijstellingsgerechtigde klanten. Hiervan werden er 3.356 toegestaan, of zo'n 99,6%. Enkel De Watergroep en Farys/TMVW weigerden afbetalingsplannen, in respectievelijk 0,9% en 0,1% van de gevallen. Uit navraag blijkt dat de redenen voor een weigering doorgaans hun grond vinden in het niet of niet correct opvolgen van eerdere afbetalingsplannen door de klant, of in het aanvragen door de klant van een weinig realistisch afbetalingsplan.

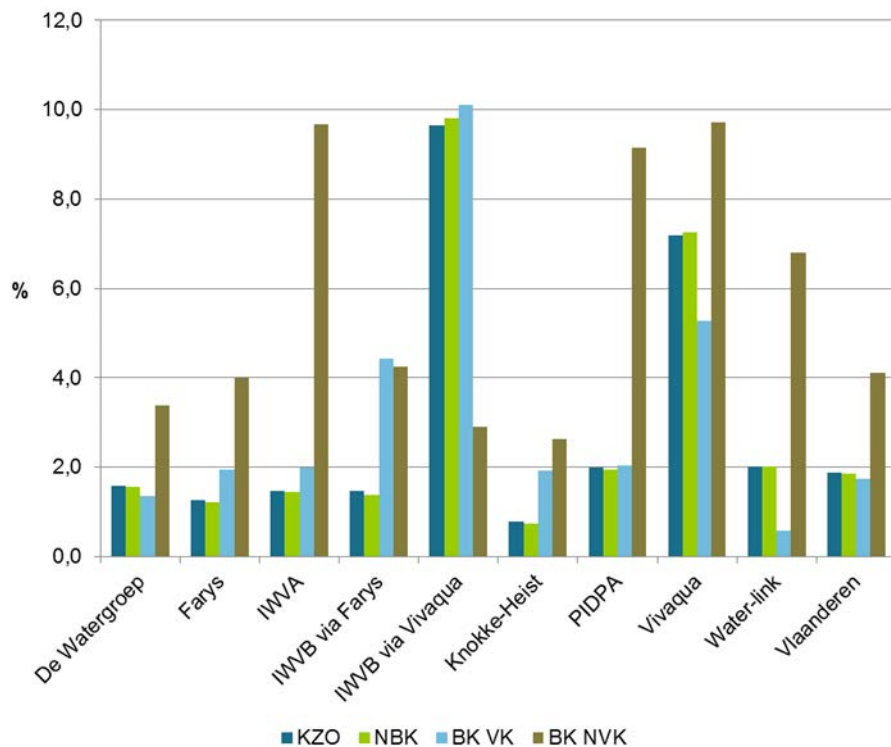
628 vrijstellingsgerechtigde klanten hebben minstens één afbetalingsplan opgelegd gekregen door de LAC. Verhoudingsgewijs zijn er bij IWVB via Vivaqua het grootste aantal vrijstellingsgerechtigde klanten met een door de LAC opgelegd afbetalingsplan (1,4% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten).

Ook hier zijn er geen duidelijke verschillen met de niet-beschermden vast te stellen.

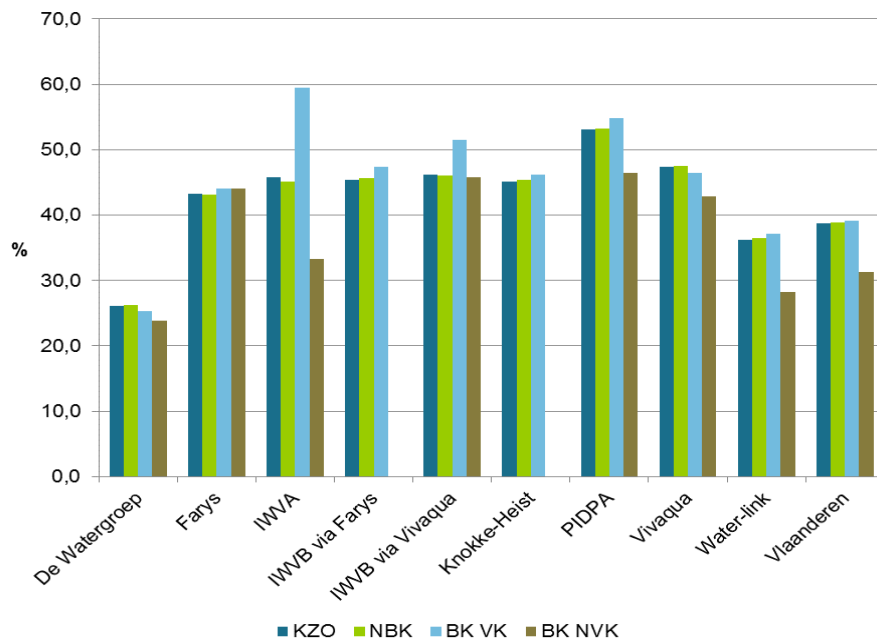
De gemiddelde looptijd van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen bedroeg 13,3 maand, waar een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 73 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 949 euro tegenover stond.

[illegible]

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	2016/2015 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9.636	8.155	5.916	6.768	5.815	- 14,1

Om een openstaande schuld in te vorderen, kan de exploitant ook een gerechtelijke procedure starten. In 2016 werden 5.815 klanten zonder ondernemingsnummer gedagvaard door de rechtbank om een uitstaande schuld te innen. Dat is een daling met 14,1% ten opzichte van 2015.

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 2016 werden uitgestuurd, hebben veelal betrekking op dossiers van 2015 of eerder. Bovendien kan het statuut van de klant in die tijd gewijzigd zijn.

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

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 8: evolutie van het aantal actieve LAC's

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
% gemeente met een actieve LAC-werking voor water	81,5	92,2	95,8	95,5	96,1	↑

In 2016 was er in 296 van de 308 gemeenten een actieve LAC-werking voor water. Dat zijn er twee meer dan in 2015. In de provincie Antwerpen hebben alle gemeenten een actieve LAC. In de provincie Limburg bleken er 5 gemeenten te zijn zonder actieve LAC. Voor de andere provincies is het aantal gemeenten zonder actieve LAC als volgt verdeeld: Oost-Vlaanderen 4, Vlaams-Brabant 1 en West-Vlaanderen 2. De gemeenten waar er in 2016 volgens onze gegevens geen actieve LAC-werking was, bijvoorbeeld omdat er geen dossiers te behandelen waren, zijn: Bocholt, Hamont-Achel, Herstappe, Lommel, Peer, Horebeke, Maarkedal, Zomergem, Zulte, Bever, Ruislede, Zuienkerke.

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 9: evolutie van het aantal dossiers van de LAC

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	33.569	30.772	36.937	+20,0
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	22.438	26.354	29.848	+13,3

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	29.472	26.000	32.595	+25,4
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	18.805	21.583	27.626	+28,0
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1.119	1.095	-2,1
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	4,0	↓
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3.528	3.865	3.154	7.605	11.413	+50,1
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	37,4	↑
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10.449	14.102	13.434	12.575	15.008	+19,3
% voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	58,6	↓

In 2016 werden in totaal 36.937 dossiers naar de LAC doorgestuurd voor de klanten zonder ondernemingsnummer. Tegenover 2015 betekent dit een stijging met 20%.

4.330 dossiers werden doorgestuurd met als reden dat de klant weigert om de exploitant toegang te geven tot de watermeter. In 2015 waren dit er 4.733. Water-link (2.204) en De Watergroep (2.121) stuurden veruit het grootste deel van deze dossiers door naar de LAC.

De verklaring voor het hoge aantal bij De Watergroep is eveneens gerelateerd aan hun interne procedure. De Watergroep stuurt deze dossiers enkel door naar de LAC, indien er in hetzelfde dossier ook sprake is van wanbetaling, en dit om de LAC's toe te laten te prioriteren in functie van het aantal behandelbare dossiers per zitting.

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.

Aantal behandelde dossiers

Van de 36.937 dossiers doorgestuurd naar de LAC, zijn 29.848 dossiers behandeld.

Een aantal dossiers komt immers 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.

Naast het aantal dossiers dat behandeld wordt, geeft ook het aantal klanten waarvan minstens één dossier tot afsluiting op de LAC behandeld werd, informatie over de LAC-werking.

In 2016 werd voor 26.536 klanten zonder ondernemingsnummer een dossier behandeld op de LAC. Dit komt overeen met 1,0% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer.

Water-link heeft procentueel de meeste klanten met een dossier dat op de LAC voorkwam. Hierbij dient echter rekening te worden gehouden met het effect van de procedure voor het verkrijgen van toegang tot de watermeters bij individueel bemeterde wooneenheden in appartementsgebouwen.

Het aantal wegens wanbetaling behandelde dossiers op de LAC bedraagt 27.626. Ten opzichte van 2015 is dit een stijging van 28%.

LAC-advies - algemeen

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 2016 bedroeg 3.307. Dit aantal is tussen 2015 en 2016 sterk gedaald: van 5.886 naar 3.307, of een daling met 43,9%. De stijging van het aantal positieve adviezen die in 2014 en 2015 was waargenomen, blijkt zich dus niet door te zetten.

Bekijken we enkel de dossiers wegens wanbetaling, dan zijn er 1.095 positieve adviezen. Ook dit aantal daalde ten opzichte van 2015, zij het lichtjes met 1,3%.

In 11,1% van de gevallen werd een positief advies gegeven, en dit vooral bij Water-link (52,8% van de beslissingen) en Vivaqua (35,1% van de behandelde dossiers). Voor de klanten van IWVA, IWVB via TMVW, Farys/TMVW en Knokke-Heist waren er geen positieve adviezen.

Bekijken we enkel de dossiers wegens wanbetaling, dan is het percentage positieve adviezen beperkt tot 4,0%. Voor de vorige jaren zijn deze percentages: 5,0% voor 2013, 4,6% voor 2014 en 5,3% voor 2015.

Negatieve advisering, waarbij de LAC het verzoek van de exploitant niet volgt, gebeurde in 11.413 dossiers. Het aantal negatieve adviezen is sterk gestegen ten opzichte van 2015, toen er 7.605 negatieve adviezen gegeven werden. In totaal werd bij 38,4% van het totale aantal door de LAC behandelde dossiers voor klanten zonder ondernemingsnummer een negatief advies gegeven. Dit percentage bedroeg in 2015 nog 29,2%, en in 2014 bedroeg dit percentage 15,4%.

Negatieve adviezen worden enkel gegeven voor de reden wanbetaling.

De LAC heeft daarnaast 15.017 voorwaardelijke adviezen gegeven waarvan 15.008 wegens wanbetaling. Dit aantal is eveneens (lichtjes) gestegen ten opzichte van 2015, toen bij 48,2% van het totale aantal door de

[illegible]

Een voorwaardelijk advies betekent dat er alsnog zal worden afgesloten als de klant de opgelegde voorwaarden niet vervult. Als de klant start met het betalen van de eerste schijf, wordt de watertoevoer niet afgesloten. Als de klant een betaling overslaat of stopt met betalen, kan de exploitant afsluiten zonder bijkomend LAC-advies.

De LAC's van de 12 andere centrumsteden gaven in 2015 samen slechts 26 positieve adviezen, waarvan 25 in Mechelen.

De exploitant kan om verschillende redenen een afsluiting vragen. Het is zinvol om per reden de verdeling tussen de positieve, negatieve en voorwaardelijke adviezen te bekijken en na te gaan of hier een evolutie op te merken valt in de tijd.

Aanvragen tot afsluiting wegens een weigering tot naleven van de procedures voor tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling (totaal aantal dossiers 12) worden in 66,7% van de gevallen positief geadviseerd. Geen enkel dossier werd negatief geadviseerd. 33,3% kreeg een voorwaardelijk advies. In 2015 werd uitzonderlijk 94,9% van deze dossiers positief geadviseerd. In 2014 was dit 45.2%.

In 2016 organiseerden de verschillende gemeentelijke LAC's 1.075 zittingen voor drinkwater. De gegevens per gemeente, zijn opgenomen in de bijlage bij het rapport.

Op deze 1.075 zittingen zijn in totaal 29.848 dossiers behandeld. Gemiddeld werden er dus 27,8 dossiers per zitting behandeld. In Antwerpen werden gemiddeld het meest dossiers per zitting behandeld, namelijk 102,8.

39

Net zoals de vorige jaren zijn slechts weinig klanten (of hun vertegenwoordigers) voor wie een dossier tot afsluiting behandeld wordt, aanwezig op de LAC-zittingen. Gemiddeld was in Vlaanderen 8,4% van de klanten waarvoor minstens één dossier tot afsluiting behandeld werd door de LAC, aanwezig op de LAC-zitting.

Niet-beschermde klanten

Van deze 34.136 dossiers werden er in 2016 27.560 behandeld op de LAC.

In 3.086 dossiers, of 11,2% van de gevallen, werd een positief advies gegeven. 2.032 van deze positieve adviezen hadden betrekking op de toegang tot de watermeter in Antwerpen. In 1.046 dossiers werd een positief advies tot afsluiting wegens het weigeren tot het uitwerken van een afbetalingsregeling of het niet volgen van een afbetalingsregeling gegeven. 500 van deze 1.046 adviezen werden in Antwerpen gegeven.

In 10.113 van de behandelde dossiers werd een negatief advies gegeven.

In 14.248 van de behandelde dossiers werd een voorwaardelijk advies gegeven.

In 2016 zijn in totaal 1.978 dossiers van beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten doorgestuurd naar de LAC. De overgrote meerderheid van deze dossiers, 1.743, zijn doorgestuurd wegens de weigering tot het uitwerken van een regeling voor de betaling van openstaande facturen of het niet nakomen van zo'n regeling. Door De Watergroep en Water-link zijn respectievelijk 109 en 125 dossiers doorgestuurd wegens de weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld. Enkel Farys/ TMVW heeft bovendien een dossier doorgestuurd wegens de weigering tot naleving van de procedures voor tegensprekelijke overname of een vernieuwde indienststelling.

Van deze 1.978 dossiers werden er in 2016 1.624 behandeld op de LAC.

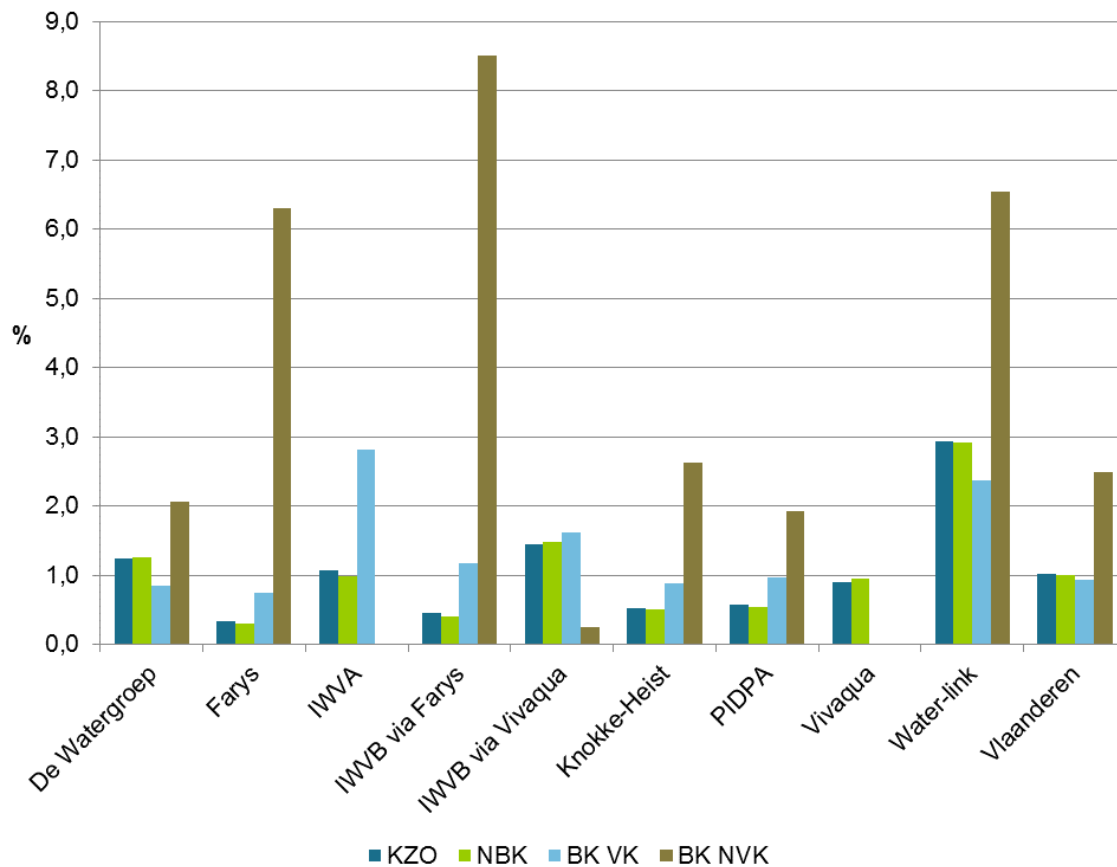
Voor 1.457 klanten, of 0,9% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten zonder ondernemingsnummer, werd minstens één dossier tot afsluiting behandeld door de LAC. Bij IWVA bleek dit het geval voor 2,8% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten, de hoogste procentuele verhouding van alle exploitanten.

In 155 van de behandelde dossiers van vrijstellingsgerechtigde klanten, 9,5%, werd een positief advies gegeven. 125 van deze positieve adviezen hadden betrekking op de toegang tot de watermeter in Antwerpen. In 30 dossiers werd een positief advies tot afsluiting wegens het weigeren tot het uitwerken

In 912 van de 1.624 behandelde dossiers werd een negatief advies gegeven.
In 563 van de behandelde dossiers werd een voorwaardelijk advies gegeven.

Wanneer we naar de uitspraken van de LAC kijken, stellen we geen duidelijke verschillen vast tussen de klantengroepen. Ook zien we geen duidelijke verschillen in het percentage effectief behandelde dossiers tussen de klantengroepen.

figuur 8: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



Als de klant zich na de kennisgeving van het advies van de LAC ofwel in regel stelt ofwel de opgelegde voorwaarden respecteert, kan een afsluiting alsnog worden vermeden. Ook als de klant ondertussen verhuisd is of in collectieve schuldbemiddeling stapt, wordt de afsluiting niet uitgevoerd. Het is dus relevant om na te gaan hoeveel van die adviezen er effectief aanleiding geven tot afsluiting op het terrein. Slechts 1,5% van de adviezen die aanleiding kunnen geven tot afsluiting (positieve en voorwaardelijke adviezen) wegens het weigeren van toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, geven aanleiding tot een effectieve afsluiting van de klant. Voor de andere afsluitingsgronden ligt dit hoger: 13,3% in geval van weigering tot uitwerken van een regeling voor de betaling van openstaande facturen of het niet nakomen van de regeling, 58,3% in geval van een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of een vernieuwde indienstelling.

438 afsluitingen gebeurden zonder LAC-advies, via de exploitant. Het grootste aantal van deze afsluitingen vond plaats wegens wanbetaling; namelijk in 420 gevallen van de 438. Een afsluiting zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring; in dit geval gaat het meestal om tweede verblijven. De 18 andere afsluitingen zonder LAC-advies waren voor redenen van leegstand (17 gevallen) en fraude (1 geval). Geen enkele afsluiting gebeurde wegens onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid.

In 2016 bedroeg de gemiddelde schuld bij afsluiting van klanten na LAC-advies 1.160 euro en bij afsluiting van klanten zonder LAC-advies 1.193 euro.

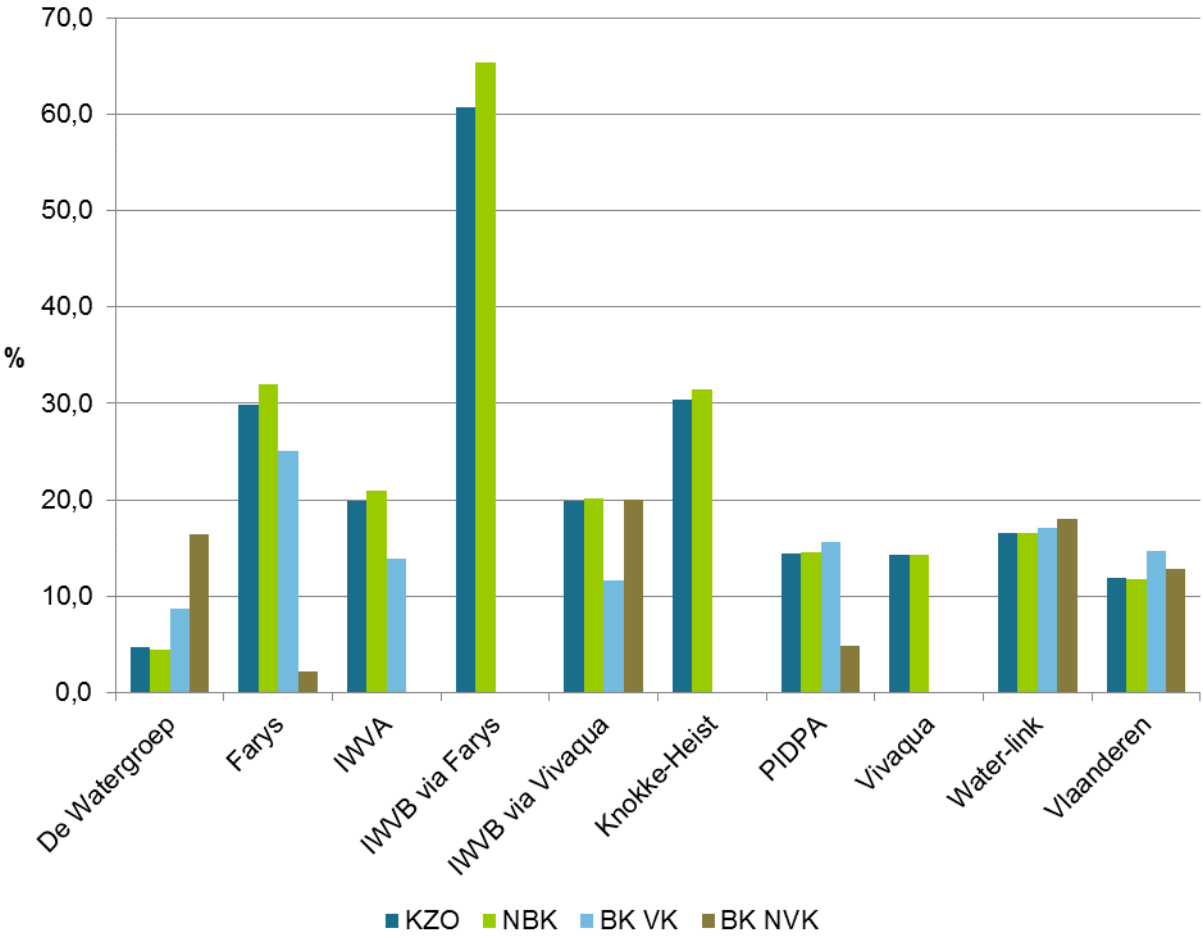
Van de 2.617 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer werden er 1.757 heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. In 1.010 van de gevallen gebeurde dat binnen de 7 kalenderdagen. 406 van de gevallen vond de heraansluiting plaats in 7 tot en met 30 kalenderdagen. Bij 341 klanten zonder ondernemingsnummer werd pas na meer dan 30 kalenderdagen heraangesloten.

In 2016 werden 2.474 afsluitingen uitgevoerd bij niet-beschermden klanten, of bij 0,10% van het totale aantal niet-beschermden klanten. 2.039 onder hen werden afgesloten na LAC-advies, 435 zonder LAC-advies.

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2016

Beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten

figuur 9: 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 12: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1.148	2.135	2.104	2.846	+35,3
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	64,8	68,2	59,7	↓

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

Algemeen

Als er een abnormaal hoog verbruik is, minimum 50% en minstens 100 m³ op jaarbasis, kan de klant binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur contact opnemen met de exploitant. In eerste instantie kan de klant een controleonderzoek aanvragen. Een eerste controleonderzoek is gratis voor de klant. Indien de klant in aanmerking komt voor een minnelijke schikking, kan hij die aanvragen bij de exploitant.

Het aantal kosteloze controleonderzoeken bij afwijkend verbruik werd voor het eerst opgevraagd voor het jaar 2016. In totaal werden 2.382 controleonderzoeken uitgevoerd. Voor De Watergroep, IWVB via Vivaqua en Vivaqua zijn deze cijfers niet beschikbaar.

Om recht te hebben op een minnelijke schikking dient de klant een verzoek in bij de exploitant. Met ingang van 1 januari 2014 zijn de voorwaarden voor toekenning van een minnelijke schikking aangepast. De criteria in welke gevallen een minnelijke schikking toegestaan moet worden, zijn verduidelijkt. De exploitant kan ook in andere aanvragen een minnelijke schikking verlenen. Het algemeen waterverkoopreglement legt de minimale voorwaarden vast.

In 2016 werden 2.846 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en werden 1700 minnelijke schikkingen toegestaan. Ten opzichte van 2015 is dit een stijging van het aantal aanvragen met 35,3%.

IWVB via Vivaqua liet het hoogste percentage minnelijke schikkingen toe (112 op 117, dus 96%), IWVB via TMVW het laagste (1 op 7, dus 14%).

Van de 1.700 toegestane minnelijke schikkingen hielden er 742 verband met lekken in leidingen en 820 met defecte toestellen. 51 schikkingen hielden verband met lekken in meterputten en nog eens 87 hielden verband met een ander soort abnormaal hoog verbruik.

Het bedrag van de tegemoetkoming per exploitant varieerde in 2016 van 12 euro (Water-link) tot 39.700 euro (De Watergroep). Het Vlaamse gemiddelde bedrag voor de tegemoetkoming lag op 1.224 euro.

Per klantengroep

Niet-beschermdde klanten

2.202 gratis controle-onderzoeken bij niet-beschermdde klanten werden door de exploitant uitgevoerd.

Betalingsplan op maat

2.716 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen. 913 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten kregen dit ook.

De Watergroep, 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.

2.2.6 Langetermijntrends

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

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.
- Dit jaar dienen de gerapporteerde cijfers rond afsluitingen voorzichtig geïnterpreteerd te worden. De sterke daling van het aantal afsluitingen is immers deels te verklaren door de tijdelijke onderbezetting van en/of technische problemen bij de bevoegde diensten van verschillende drinkwatermaatschappijen.
- De wetgeving rond afsluiting van drinkwater is sinds 1 januari 2014 gewijzigd. Van dan af is ook een LAC-advies nodig voor een afsluiting wegens het niet verlenen van toegang tot de watermeter of weigering tot tegensprekelijke overname of indienststelling van de waterlevering. Om de cijfers vanaf 2014 met deze van de vorige jaren te kunnen vergelijken is vanaf 2014 zowel het totaal aantal aanvragen opgenomen als die voor ‘wanbetaling’. Deze laatste data zijn te plaatsen naast deze van de voorbije jaren ‘wegens klaarblijkelijke onwil’.

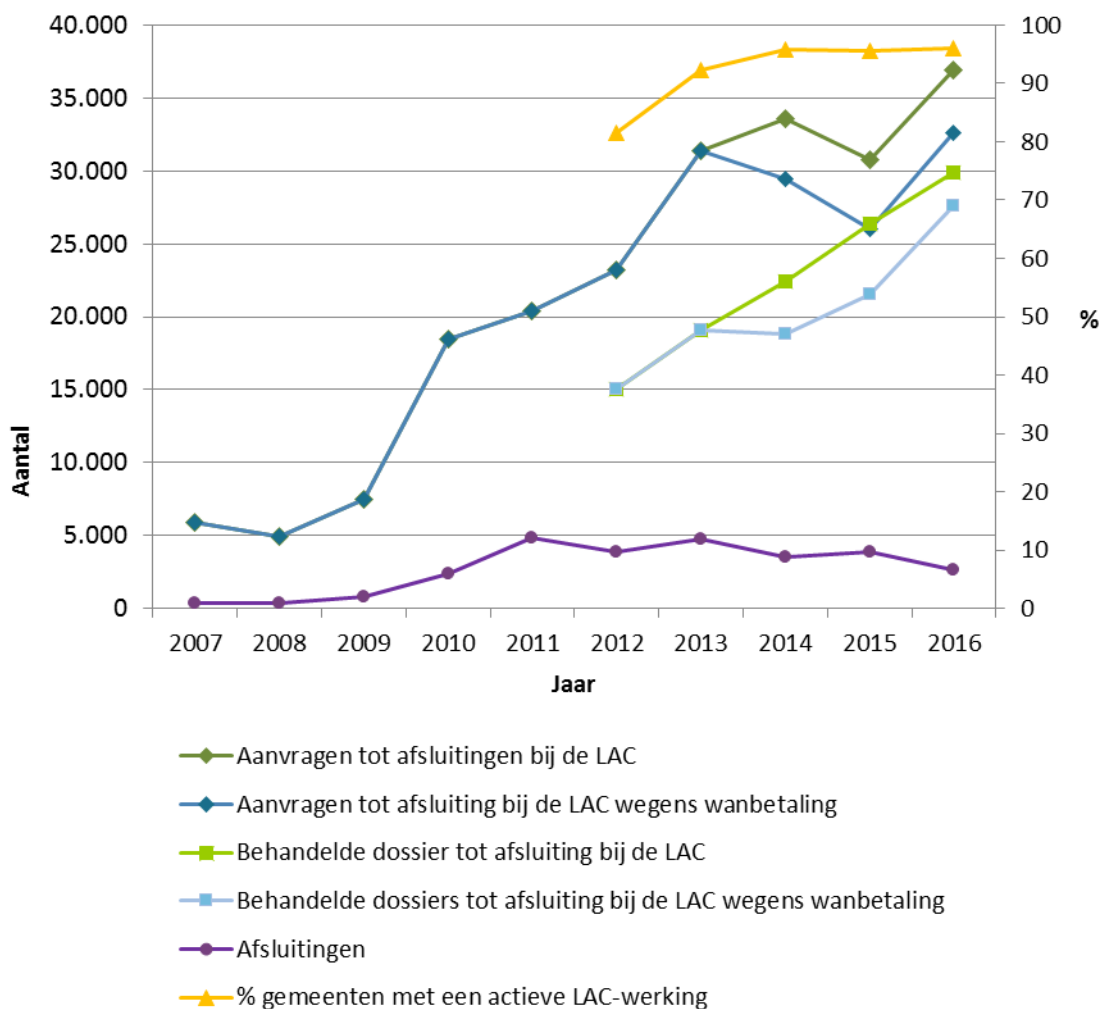
De belangrijkste langetermijntrends zijn weergegeven in figuur 10.

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 2016 stabiel. Dit heeft zijn impact gehad op het aantal aanvragen.
2. Na een neerwaartse knik in 2015 is het totaal aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC opnieuw gestegen.
3. Het aantal aanvragen tot afsluiting wegens wanbetaling is ook gestegen na een neerwaartse knik in 2015.
4. Het aantal door de LAC behandelde dossiers stijgt al enkele jaren. In 2014 werden 22.438 dossiers behandeld, in 2015 waren dat er 26.354. In 2016 werden 29.848 dossiers behandeld. Dit komt overeen met een stijging van het aantal behandelde dossiers met 13,3% ten opzichte van 2015. Ook de verhouding tussen het aantal behandelde en het aantal doorgestuurde dossiers stijgt. Als we enkel de evolutie van het aantal dossiers voor wanbetaling die door de LAC behandeld zijn in ogenschouw nemen, dan merken we op dat het aantal behandelde dossiers tegenover 2015 gestegen is van 21.583 naar 27.626, of met 27,9%.
5. Het aantal effectieve afsluitingen stagneert sinds 2011 en is ten opzichte van 2015 sterk gedaald met 33%. Het cijfers van 2016 (2.617) komt bijna overeen met dat van 2010 (2.362). Navraag bij de

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

exploitanten leert ons evenwel dat deze sterke daling minstens ten dele verklaard kan worden door (tijdelijke) onder-bemanning op de diensten belast met het uitvoeren van afsluitingen.

figuur 10: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2016



2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 75.156 aanvragen tot betalingsuitstel. De stijging die waar te nemen viel tussen 2012 en 2014 maar werd onderbroken in 2015, herneemt. 98% van de aanvragen werd aanvaard. Het valt op dat beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten in vergelijking tot de andere klantengroepen vaker gebruik maakten van een betalingsuitstel.
- In totaal zijn er 1.148.194 herinneringsbrieven gestuurd. 585.271 klanten hebben minstens één herinneringsbrief gekregen. Dat is een stijging met 18,9% tegenover 2015. Wanneer we de cijfers voor De Watergroep buiten beschouwing¹¹ laten zijn er in totaal 296.956 klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief is gestuurd, oftewel 4,9% minder dan in 2015. Het valt op dat er verhoudingsgewijs het meeste herinneringsbrieven werden verstuurd binnen de groep van beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. Beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten kregen verhoudingsgewijs het minste herinneringsbrieven.
- In totaal ontvingen 220.379 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Dat is een stijging met 27,2% tegenover 2015. Indien we De Watergroep buiten beschouwing laten is naar 115.305 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling verstuurd. Dit betekent een stijging met 4,2% ten opzichte van 2015. Beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten kregen verhoudingsgewijs het meeste ingebrekestellingen. Beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten het minste.
- In totaal zijn 63.221 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan er 99,4% werd toegestaan. Dat is een stijging met 13,9% tegenover 2015. Als we ook hier De Watergroep buiten beschouwing laten zijn er 41.550 afbetalingsplannen aangevraagd. Dit is een stijging met 8,4% tegenover 2015. Het aantal aangevraagde betalingsplannen, dat sterk steeg tussen 2012 en 2014 maar opnieuw daalde in 2015, stijgt dus opnieuw matig. Het percentage van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bedraagt 36,9%. 59,2% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen werd niet nageleefd. Het valt op dat beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde en beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten vaker dan niet-beschermde klanten een afbetalingsplan hebben lopen.
- 5.815 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. Dit is een daling met 14,1% ten opzichte van 2015.
- 296 gemeenten van de 308 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal zijn 36.937 dossiers door de exploitant naar de LAC-water doorgestuurd. Dit aantal is gestegen met 20% ten opzichte van 2015.

¹¹ De Watergroep startte in de loop van 2015 met een nieuw klantenopvolgingsysteem waardoor er gedurende enkele maanden geen actief debiteurenbeheer werd gevoerd. Dit heeft impact op de cijfers voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen. Aangezien het merendeel van de afbetalingsplannen niet wordt toegekend in reactie op een herinneringsbrief maar in reactie op het ontvangen van een factuur, is de impact op de cijfers voor de afbetalingsplannen minder groot.

Het aantal dossiers door de exploitant naar de LAC is doorgestuurd om redenen van wanbetaling bedroeg 32.595. Dat is een stijging met 25,4% t.o.v. 2015.

- Het aantal positieve adviezen tot afsluiting bedroeg 3.307. Dit aantal is tussen 2015 en 2016 sterk gedaald: van 5.886 naar 3.307. De beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten krijgen verhoudingsgewijs het meeste aantal adviezen tot afsluiting (2,5% van alle beschermde klanten die niet-vrijstellingsgerechtigd zijn).

In 2016 werden alle behandelde dossiers tot afsluiting wegens een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, positief geadviseerd. Ook voor de aanvragen tot afsluiting wegens een weigering tot naleven van de procedures voor tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienstelling werden allemaal positief geadviseerd.

Aanvragen tot afsluiting wegens wanbetaling, werden in 4% van de gevallen positief geadviseerd, 41,5% van de gevallen negatief en in 54,5% van de gevallen voorwaardelijk geadviseerd door de LAC's. De evolutie die we in 2015 konden waarnemen, blijft zich doorzetten: een verschuiving van voorwaardelijke adviezen (van 77,3% in 2014 naar 59% in 2015 en 54,5% in 2016) richting negatieve adviezen (van 18,1% in 2014 naar 35,7% in 2015 en 41,5% in 2016), terwijl het aantal positieve adviezen stabiel blijft (van 4,6% in 2014 naar 5,3% in 2015 en 4,0% in 2016).

- In totaal werden 2.617 klanten zonder ondernemingsnummer effectief afgesloten van de watertoevoer (2.179 via de LAC, 438 zonder LAC). Dat is een daling met 33,3% tegenover 2015. Deze sterke daling dient evenwel genuanceerd te worden omdat ze deels verklaard wordt door de tijdelijke onderbezetting en/of technische moeilijkheden bij de betrokken diensten van de watermaatschappijen, waardoor tijdelijk minder afsluitingen hebben plaatsgevonden. Het aantal gekende gedomicilieerde personen dat van water afgesloten werd in 2016 bedraagt 6.034, waarvan 5.905 via LAC-advies en 129 zonder LAC-advies.

Adviezen tot afsluiting wegens weigering tot toegang tot ruimte waar de watermeter is in opgesteld, geven zelden (1,5% van de gevallen) aanleiding tot een effectieve afsluiting. Voor een weigering tot uitwerking van een regeling tot betaling van een openstaande factuur (13,3%) of een weigering tot het naleven van de procedures voor een tegensprekelijke overname of een vernieuwde indienstelling (58,3%) komt het vaker maar ook niet in alle gevallen tot een effectieve afsluiting. Er worden geen duidelijke verschillen opgemerkt tussen de klantengroepen.

- In 2016 zijn 2.846 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 59,7% toegestaan.
- In 2016 zijn 332 waterscans uitgevoerd (273 daarvan door Farys/TMVW).

De bovenstaande vaststellingen en trends geven aan dat de invoering van de nieuwe tariefstructuur sinds 1 januari 2016, waarvan de effecten evenwel pas volgend jaar ten volle gerapporteerd zullen worden, niet geleid hebben tot grote verbeteringen noch verslechtingen op het vlak van de opvolging van wanbetaling.

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

[illegible]

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](#)

tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257.412	274.803	276.466	288.999	302.855	+ 4,8

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 302.855 in 2016.

De Watergroep leverde aan 45% 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.

LET OP: De Watergroep startte in de loop van 2015 met een nieuw klantenopvolgingsysteem. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft invloed gehad op de cijfers die De Watergroep rapporteerde in 2015, die lager waren dan normaal. De Watergroep geeft aan dat dit ook in 2016 nog gevolgen heeft op de werking van de facturatieopvolging, aangezien er in 2016 een inhaalbeweging heeft plaatsgevonden. De cijfers voor bijvoorbeeld herinneringsbrieven of ingebrekestelling liggen voor 2016 dus wat hoger dan wat normaal kan worden verwacht.

Link naar bijlage: [Bijlage 2.4: Ingebrekestelling](#)

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23.355	27.730	26.589	22.087	29.601	+34,0

In totaal werden in 2016 naar 29.601 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd. Dat is een stijging met 34% tegenover 2015. Verhoudingsgewijs waren er bij Water-link het hoogste aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werden verstuurd: 6.109 of 19,8% van het aantal klanten.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1.327	1.893	2.110	1.983	1.993	+ 0,5
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	98,3	↓
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	1,7	↑
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,0	47,7	48,1	47,5	40,7	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 2.239	€ 4.583	€ 4.996	€ 3.669	€ 2.994	- 18,4
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 479	€ 555	€ 611	€ 709	€ 582	- 17,9
Gemiddelde looptijd (maanden)	4,9	6,0	5,4	5,2	5,3	+ 1,2

Het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan kreeg, bedroeg 1.581. 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 Vivaqua, waar 5,4% van het totale aantal klanten minstens één afbetalingsplan kreeg.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten wordt, is 2.994 euro. De bedragen liggen tussen 1.028 euro (IWVB via Vivaqua) en 4.574 euro (Farys/TMVW).

De meeste aanvragen hielden verband met lekken in ondergrondse leidingen, in leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of leidingen in ontoegankelijke ruimtes (125). 94 aanvragen hielden verband met defecte toestellen en in 9 gevallen gaven lekken in meterputten aanleiding tot het indienen van een aanvraag tot minnelijke schikking.

2.3.6 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- [illegible]

2.4 Klachten

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

tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klachten	2.047	2.411	2.701	3.045	3.939	+ 29,4
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	42,1	-

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 2016 zo'n 3.939 klachten. Dit is een toename met 29,4% tegenover 2015.

De klachten worden opgesplitst in acht groepen:

- de kwaliteit van het geleverde water;
- de kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde¹²;
- de sociale vrijstellingen;
- het aangerekende waterverbruik;
- de facturatie, andere dan voorgaande;
- de communicatie of klantgerichtheid;
- technische zaken;
- andere reden.

Van de 3.939 klachten handelden er 269 over de kwaliteit van het geleverde water, 54 over de kosteloze levering per gedomicilieerde, 27 over de sociale vrijstellingen, 307 over het aangerekende waterverbruik, 1.287 over de facturatie, 621 over de communicatie of klantgerichtheid, 248 over technische aspecten en 1.126 over andere problemen. Onder 'andere problemen' vallen onder meer klachten over herstellingswerken en onderbrekingen van de waterlevering.

Niet alle klachten die werden ingediend, zijn gegrond. In totaal werden 1.657 klachten als gegrond beschouwd, wat neerkomt op 42,1% van de ingediende klachten. Dat percentage is hetzelfde als in 2015.

Net zoals de vorige jaren waren er ook in 2015 grote verschillen tussen de verschillende exploitanten vast te stellen: bij IWVA bleken 100% van de ontvangen klachten gegrond, bij Pidpa slechts 15,9%.

¹² De kosteloze levering van 15m³ is sinds de invoering van de nieuwe tariefstructuur op 1 januari 2016 afgeschaft.

Het aantal klachten ten opzichte van het aantal klanten was laag. Gemiddeld bedroeg dit percentage 0,13%.

Van de 3.939 klachten werden er in totaal 3.601 (91,4%) tijdig behandeld.

Als de indiener van de klacht te goeder trouw is en een goede reden heeft om een klacht in te dienen, mogen de kosten voor het onderzoek van de klacht niet worden aangerekend. In 2016 werd voor geen enkele klacht een kostprijs aangerekend voor de behandeling van de klacht.

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2016

2.5 Keuringen

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

tabel 23: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal keuringen	46.873	48.845	50.577	50.618	53.190	+ 5,1
Aantal herkeuringen	2.614	2.239	2.052	2.484	2.348	- 6,9

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 2016 werden 53.109 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel , namelijk 48.959, zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname.

Bij belangrijke wijzigingen zijn 3.377 keuringen uitgevoerd.

848 keuringen gebeurden na de vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid op verzoek van de exploitant.

Uit een vergelijking met de cijfers van 2015 blijkt dat het totale aantal keuringen dat wordt uitgevoerd gestegen is van 50.618 tot 53.190, dus met 5,1%.

Als de binneninstallatie voldoet, krijgt de klant of titularis van de keurder een keuringsattest en is de installatie conform. In totaal waren 49.829 installatie conform bij de keuring en 2.556 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 2.348 herkeuringen. Dit zijn er 6,9% minder dan in 2015. Na herkeuring waren er 1.807 installaties extra conform.

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

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2016

3.1 Inleiding

De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2016 en moeten tegen uiterlijk 31 maart 2017 ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Een (deels)ingevuld rapporteringssjabloon wordt ontvangen van 305 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 omdat er geen klachten zijn of omdat de keuringen zijn uitgevoerd en de rapportering zonder voorwerp is.

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

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

3.2 Klachten

Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van de exploitant, contacteert hij de klantendienst. Als hij niet tevreden is over de manier waarop zijn probleem behandeld wordt, kan hij zijn grieven doorgeven aan de klachtenmanager van de exploitant. 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 2016 bedraagt 626. Hiervan zijn 489 klachten gegrond.

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

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

TMVW gaf een globaal overzicht van de klachtenbehandeling waardoor voor de klachten ‘andere reden’ een overlapping is met de rapportering over drinkwater (zie 2.4.). Daarnaast bezorgde ook Aquafin een overzicht van de ontvangen klachten inzake saneringsinfrastructuur.

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

In totaal gebeurden 709 herkeuringen. In 206 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 regenwater en/of de regenwaterput 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.

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 24: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	80
tabel 25: aantal klanten zonder ondernemingsnummer	80
tabel 26: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer	82
tabel 27: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	82
tabel 28: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet beschermde klanten (NBK).....	83
tabel 29: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor vrijstellingsgerechtigde klanten (BK VK)	83
tabel 30: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK).....	84
tabel 31: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	85
tabel 32: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	86
tabel 33: aantal herinneringsbrieven voor de niet beschermde klanten (NBK).....	86
tabel 34: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)...	87
tabel 35: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK).....	87
tabel 36: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	89
tabel 37: aantal ingebrekestellingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	90
tabel 38: aantal ingebrekestellingen voor de niet beschermde klanten (NBK)	90
tabel 39: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK) ...	91
tabel 40: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK).....	91
tabel 41: totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummers dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten.....	93
tabel 42: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer	94
tabel 43: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	95
tabel 44: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan	95
tabel 45: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	96
tabel 46: klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) die hun afbetalingsplan niet naleefde	96
tabel 47: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	97
tabel 48: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)	97
tabel 49: aantal niet beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan.....	98

[illegible]

tabel 74: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten	115
tabel 75: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten (NBK)	116
tabel 76: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten	117
tabel 77: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigde zijn	118
tabel 78: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigde zijn (BK VK)	119
tabel 79: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de vrijstellingsgerechtigde klanten 120	
tabel 80: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigde zijn	121
tabel 81: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die en niet vrijstellingsgerechtigde zijn (BK NVK)	122
tabel 82: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn	123
tabel 83: aantal beslissingen (%) van de LAC ten opzichte van de aantal behandelde dossier door de LAC.	124
tabel 84: aantal behandelde dossiers (%) door de LAC t.o.v. aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC ..	125
tabel 85: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	126
tabel 86: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	126
tabel 87: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer	127
tabel 88: 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	127
tabel 89: 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	128
tabel 90: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer	128
tabel 91: aantal klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt	129
tabel 92: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden	129
tabel 93: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor niet beschermde klanten (NBK)	130
tabel 94: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten	130
tabel 95: 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	131

76

figuur 12: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet vrijstellingsgerechtigd is (BK NVK) en de beschermde klant die vrijstellingsgerechtigd is (BK VK).....	81
figuur 13: evolutie van het aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK) en beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK).....	81
figuur 14: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	84
figuur 15: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	88
figuur 16: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	92
figuur 17: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	105
figuur 18: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde.....	105
figuur 19: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC	124
figuur 20: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	139
figuur 21: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant en opgedeeld per klantengroep.....	144
figuur 22: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2016	153
figuur 23: aantal klachten (%) per totaal aantal klanten.....	169
figuur 24: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn	169

77

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 vrijstellingsgerechtigde zijn;
- Beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn

De voorwaarden om als vrijstellingsgerechtigde 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 november geldt om te bepalen of de rechten van beschermde klant gelden. De bijkomende rechten treden in werking op 1 januari van het eerste jaar volgend op het jaar waarop de toestand bepaald is.

Leeswijzer

Voor de klanten zonder ondernemingsnummer wordt een onderscheid gemaakt tussen niet-beschermde klanten, beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn, en beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde 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 – vrijstellingsgerechtigde	BK VK	
Beschermde klant – niet vrijstellingsgerechtigde	BK NVK	

In de tabellen worden nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

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

- NB: niet beschikbaar

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

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

Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

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

tabel 24: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

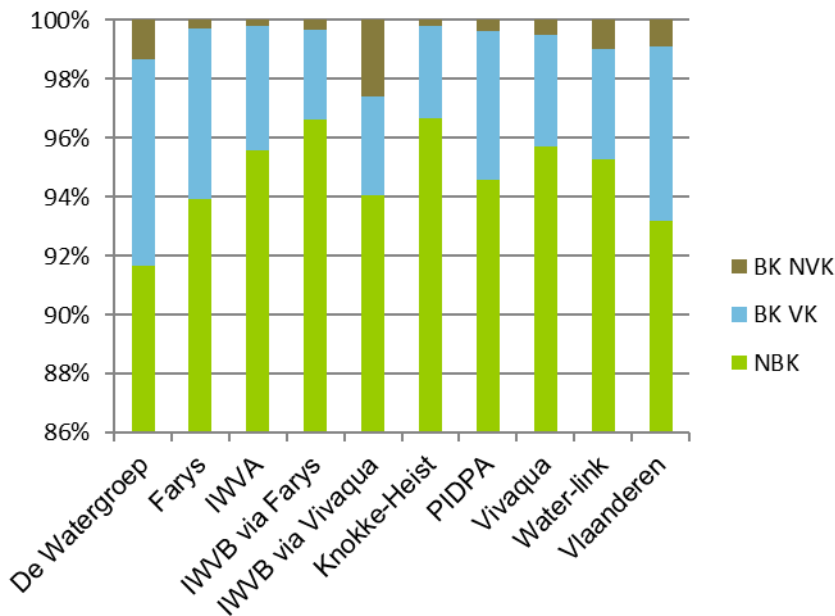
	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2.519.589	2.543.655	2.509.789	2.585.844	2.625.374	+ 1,5
Aantal beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn			150.487	154.691	155.691	+ 0,6
Aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn			*	20.644	23.603	+14,3

* geen volledige cijfers gerapporteerd

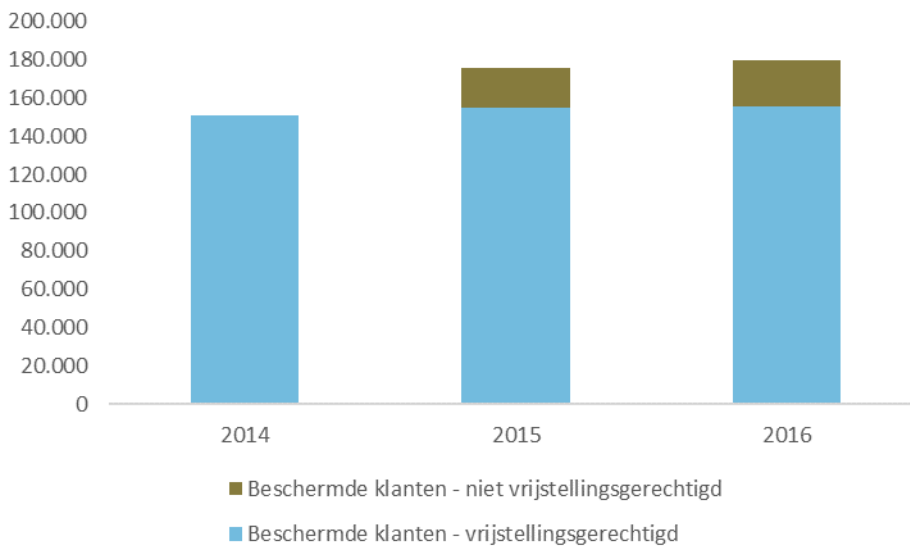
tabel 25: aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO	NBK	BK	
			BK VK	BK NVK
De Watergroep	1.216.250	1.114.968	85.096	16.186
Farys / TMVW	569.490	534.957	32.835	1.698
IWVA	49.711	47.520	2.098	93
IWVB via TMVW	14.026	13.551	428	47
IWVB via Vivaqua	79.041	74.356	2.653	2.032
Knokke-Heist	21.396	20.681	677	38
PIDPA	501.405	474.165	25.361	1.879
Vivaqua	14.116	13.512	532	72
Water-link	159.939	152.370	6.011	1558
Vlaanderen	2.625.374	2.446.080	155.691	23.603

figuur 11: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet vrijstellingsgerechtigd is (BK NVK) en de beschermde klant die vrijstellingsgerechtigd is (BK VK)



figuur 12: evolutie van het aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK) en beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)



Bijlage 1.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingsuitstel](#)

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65.713	69.452	72.372	61.387	75.156	+ 22,4
% toegestaan	98,2	97,9	97,4	97,9	98,0	↑
% geweigerd	1,8	2,1	2,6	2,1	2,0	↓

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

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	36.751	35.336	96,1	1.415	3,9	31.983	2,6
Farys / TMVW	1.781	1.744	97,9	37	2,1	1.744	0,3
IWVA	456	456	100,0	0	0,0	456	0,9
IWVB via TMVW	49	49	100,0	0	0,0	49	0,3
IWVB via Vivaqua	284	284	100,0	NG	NG	201	0,3
Knokke-Heist	423	423	100,0	0	0,0	423	2,0
PIDPA	21.566	21.531	99,8	35	0,2	16.728	3,3
Vivaqua	43	43	100,0	NG	NG	39	0,3
Water-link	13.803	13.803	100,0	0	0,0	10.128	6,3
Vlaanderen	75.156	73.669	98,0	1.487	2,0	61.751	2,4

NG: niet gerapporteerd

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

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	34.553	33.268	96,3	1.285	3,7	30.205	2,7
Farys / TMVW	1.666	1.630	97,8	36	2,2	1.630	0,3
IWVA	433	433	100,0	0	0,0	433	0,9
IWVB via TMVW	44	44	100,0	0	0,0	44	0,3
IWVB via Vivaqua	249	249	100,0	NG	NG	193	0,3
Knokke-Heist	412	412	100,0	0	0,0	412	2,0
PIDPA	20.576	20.541	99,8	35	0,2	15.984	3,3
Vivaqua	43	43	100,0	NG	NG	39	0,3
Water-link	13.214	13.214	100,0	0	0,0	9.689	6,4
Vlaanderen	71.190	69.834	98,1	1.356	1,9	58.629	2,4

NG: niet gerapporteerd

tabel 29: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor vrijstellingsgerechtigde klanten (BK VK)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	1.634	1.538	94,1	96	5,9	1.317	1,5
Farys / TMVW	115	114	99,1	1	0,9	114	0,3
IWVA	22	22	100,0	0	0,0	22	1,0
IWVB via TMVW	4	4	100,0	0	0,0	4	0,9
IWVB via Vivaqua	33	33	100,0	NG	NG	6	0,2
Knokke-Heist	11	11	100,0	0	0,0	11	1,6
PIDPA	838	838	100,0	0	0,0	643	2,5
Vivaqua	0	0	-	NG	NG	0	0,0
Water-link	317	317	100,0	0	0,0	231	3,8
Vlaanderen	2.974	2.877	96,7	97	3,3	2.348	1,5

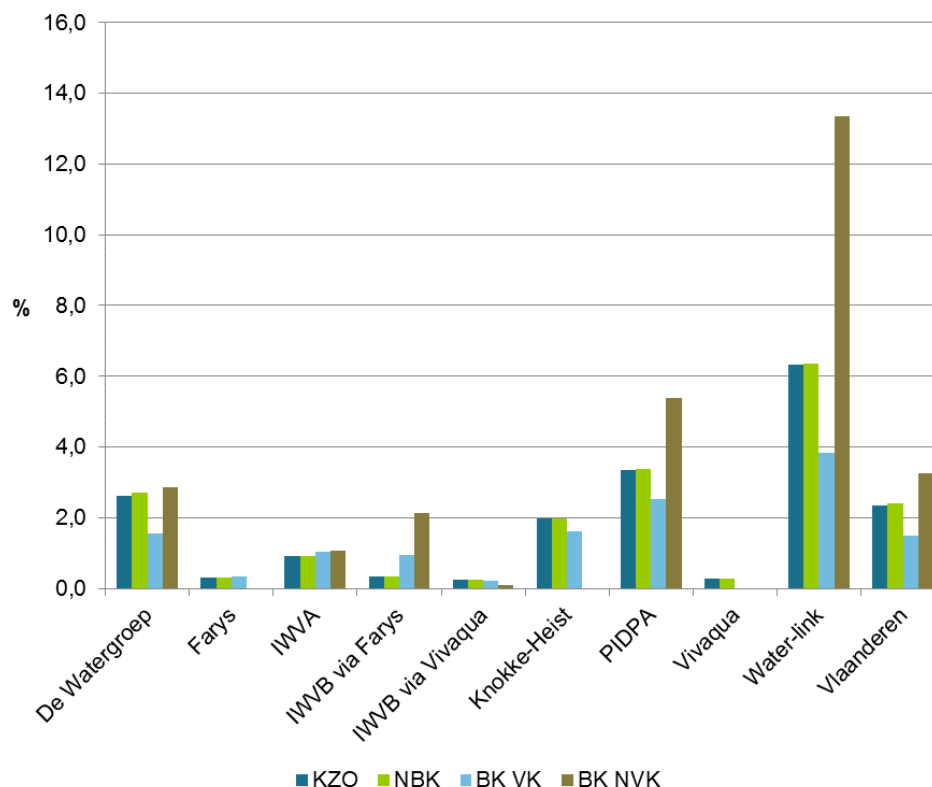
NG: niet gerapporteerd

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

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	564	530	94,0	34	6,0	461	2,8
Farys / TMVW	0	0	-	0	-	0	0,0
IWVA	1	1	100,0	0	0,0	1	1,1
IWVB via TMVW	1	1	100,0	0	0,0	1	2,1
IWVB via Vivaqua	2	2	100,0	NG	NG	2	0,1
Knokke-Heist	0	0	-	0	-	0	0,0
PIDPA	152	152	100,0	0	0,0	101	5,4
Vivaqua	0	0	-	NG	NG	0	0,0
Water-link	272	272	100,0	0	0,0	208	13,4
Vlaanderen	992	958	96,6	34	3,4	774	3,3

NG: niet gerapporteerd

figuur 13: 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.

tabel 31: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015*	2016*	2016/2015 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	492.267	585.271	18,9
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd (cijfers zonder de Watergroep)	312.397	296.956	-4,9

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

tabel 32: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	545.963	288.315	23,7
	Farys / TMVW	150.984	94.182	16,5
	IWVA	6.802	5.547	11,2
	IWVB via TMVW	4.753	2.793	19,9
	IWVB via Vivaqua	21.899	16.180	20,5
	Knokke-Heist	7.056	4.552	21,3
	PIDPA	302.028	120.690	24,1
	Vivaqua	4.477	2.804	19,9
	Water-link	104.232	50.208	31,4
	Vlaanderen	1.148.194	585.271	22,3

tabel 33: aantal herinneringsbrieven voor de niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	510.894	269.919	24,2
	Farys / TMVW	143.415	89.236	16,7
	IWVA	6.525	5.311	11,2
	IWVB via TMVW	4.604	2.704	20,0
	IWVB via Vivaqua	21.046	15.546	20,9
	Knokke-Heist	6.897	4.447	21,5
	PIDPA	290.367	116.023	24,5
	Vivaqua	4.329	2.713	20,1
	Water-link	100.075	48.315	31,7
	Vlaanderen	1.088.152	554.214	22,7

tabel 34: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

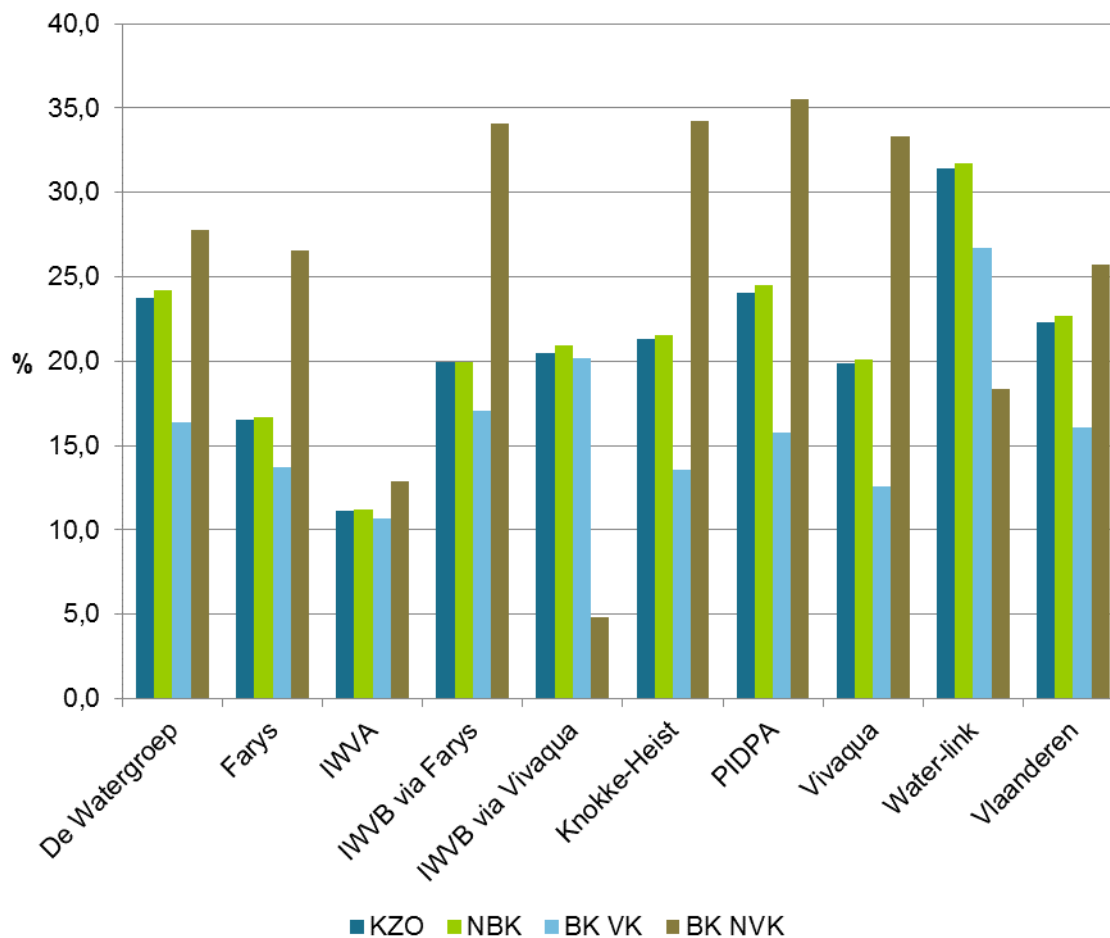
	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	25.667	13.902	16,3
	Farys / TMVW	6.735	4.495	13,7
	IWVA	261	224	10,7
	IWVB via TMVW	121	73	17,1
	IWVB via Vivaqua	717	536	20,2
	Knokke-Heist	135	92	13,6
	PIDPA	9.619	4.000	15,8
	Vivaqua	101	67	12,6
	Water-link	3.441	1.607	26,7
	Vlaanderen	46.797	24.996	16,1

tabel 35: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	9.402	4.494	27,8
	Farys / TMVW	834	451	26,6
	IWVA	16	12	12,9
	IWVB via TMVW	28	16	34,0
	IWVB via Vivaqua	136	98	4,8
	Knokke-Heist	24	13	34,2
	PIDPA	2.042	667	35,5
	Vivaqua	47	24	33,3
	Water-link	716	286	18,4
	Vlaanderen	13.245	6.061	25,7

* NG: niet gerapporteerd

figuur 14: 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 36: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen

	2012*	2013*	2014	2015**	2016**	2016/2015 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	201.195	193.268	217.470	173.259	220.379	27,2
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd (cijfers zonder de Watergroep)	104.580	92.044	75.502	110.631	115.305	4,2

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

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

tabel 37: aantal ingebrekestellingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	196.261	105.074	8,6
	Farys / TMVW	62.288	44.569	7,8
	IWVA	2.251	1.865	3,8
	IWVB via TMVW	2.042	1.425	10,2
	IWVB via Vivaqua	9.026	6.846	8,7
	Knokke-Heist	2.426	1.567	7,3
	PIDPA	58.175	34.470	6,9
	Vivaqua	1.116	867	6,1
	Water-link	45.621	23.696	14,8
	Vlaanderen	379.206	220.379	8,4

tabel 38: aantal ingebrekestellingen voor de niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	191.245	101.790	9,1
	Farys / TMVW	58.899	42.017	7,9
	IWVA	2.142	1.765	3,7
	IWVB via TMVW	1.959	1.361	10,0
	IWVB via Vivaqua	8.670	6.578	8,8
	Knokke-Heist	2.361	1.525	7,4
	PIDPA	55.797	33.043	7,0
	Vivaqua	1.075	837	6,2
	Water-link	43.809	22.808	15,0
	Vlaanderen	365.957	211.724	8,7

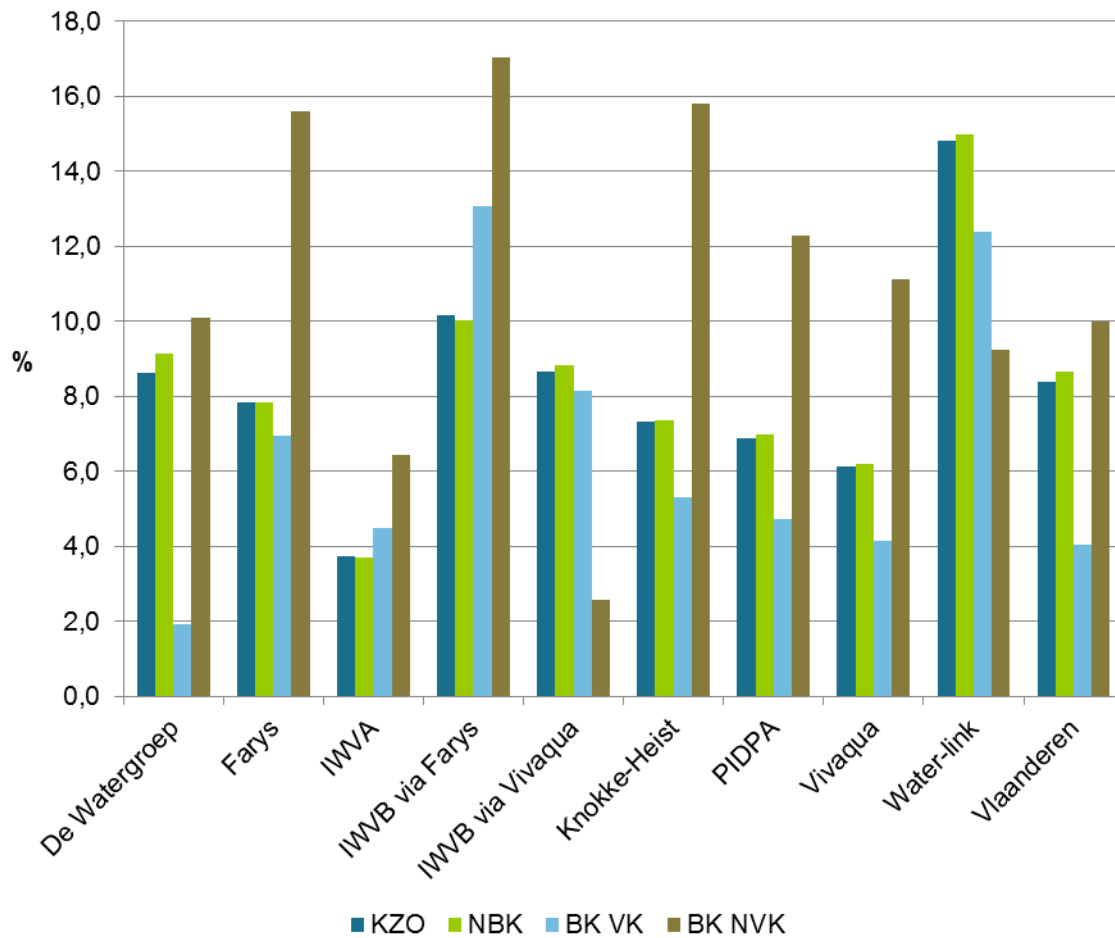
tabel 39: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	2.519	1.649	1,9
	Farys / TMVW	3.001	2.287	7,0
	IWVA	100	94	4,5
	IWVB via TMVW	71	56	13,1
	IWVB via Vivaqua	287	216	8,1
	Knokke-Heist	56	36	5,3
	PIDPA	1.950	1.196	4,7
	Vivaqua	27	22	4,1
	Water-link	1.500	744	12,4
	Vlaanderen	9.511	6.300	4,0

tabel 40: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	2.497	1.635	10,1
	Farys / TMVW	388	265	15,6
	IWVA	9	6	6,5
	IWVB via TMVW	12	8	17,0
	IWVB via Vivaqua	69	52	2,6
	Knokke-Heist	9	6	15,8
	PIDPA	428	231	12,3
	Vivaqua	14	8	11,1
	Water-link	312	144	9,2
	Vlaanderen	3.738	2.355	10,0

figuur 15: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



tabel 41: 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 VK met minstens één ingebrekestelling		BK NVK met minstens één ingebrekestelling	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
		t.o.v. totaal		t.o.v. totaal		t.o.v. totaal		t.o.v. totaal
Aalst	3.828	10,3	3.583	10,4	219	8,1	26	22,0
Antwerpen	20.666	16,6	19.873	16,8	665	13,8	128	10,0
Brugge*	3.593	7,0	3.421	7,2	150	4,5	22	10,5
Genk	2.654	11,4	2.571	12,4	48	2,3	35	9,6
Gent	11.191	9,6	10.349	9,5	798	11,3	44	16,1
Hasselt	3803	10,9	3.687	11,4	45	2,0	71	16,9
Kortrijk	2.916	9,3	2.796	9,9	53	2,2	67	12,2
Mechelen	2.944	8,7	2.773	8,7	134	7,0	37	17,7
Leuven	2.929	8,5	2.847	8,7	39	3,0	43	13,2
Oostende*	3.883	9,4	3.579	9,4	266	9,4	38	20,0
Roeselare	2.181	8,7	2.065	9,3	58	2,4	58	12,8
Sint-Niklaas	3.103	10,1	2.955	10,5	61	2,9	87	19,7
Turnhout	1.871	9,8	1.744	9,8	113	8,8	14	17,9
13 centrumsteden	65.562	10,9	62.243	11,1	2.649	7,3	670	13,6
Totaal andere gemeenten	154.817	7,7	149.481	7,9	3.651	3,1	1.685	9,0
Vlaanderen	220.379	8,4	211.724	8,7	6.300	4,0	2.355	10,0

* Bevoorraad door twee exploitanten

Bijlage 1.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

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

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

tabel 42: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	63.221	+ 13,9
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen (cijfers zonder de Watergroep)	24.360	39.976	41.686	38.329	41.550	+ 8,4
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	99,4	↓
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	0,6	↑
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt	42,1	50,9	47,0	41,0	36,9	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	- 1,1
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	€ 117	- 19,9
Gemiddelde looptijd 'maanden)	7,0	7,0	6,4	6,0	6,0	- 1,1

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

tabel 43: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
		Aantal	%	Aantal	%	
De Watergroep	21.671	21.481	99,1	190	0,9	6.572
Farys / TMVW	9.335	9.318	99,8	17	0,2	619
IWVA	753	753	100,0	0	0,0	126
IWVB via TMVW	274	274	100,0	0	0,0	25
IWVB via Vivaqua	10.947	10.947	100,0	NG	NG	911
Knokke-Heist	188	188	100,0	0	0,0	18
PIDPA	14.677	14.532	99,0	145	1,0	2.210
Vivaqua	1.314	1.314	100,0	NG	NG	81
Water-link	4.062	4.062	100,0	0	0,0	1.748
Vlaanderen	63.221	62.869	99,4	352	0,6	12.310

NG: niet gerapporteerd

tabel 44: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) 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 KZO	Aantal	% t.o.v. totaal KZO
De Watergroep	19.091	1,6	5.782	0,5
Farys / TMVW	7.197	1,3	546	0,1
IWVA	734	1,5	126	0,3
IWVB via TMVW	207	1,5	22	0,2
IWVB via Vivaqua	7.628	9,7	911	1,2
Knokke-Heist	166	0,8	18	0,1
PIDPA	9.958	2,0	2.083	0,4
Vivaqua	1.016	7,2	81	0,6
Water-link	3.219	2,0	1.372	0,9
Vlaanderen	49.216	1,9	10.941	0,4

tabel 45: 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	5.541	25,8	3.428	52,2
	Farys / TMVW	3.725	40,0	388	62,7
	IWVA	349	46,3	69	54,8
	IWVB via TMVW	108	39,4	18	72,0
	IWVB via Vivaqua	4.401	40,2	425	46,7
	Knokke-Heist	75	39,9	4	22,2
	PIDPA	7.145	49,2	1.698	76,8
	Vivaqua	541	41,2	26	32,1
	Water-link	1.315	32,4	1.353	77,4
	Vlaanderen	23.200	36,9	7.409	60,2

tabel 46: 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	4.991	26,1	3.042	52,6
	Farys / TMVW	3.111	43,2	352	64,5
	IWVA	336	45,8	69	54,8
	IWVB via TMVW	94	45,4	15	68,2
	IWVB via Vivaqua	3.525	46,2	425	46,7
	Knokke-Heist	75	45,2	4	22,2
	PIDPA	5.294	53,2	1.597	76,7
	Vivaqua	482	47,4	26	32,1
	Water-link	1.165	36,2	950	69,2
	Vlaanderen	19.073	38,8	6.480	59,2

tabel 47: 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	€ 93	€ 83	€ 619	€ 800	8,0	13,0
	Farys / TMVW	€ 70	€ 50	€ 767	€ 1.244	10,5	25,3
	IWVA	€ 107	€ 157	€ 514	€ 730	5,0	9,0
	IWVB via TMVW	€ 86	€ 66	€ 872	€ 1.989	9,6	29,5
	IWVB via Vivaqua	€ 171	€ 106	€ 426	€ 667	2,7	7,0
	Knokke-Heist	€ 110	€ 112	€ 577	€ 1.140	6,0	21,0
	PIDPA	€ 79	€ 69	€ 412	€ 501	5,9	8,8
	Vivaqua	€ 214	€ 216	€ 537	€ 806	2,4	4,2
	Water-link	€ 126	€ 124	€ 431	€ 504	3,5	5,7
	Vlaanderen	€ 117	€ 109	€ 573	€ 931	6,0	13,7

tabel 48: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	De Watergroep	19.793	19.617	99,1	176	0,9	6.006
	Farys / TMVW	8.391	8.375	99,8	16	0,2	530
	IWVA	701	701	100,0	0	0,0	122
	IWVB via TMVW	252	252	100,0	0	0,0	24
	IWVB via Vivaqua	10.491	10.491	100,0	NG	NG	872
	Knokke-Heist	174	174	100,0	0	0,0	14
	PIDPA	13.719	13.574	98,9	145	1,1	2.013
	Vivaqua	1.266	1.266	100,0	NG	NG	81
	Water-link	3.912	3.912	100,0	0	0,0	1.653
	Vlaanderen	58.699	58.362	99,4	337	0,6	11.315

NG: niet gerapporteerd

tabel 49: aantal niet beschermde klanten (NBK) 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 NBK	Aantal	% t.o.v. totaal NBK
De Watergroep	17.400	1,6	5.281	0,5
Farys / TMVW	6.490	1,2	473	0,1
IWVA	683	1,4	122	0,3
IWVB via TMVW	186	1,4	21	0,2
IWVB via Vivaqua	7.301	9,8	872	1,2
Knokke-Heist	152	0,7	14	0,1
PIDPA	9.272	2,0	1.897	0,4
Vivaqua	981	7,3	81	0,6
Water-link	3.078	2,0	1.293	0,8
Vlaanderen	45.543	1,9	10.054	0,4

tabel 50: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet beschermde klanten (NBK)

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
De Watergroep	5.073	25,9	3.151	52,5
Farys / TMVW	3.355	40,1	328	61,9
IWVA	320	45,6	65	53,3
IWVB via TMVW	98	38,9	17	70,8
IWVB via Vivaqua	4.179	39,8	419	48,1
Knokke-Heist	69	39,7	4	28,6
PIDPA	6.676	49,2	1.552	77,1
Vivaqua	522	41,2	26	32,1
Water-link	1.269	32,4	1.293	78,2
Vlaanderen	21.561	36,9	6.855	60,6

tabel 51: niet beschermde klanten (NBK) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. NBK met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal NBK met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	De Watergroep	4.570	26,3	2.794	52,9
	Farys / TMVW	2.799	43,1	299	63,2
	IWVA	308	45,1	65	53,3
	IWVB via TMVW	85	45,7	14	66,7
	IWVB via Vivaqua	3.360	46,0	419	48,1
	Knokke-Heist	69	45,4	4	28,6
	PIDPA	4.932	53,2	1.463	77,1
	Vivaqua	466	47,5	26	32,1
	Water-link	1.122	36,5	901	69,7
	Vlaanderen	17.711	38,9	5.985	59,5

tabel 52: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	De Watergroep	1.270	1.258	99,1	12	0,9	391
	Farys / TMVW	855	854	99,9	1	0,1	77
	IWVA	43	43	100,0	0	0,0	4
	IWVB via TMVW	20	20	100,0	0	0,0	1
	IWVB via Vivaqua	373	373	100,0	NG	NG	36
	Knokke-Heist	13	13	100,0	0	0,0	4
	PIDPA	722	722	100,0	0	0,0	159
	Vivaqua	36	36	100,0	NG	NG	0
	Water-link	37	37	100,0	0	0,0	33
	Vlaanderen	3.369	3.356	99,6	13	0,4	705

NG: niet gerapporteerd

tabel 53: aantal beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK) 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 VK	Aantal	% t.o.v. totaal BK VK
De Watergroep	1.143	1,3	345	0,4
Farys / TMVW	639	1,9	62	0,2
IWVA	42	2,0	4	0,2
IWVB via TMVW	19	4,4	1	0,2
IWVB via Vivaqua	268	10,1	36	1,4
Knokke-Heist	13	1,9	4	0,6
PIDPA	514	2,0	150	0,6
Vivaqua	28	5,3	0	0,0
Water-link	35	0,6	26	0,4
Vlaanderen	2.701	1,7	628	0,4

tabel 54: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

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	322	25,6	185	47,3
Farys / TMVW	335	39,2	50	64,9
IWVA	26	60,5	4	100,0
IWVB via TMVW	10	50,0	1	100,0
IWVB via Vivaqua	183	49,1	5	13,9
Knokke-Heist	6	46,2	0	0,0
PIDPA	360	49,9	122	76,7
Vivaqua	14	38,9	0	-
Water-link	13	35,1	24	72,7
Vlaanderen	1.269	37,8	391	55,5

tabel 55: beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. BK VK met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK VK met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	De Watergroep	290	25,4	166	48,1
	Farys / TMVW	282	44,1	44	71,0
	IWVA	25	59,5	4	100,0
	IWVB via TMVW	9	47,4	1	100,0
	IWVB via Vivaqua	138	51,5	5	13,9
	Knokke-Heist	6	46,2	0	0,0
	PIDPA	282	54,9	112	74,7
	Vivaqua	13	46,4	0	-
	Water-link	13	37,1	19	73,1
	Vlaanderen	1.058	39,2	351	55,9

tabel 56: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

	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	€ 528	€ 760	9,0	15,0
	Farys / TMVW	€ 56	€ 58	€ 587	€ 902	12,1	22,9
	IWVA	€ 57	€ 69	€ 231	€ 279	4,0	10,0
	IWVB via TMVW	€ 83	€ 99	€ 1.029	€ 2.369	9,9	10,0
	IWVB via Vivaqua	€ 124	€ 92	€ 433	€ 562	2,7	6,3
	Knokke-Heist	€ 52	€ 50	€ 627	€ 1.842	12,0	27,0
	PIDPA	€ 62	€ 58	€ 343	€ 412	6,3	8,4
	Vivaqua	€ 157	€ 0	€ 425	€ 0	2,4	0,0
	Water-link	€ 90	€ 100	€ 350	€ 464	3,6	6,6
	Vlaanderen	€ 83	€ 73	€ 506	€ 949	6,9	13,3

tabel 57: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
		Aantal	%	Aantal	%	
De Watergroep	608	606	99,7	2	0,3	175
Farys / TMVW	89	89	100,0	0	0,0	12
IWVA	9	9	100,0	0	0,0	0
IWVB via TMVW	2	2	100,0	0	0,0	0
IWVB via Vivaqua	83	83	100,0	NG	NG	3
Knokke-Heist	1	1	100,0	0	0,0	0
PIDPA	236	236	100,0	0	0,0	38
Vivaqua	12	12	100,0	NG	NG	0
Water-link	113	113	100,0	0	0,0	62
Vlaanderen	1.153	1.151	99,8	2	0,3	290

NG: niet gerapporteerd

tabel 58: aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK) 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 NVK	Aantal	% t.o.v. totaal BK NVK
De Watergroep	548	3,4	156	1,0
Farys / TMVW	68	4,0	11	0,6
IWVA	9	9,7	0	0,0
IWVB via TMVW	2	4,3	0	0,0
IWVB via Vivaqua	59	2,9	3	0,1
Knokke-Heist	1	2,6	0	0,0
PIDPA	172	9,2	36	1,9
Vivaqua	7	9,7	0	0,0
Water-link	106	6,8	53	3,4
Vlaanderen	972	4,1	259	1,1

tabel 59: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

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	146	24,1	92	52,6
Farys / TMVW	35	39,3	10	83,3
IWVA	3	33,3	0	-
IWVB via TMVW	0	0,0	0	-
IWVB via Vivaqua	39	47,0	1	33,3
Knokke-Heist	0	0,0	0	-
PIDPA	109	46,2	24	63,2
Vivaqua	5	41,7	0	-
Water-link	33	29,2	36	58,1
Vlaanderen	370	32,1	163	56,2

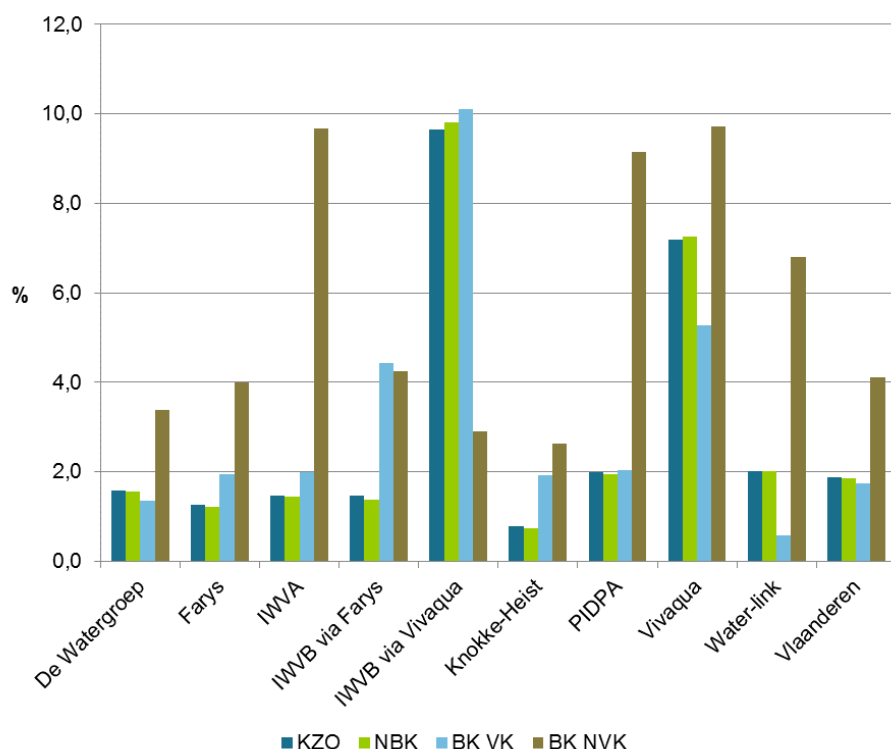
tabel 60: beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK) die hun afbetalingsplan niet naleefde

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. BK NVK met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK NVK met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
De Watergroep	131	23,9	82	52,6
Farys / TMVW	30	44,1	9	81,8
IWVA	3	33,3	0	-
IWVB via TMVW	0	0,0	0	-
IWVB via Vivaqua	27	45,8	1	33,3
Knokke-Heist	0	0,0	0	-
PIDPA	80	46,5	22	61,1
Vivaqua	3	42,9	0	-
Water-link	30	28,3	30	56,6
Vlaanderen	304	31,3	144	55,6

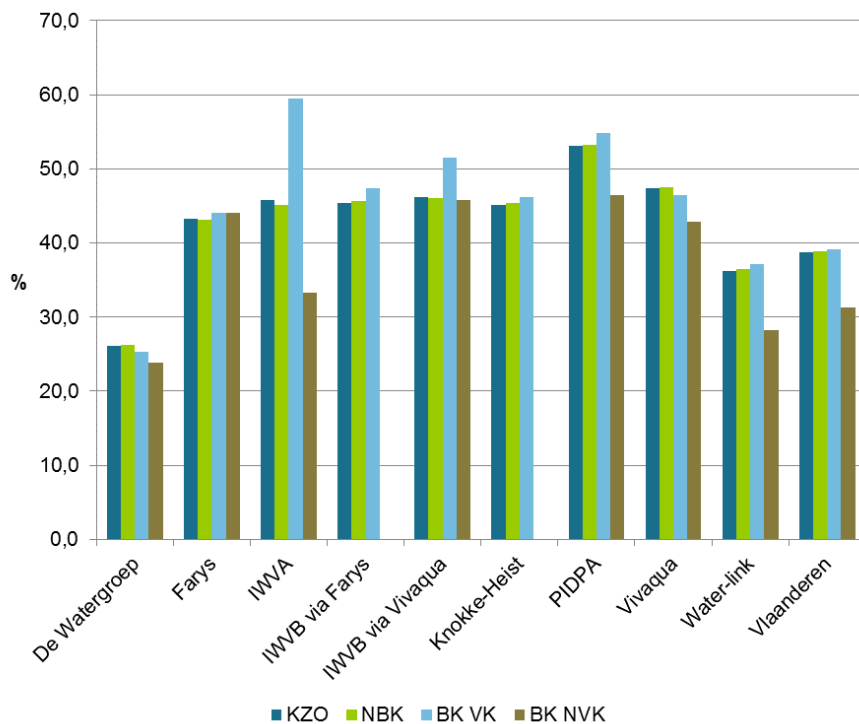
tabel 61: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

	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	€ 71	€ 80	€ 549	€ 739	8,0	12,0
	Farys / TMVW	€ 81	€ 53	€ 879	€ 1.291	12,0	25,6
	IWVA	€ 64	-	€ 345	-	5,0	-
	IWVB via TMVW	€ 44	-	€ 460	-	13,5	-
	IWVB via Vivaqua	€ 147	€ 72	€ 533	€ 442	3,3	7,3
	Knokke-Heist	€ 98	-	€ 4.623	-	61,0	-
	PIDPA	€ 80	€ 52	€ 425	€ 448	6,1	8,7
	Vivaqua	€ 210	-	€ 555	-	2,1	-
	Water-link	€ 81	€ 90	€ 268	€ 360	3,7	5,5
	Vlaanderen	€ 97	€ 69	€ 960	€ 656	12,7	11,8

figuur 16: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



figuur 17: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde



Bijlage 1.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 62: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9.636	8.155	5.916	6.768	5.815	- 14,1

tabel 63: 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
De Watergroep	6.434	4.751	2.909	3.236	2.791
Farys / TMVW	1.846	2.259	1.627	1.227	1.412
Hoeilaart	59	63	*	*	*
IWM	0	0	NG	*	*
IWVA	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	57	89	70	60	55
IWVB via Vivaqua	29	93	33	441	232
Knokke-Heist	0	0	0	0	1
PIDPA	601	489	412	297	375
Vivaqua	0	8	3	15	38
Water-link	610	403	862	1.492	911
Vlaanderen	9.636	8.155	5.916	6.768	5.815

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 64: aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	KZO		NBK		BK VK		BK NVK	
	Aantal	% t.o.v. totaal KZO	Aantal	% t.o.v. totaal NBK	Aantal	% t.o.v. totaal BK VK	Aantal	% t.o.v. totaal BK NVK
De Watergroep	2.791	0,2	2.634	0,2	84	0,1	73	0,5
Farys / TMVW	1.412	0,2	1.396	0,3	15	0,0	1	0,1
IWVA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IWVB via TMVW	55	0,4	54	0,4	0	0,0	1	2,1
IWVB via Vivaqua	232	0,3	232	0,3	0	0,0	0	0,0
Knokke-Heist	1	0,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0
PIDPA	375	0,1	366	0,1	8	0,0	1	0,1
Vivaqua	38	0,3	38	0,3	0	0,0	0	0,0
Water-link	911	0,6	893	0,6	7	0,1	11	0,7
Vlaanderen	5.815	0,2	5.614	0,2	114	0,1	87	0,4

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, 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 65: evolutie van het aantal actieve LAC's

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
% gemeente met een actieve LAC-werking voor water	81,5	92,2	95,8	95,5	96,1	↑

tabel 66: werking van de LAC op gemeentelijk en provinciaal niveau

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	39	5	88,6	11,4
Oost-Vlaanderen	65	61	4	93,8	6,2
Vlaams-Brabant	65	64	1	98,5	1,5
West-Vlaanderen	64	62	2	96,9	3,1
Vlaanderen	308	296	12	96,1	3,9

tabel 67: evolutie van het aantal dossiers van de LAC

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	33.569	30.772	36.937	+20,0
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	22.438	26.354	29.848	+13,3

tabel 68: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	29.472	26.000	32.595	+25,4
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	18.805	21.583	27.626	+28,0
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1.119	1.095	-2,1
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	4,0	↓
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3.528	3.865	3.154	7.605	11.413	+50,1
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	37,4	↑
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10.449	14.102	13.434	12.575	15.008	+19,3
% voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	58,6	↓

tabel 69: 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	33	205	16,1
	Antwerpen	72	4.311	1,7
	Brugge*	1	112	0,9
	Genk	179	308	58,1
	Gent	98	455	21,5
	Hasselt	94	172	54,7
	Kortrijk	5	403	1,2
	Mechelen	25	240	10,4
	Leuven	4	686	0,6
	Oostende*	18	180	10,0
	Roeselare	1	327	0,3
	Sint-Niklaas	9	98	9,2
	Turnhout	8	243	3,3
	13 centrumsteden	547	7.740	7,1
	Totaal andere gemeenten	1.672	18.796	8,9
	Vlaanderen	2.219	26.536	8,4

tabel 70: 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	19.556	1,6	2.121	17.435	0
	Farys / TMVW	2.240	0,4	5	2.231	4
	IWVA	637	1,3	0	637	0
	IWVB via TMVW	79	0,6	0	79	0
	IWVB via Vivaqua	1425	1,8	0	1425	0
	Knokke-Heist	168	0,8	0	168	0
	PIDPA	4703	0,9	0	4.703	0
	Vivaqua	168	1,2	0	168	0
	Water-link	7.961	5,0	2.204	5.749	8
	Vlaanderen	36.937	1,4	4.330	32.595	12

tabel 71: 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	17.347	2	17.345	0	15.081	1,2
Farys / TMVW	2.101	4	2.093	4	1.913	0,3
IWVA	637	0	637	0	530	1,1
IWVB via TMVW	77	0	77	0	63	0,4
IWVB via Vivaqua	1.144	0	1.144	0	1142	1,4
Knokke-Heist	121	0	121	0	112	0,5
PIDPA	3.038	0	3.038	0	2.872	0,6
Vivaqua	128	0	128	0	128	0,9
Water-link	5.255	2.204	3.043	8	4.695	2,9
Vlaanderen	29.848	2.210	27.626	12	26.536	1,0

tabel 72: 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	149	8.933	8.263	0	0	0	149	8.933	8.263	0	0	0
Farys / TMVW	0	1.167	934	0	0	5	0	1.167	925	0	0	4
IWVA	0	381	256	0	0	0	0	381	256	0	0	0
IWVB via TMVW	0	49	28	0	0	0	0	49	28	0	0	0
IWVB via Vivaqua	224	10	910	0	0	0	224	10	910	0	0	0
Knokke-Heist	0	32	89	0	0	0	0	32	89	0	0	0
PIDPA	167	615	2.254	0	0	0	167	615	2.254	0	0	0
Vivaqua	45	2	81	0	0	0	45	2	81	0	0	0
Water-link	2.722	224	2.202	2.204	0	0	510	224	2.202	8	0	0
Vlaanderen	3.307	11.413	15.017	2.204	0	5	1.095	11.413	15.008	8	0	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
% 2014	19,0	15,4	65,6	90,7	1,8	7,5	4,6	18,1	77,3	45,2	19,4	35,5

tabel 73: werking van de LAC voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen

	13 centrumsteden van Vlaanderen	Aantal zittingen	Aantal dossiers doorgestuurd	Aantal dossiers behandeld	Aantal positieve adviezen*	Gemiddeld aantal dossiers per zitting
	Aalst	5	234	212	0	42,4
	Antwerpen	47	7.324	4.832	2.560	102,8
	Brugge*	4	120	118	0	29,5
	Genk	17	337	325	0	19,1
	Gent	10	560	523	0	52,3
	Hasselt	12	193	184	0	15,3
	Kortrijk	5	514	418	1	83,6
	Mechelen	4	440	253	25	63,3
	Leuven	21	1.017	844	0	40,2
	Oostende*	5	196	178	0	35,6
	Roeselare	5	375	337	0	67,4
	Sint-Niklaas	9	161	132	0	14,7
	Turnhout	4	422	265	0	66,3
	13 centrumsteden	148	11.893	8.621	2586	58,3
	Totaal andere gemeenten	927	25.044	21.227	721	22,9
	Vlaanderen	1.075	36.937	29.848	3.307	27,8

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 74: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten

	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	18.171	1,6	1.946	16.225	0
	Farys / TMVW	1.841	0,3	5	1.833	3
	IWVA	562	1,2	0	562	0
	IWVB via TMVW	68	0,5	0	68	0
	IWVB via Vivaqua	1.375	1,8	0	1.375	0
	Knokke-Heist	161	0,8	0	161	0
	PIDPA	4.162	0,9	0	4.162	0
	Vivaqua	168	1,2	0	168	0
	Water-link	7.628	5,0	2.032	5.588	8
	Vlaanderen	34.136	1,4	3.983	30.142	11

[illegible]

tabel 75: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde 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 indienststelling	NBK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal NBK
De Watergroep	16.144	2	16.142	0	14.032	1,3
Farys / TMVW	1.725	4	1.718	3	1.563	0,3
IWVA	562	0	562	0	471	1,0
IWVB via TMVW	66	0	66	0	54	0,4
IWVB via Vivaqua	1.096	0	1.096	0	1.094	1,5
Knokke-Heist	114	0	114	0	105	0,5
PIDPA	2.736	0	2.736	0	2.592	0,5
Vivaqua	128	0	128	0	128	0,9
Water-link	4.989	2.032	2.949	8	4.451	2,9
Vlaanderen	27.560	2.038	25.511	11	24.490	1,0

tabel 76: 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	142	8.017	7.983	0	0	0	142	8.017	7.983	0	0	0
Farys / TMVW	0	919	805	0	0	5	0	919	797	0	0	3
IWVA	0	342	220	0	0	0	0	342	220	0	0	0
IWVB via TMVW	0	40	26	0	0	0	0	40	26	0	0	0
IWVB via Vivaqua	215	10	871	0	0	0	215	10	871	0	0	0
Knokke-Heist	0	28	86	0	0	0	0	28	86	0	0	0
PIDPA	144	540	2.050	0	0	0	144	540	2.050	0	0	0
Vivaqua	45	2	81	0	0	0	45	2	81	0	0	0
Water-link	2.540	215	2.126	2.032	0	0	500	215	2.126	8	0	0
Vlaanderen	3.086	10.113	14.248	2.032	0	5	1.046	10.113	14.240	8	0	3
% 2016	11,2	36,8	51,9	99,8	0,0	0,2	4,1	39,8	56,1	72,7	0,0	27,3
% 2015	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 77: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigde zijn

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal klanten zonder ondernemingsnummer	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	930	1,1	109	821	0
	Farys / TMVW	277	0,8	0	276	1
	IWVA	75	3,6	0	75	0
	IWVB via TMVW	5	1,2	0	5	0
	IWVB via Vivaqua	44	1,7	0	44	0
	Knokke-Heist	6	0,9	0	6	0
	PIDPA	470	1,9	0	470	0
	Vivaqua	0	0,0	0	0	0
	Water-link	171	2,8	125	46	0
	Vlaanderen	1.978	1,3	234	1.743	1

tabel 78: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigde zijn (BK VK)

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 VK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK VK
De Watergroep	819	0	819	0	715	0,8
Farys / TMVW	261	0	260	1	243	0,7
IWVA	75	0	75	0	59	2,8
IWVB via TMVW	5	0	5	0	5	1,2
IWVB via Vivaqua	43	0	43	0	43	1,6
Knokke-Heist	6	0	6	0	6	0,9
PIDPA	260	0	260	0	244	1,0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0,0
Water-link	155	125	30	0	142	2,4
Vlaanderen	1.624	125	1.498	1	1.457	0,9

tabel 79: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de vrijstellingsgerechtigde 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 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	5	611	203	0	0	0	5	611	203	0	0	0
Farys / TMVW	0	178	84	0	0	0	0	178	83	0	0	1
IWVA	0	39	36	0	0	0	0	39	36	0	0	0
IWVB via TMVW	0	4	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0
IWVB via Vivaqua	7	0	36	0	0	0	7	0	36	0	0	0
Knokke-Heist	0	4	2	0	0	0	0	4	2	0	0	0
PIDPA	12	74	174	0	0	0	12	74	174	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Water-link	131	2	27	125	0	0	6	2	27	0	0	0
Vlaanderen	155	912	563	125	0	0	30	912	562	0	0	1
% 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
% 2015	23,4	24,8	51,8	100,0	0,0	0,0	3,4	31,2	65,3	100,0	0,0	0,0

tabel 80: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigde 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	455	2,8	66	389	0
Farys / TMVW	122	7,2	0	122	0
IWVA	0	0,0	0	0	0
IWVB via TMVW	6	12,8	0	6	0
IWVB via Vivaqua	6	0,3	0	6	0
Knokke-Heist	1	2,6	0	1	0
PIDPA	71	3,8	0	71	0
Vivaqua	0	0,0	0	0	0
Water-link	162	10,4	47	115	0
Vlaanderen	823	3,5	113	710	0

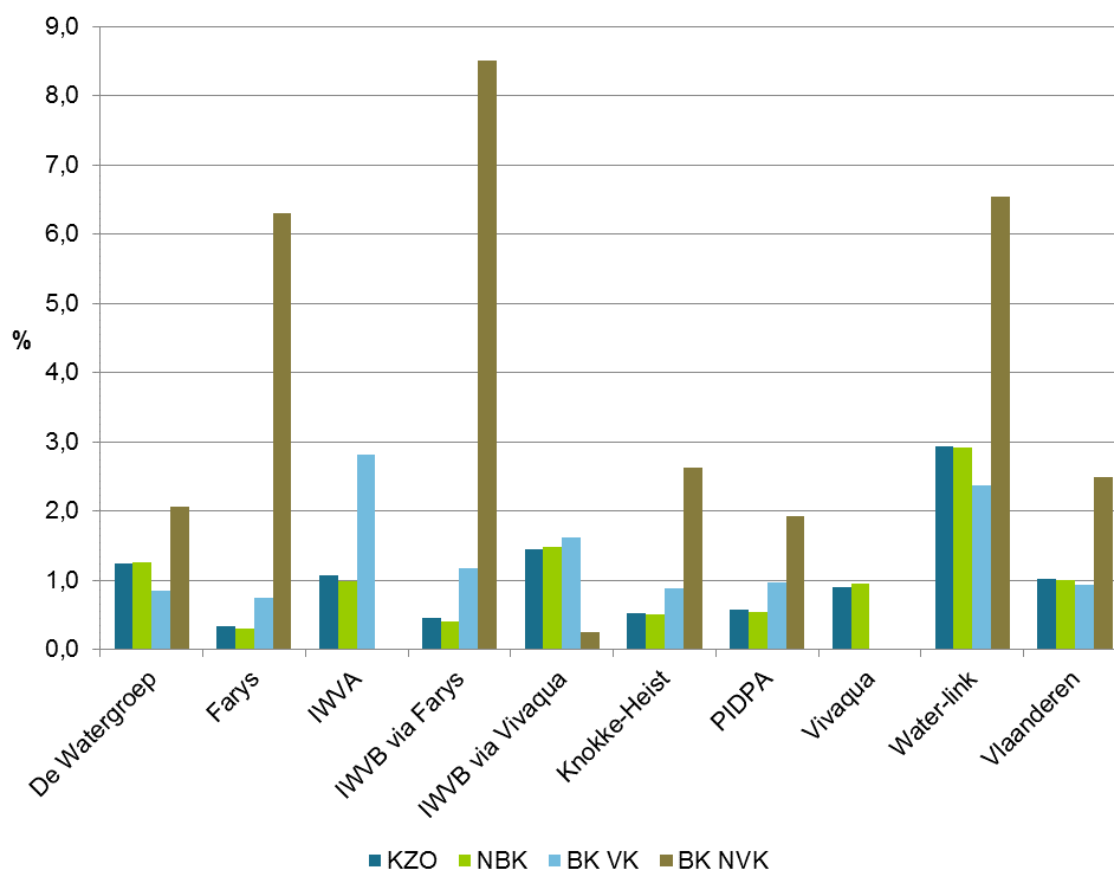
tabel 81: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die en niet vrijstellingsgerechtigde zijn (BK NVK)

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 NVK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK NVK
De Watergroep	384	0	384	0	334	2,1
Farys / TMVW	115	0	115	0	107	6,3
IWVA	0	0	0	0	0	0,0
IWVB via TMVW	6	0	6	0	4	8,5
IWVB via Vivaqua	5	0	5	0	5	0,2
Knokke-Heist	1	0	1	0	1	2,6
PIDPA	42	0	42	0	36	1,9
Vivaqua	0	0	0	0	0	0,0
Water-link	111	47	64	0	102	6,5
Vlaanderen	664	47	617	0	589	2,5

tabel 82: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd 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 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	2	305	77	0	0	0	2	305	77	0	0	0
Farys / TMVW	0	70	45	0	0	0	0	70	45	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	5	1	0	0	0	0	5	1	0	0	0
IWVB via Vivaqua	2	0	3	0	0	0	2	0	3	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
PIDPA	11	1	30	0	0	0	11	1	30	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Water-link	51	7	49	47	0	0	4	7	49	0	0	0
Vlaanderen	66	388	206	47	0	0	19	388	206	0	0	0
% 2016	10,0	58,8	31,2	100,0	0,0	0,0	3,1	63,3	33,6	0,0	0,0	0,0
% 2015	29,4	30,1	40,4	100,0	0,0	0,0	3,9	41,1	55,1	0,0	0,0	0,0

figuur 18: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



tabel 83: aantal beslissingen (%) van de LAC ten opzichte van de aantal behandelde dossier door de LAC

Exploitant	% t.o.v. totaal KZO			% t.o.v. totaal NBK			% t.o.v. totaal BK VK			% t.o.v. totaal BK NVK		
	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
De Watergroep	0,9	51,5	47,6	0,9	49,7	49,4	0,6	74,6	24,8	0,5	79,4	20,1
Farys / TMVW	0,0	55,5	44,5	0,0	53,3	46,7	0,0	68,2	32,2	0,0	60,9	39,1
IWVA	0,0	59,8	40,2	0,0	60,9	39,1	0,0	52,0	48,0	-	-	-
IWVB via TMVW	0,0	63,6	36,4	0,0	60,6	39,4	0,0	80,0	20,0	0,0	83,3	16,7
IWVB via Vivaqua	19,6	0,9	79,5	19,6	0,9	79,5	16,3	0,0	83,7	40,0	0,0	60,0
Knokke-Heist	0,0	26,4	73,6	0,0	24,6	75,4	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0	100,0
PIDPA	5,5	20,2	74,2	5,3	19,7	74,9	4,6	28,5	66,9	26,2	2,4	71,4
Vivaqua	35,2	1,6	63,3	35,2	1,6	63,3	-	-	-	-	-	-
Water-link	51,8	4,3	41,9	50,9	4,3	42,6	84,5	1,3	17,4	45,9	6,3	44,1
Vlaanderen	11,1	38,2	50,3	11,2	36,7	51,7	9,5	56,2	34,7	9,9	58,4	31,0

tabel 84: aantal behandelde dossiers (%) door de LAC t.o.v. aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC

Exploitant				
	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	88,7	88,8	88,1	84,4
Farys / TMVW	93,8	93,7	94,2	94,3
IWVA	100,0	100,0	100,0	-
IWVB via TMVW	97,5	97,1	100,0	100,0
IWVB via Vivaqua	80,3	79,7	97,7	83,3
Knokke-Heist	72,0	70,8	100,0	100,0
PIDPA	64,6	65,7	55,3	59,2
Vivaqua	76,2	76,2	-	-
Water-link	66,0	65,4	90,6	68,5
Vlaanderen	80,8	80,7	82,1	80,7

[illegible]

Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting

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

tabel 85: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal afsluitingen	3.861	4.728	3.568	3.924	2.617	-33,3
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,19	0,11	0,15	0,10	↓
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	*	*	123	217	33	-84,8
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	-30,7
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	-58,8
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1.591	441	601	438	-27,1

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

tabel 86: 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	429	0,04	397	0	32
	Farys / TMVW	297	0,05	279	0	18
	IWVA	195	0,39	51	0	144
	IWVB via TMVW	20	0,14	17	0	3
	IWVB via Vivaqua	236	0,30	225	0	11
	Knokke-Heist	86	0,40	27	0	59
	PIDPA	390	0,08	349	0	41
	Vivaqua	18	0,13	18	0	0
	Water-link	946	0,59	816	0	130
	Vlaanderen	2.617	0,10	2.179	0	438

tabel 87: 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	397	11	386	0	0	0	397	11	386	0	0	0
Farys / TMVW	279	0	279	0	0	0	279	0	279	0	0	0
IWVA	51	0	51	0	0	0	51	0	51	0	0	0
IWVB via TMVW	17	0	17	0	0	0	17	0	17	0	0	0
IWVB via Vivaqua	225	86	139	0	0	0	225	86	139	0	0	0
Knokke-Heist	27	0	27	0	0	0	27	0	27	0	0	0
PIDPA	349	62	287	0	0	0	349	62	287	0	0	0
Vivaqua	18	3	15	0	0	0	18	3	15	0	0	0
Water-link	816	228	588	33	33	0	776	188	588	7	7	0
Vlaanderen	2.179	390	1.789	33	33	0	2.139	350	1.789	7	7	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding kunnen geven tot afsluiting 2016	11,9	11,8	11,9	1,5	1,5	0,0	13,3	32,0	11,9	58,3	87,5	0,0

tabel 88: 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	32	0	0	32	0
	Farys / TMVW	18	0	0	17	1
	IWVA	144	0	0	144	0
	IWVB via TMVW	3	0	0	3	0
	IWVB via Vivaqua	11	0	0	1	10
	Knokke-Heist	59	0	0	59	0
	PIDPA	41	0	0	35	6
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	Water-link	130	0	1	129	0
Vlaanderen	438	0	1	420	17	

tabel 89: 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	€ 1.420	€ 1.525	873	0
	Farys / TMVW	€ 2.013	€ 3.554	972	0
	IWVA	€ 387	€ 366	101	120
	IWVB via TMVW	€ 2.902	€ 1.249	73	0
	IWVB via Vivaqua	€ 640	€ 2.008	772	1
	Knokke-Heist	€ 613	€ 434	61	0
	PIDPA	€ 1.142	€ 807	817	0
	Vivaqua	€ 469	€ 0	53	0
	Water-link	€ 856	€ 794	2.183	0
	Vlaanderen	€ 1.160	€ 1.193	5.905	121

tabel 90: 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	194	113	62	19	192	112	61	19	2	1	1	0
	Farys / TMVW	218	143	36	39	213	140	35	38	5	3	1	1
	IWVA	151	73	50	28	41	27	8	6	110	46	42	22
	IWVB via TMVW	16	11	3	2	15	10	3	2	1	1	0	0
	IWVB via Vivaqua	186	133	26	27	178	129	25	24	8	4	1	3
	Knokke-Heist	86	36	16	34	27	13	5	9	59	23	11	25
	PIDPA	245	106	75	64	237	104	73	60	8	2	2	4
	Vivaqua	17	16	1	0	17	16	1	0	0	0	0	0
	Water-link	644	379	137	128	567	347	117	103	77	32	20	25
	Vlaanderen	1.757	1.010	406	341	1.487	898	328	261	270	112	78	80

tabel 91: 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	429	194	235	45,2	54,8
Farys / TMVW	297	218	79	73,4	26,6
IWVA	195	151	44	77,4	22,6
IWVB via TMVW	20	16	4	80,0	20,0
IWVB via Vivaqua	236	186	50	78,8	21,2
Knokke-Heist	86	86	0	100,0	0,0
PIDPA	390	245	145	62,8	37,2
Vivaqua	18	17	1	94,4	5,6
Water-link	946	644	302	68,1	31,9
Vlaanderen	2.617	1.757	860	67,1	32,9

tabel 92: 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	37.289	53	0,14
Antwerpen	124.727	767	0,61
Brugge*	51.284	17	0,03
Genk	23.227	19	0,08
Gent	116.377	76	0,07
Hasselt	34.855	15	0,04
Kortrijk	31.278	26	0,08
Mechelen	33.889	29	0,09
Leuven	34.455	12	0,03
Oostende*	41.233	18	0,04
Roeselare	25.150	11	0,04
Sint-Niklaas	30.742	1	0,00
Turnhout	19.114	33	0,17
13 centrumsteden	603.620	1.077	0,18
Andere gemeenten	2.021.754	1.543	0,08
Vlaanderen	2.625.374	2.620	0,10

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 93: 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	397	0,04	366	0	31
	Farys / TMVW	275	0,05	257	0	18
	IWVA	188	0,40	46	0	142
	IWVB via TMVW	20	0,15	17	0	3
	IWVB via Vivaqua	230	0,31	219	0	11
	Knokke-Heist	86	0,42	27	0	59
	PIDPA	359	0,08	318	0	41
	Vivaqua	18	0,13	18	0	0
	Water-link	901	0,59	771	0	130
	Vlaanderen	2.474	0,10	2.039	0	435

tabel 94: 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	366	11	355	0	0	0	366	11	355	0	0	0
Farys / TMVW	257	0	257	0	0	0	257	0	257	0	0	0
IWVA	46	0	46	0	0	0	46	0	46	0	0	0
IWVB via TMVW	17	0	17	0	0	0	17	0	17	0	0	0
IWVB via Vivaqua	219	82	137	0	0	0	219	82	137	0	0	0
Knokke-Heist	27	0	27	0	0	0	27	0	27	0	0	0
PIDPA	318	58	260	0	0	0	318	58	260	0	0	0
Vivaqua	18	3	15	0	0	0	18	3	15	0	0	0
Water-link	771	216	555	29	29	0	735	180	555	7	7	0
Vlaanderen	2.039	370	1.669	29	29	0	2.003	334	1.669	7	7	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2016	11,8	12,0	11,7	1,4	1,4	0,0	13,1	31,9	11,7	63,6	87,5	0,0

tabel 95: 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	31	0	0	31	0
	Farys / TMVW	18	0	0	17	1
	IWVA	142	0	0	142	0
	IWVB via TMVW	3	0	0	3	0
	IWVB via Vivaqua	11	0	0	1	10
	Knokke-Heist	59	0	0	59	0
	PIDPA	41	0	0	35	6
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	Water-link	130	0	1	129	0
	Vlaanderen	435	0	1	417	17

tabel 96: 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	178	104	58	16	176	103	57	16	2	1	1	0
	Farys / TMVW	201	132	35	34	196	129	34	33	5	3	1	1
	IWVA	144	67	50	27	36	23	8	5	108	44	42	22
	IWVB via TMVW	16	11	3	2	15	10	3	2	1	1	0	0
	IWVB via Vivaqua	180	130	26	24	172	126	25	21	8	4	1	3
	Knokke-Heist	86	36	16	34	27	13	5	9	59	23	11	25
	PIDPA	223	94	70	59	215	92	68	55	8	2	2	4
	Vivaqua	17	16	1	0	17	16	1	0	0	0	0	0
	Water-link	618	361	131	126	541	329	111	101	77	32	20	25
	Vlaanderen	1.663	951	390	322	1.395	841	312	242	268	110	78	80

tabel 97: aantal niet beschermde klanten die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
De Watergroep	397	178	219	44,8	55,2
Farys / TMVW	275	201	74	73,1	26,9
IWVA	188	144	44	76,6	23,4
IWVB via TMVW	20	16	4	80,0	20,0
IWVB via Vivaqua	230	180	50	78,3	21,7
Knokke-Heist	86	86	0	100,0	0,0
PIDPA	359	223	136	62,1	37,9
Vivaqua	18	17	1	94,4	5,6
Water-link	901	618	283	68,6	31,4
Vlaanderen	2.474	1.663	811	67,2	32,8

tabel 98: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK VK	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
				Via Toezichthouder	Via exploitant
De Watergroep	18	0,02	18	0	0
Farys / TMVW	21	0,06	21	0	0
IWVA	7	0,33	5	0	2
IWVB via TMVW	0	0,00	0	0	0
IWVB via Vivaqua	5	0,19	5	0	0
Knokke-Heist	0	0,00	0	0	0
PIDPA	29	0,11	29	0	0
Vivaqua	0	0,00	0	0	0
Water-link	27	0,45	27	0	0
Vlaanderen	107	0,07	105	0	2

tabel 99: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd 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	18	0	18	0	0	0	18	0	18	0	0	0
Farys / TMVW	21	0	21	0	0	0	21	0	21	0	0	0
IWVA	5	0	5	0	0	0	5	0	5	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	5	3	2	0	0	0	5	3	2	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	29	4	25	0	0	0	29	4	25	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Water-link	27	8	19	2	2	0	25	6	19	0	0	0
Vlaanderen	105	15	90	2	2	0	103	13	90	0	0	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2016	14,6	9,7	16,0	1,6	1,6	0,0	17,4	43,3	16,0	0,0	0,0	0,0

tabel 100: 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 vrijstellingsgerechtigd 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	2	0	0	2	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	2	0	0	2	0

tabel 101: 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 vrijstellingsgerechtigd zijn

	Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
		LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
	De Watergroep	€ 891	-	48	-
	Farys / TMVW	€ 2.491	-	79	-
	IWVA	€ 434	€ 818	13	4
	IWVB via TMVW	-	-	-	-
	IWVB via Vivaqua	€ 751	-	19	-
	Knokke-Heist	-	-	-	-
	PIDPA	€ 1.027	-	81	-
	Vivaqua	-	-	-	-
	Water-link	€ 614	-	59	-
	Vlaanderen	€ 1.035	€ 818	299	4

tabel 102: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd 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	11	6	3	2	11	6	3	2	0	0	0	0
	Farys / TMVW	16	11	1	4	16	11	1	4	0	0	0	0
	IWVA	7	6	0	1	5	4	0	1	2	2	0	0
	IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	5	2	0	3	5	2	0	3	0	0	0	0
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PIDPA	20	10	5	5	20	10	5	5	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Water-link	11	9	1	1	11	9	1	1	0	0	0	0
	Vlaanderen	70	44	10	16	68	42	10	16	2	2	0	0

tabel 103: aantal beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd 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	18	11	7	61,1	38,9
Farys / TMVW	21	16	5	76,2	23,8
IWVA	7	7	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	5	5	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	0	0	0	-	-
PIDPA	29	20	9	69,0	31,0
Vivaqua	0	0	0	-	-
Water-link	27	11	16	40,7	59,3
Vlaanderen	107	70	37	65,4	34,6

tabel 104: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK NVK	Na LAC-advies	Via Toezichthouder	Via exploitant
	De Watergroep	14	0,019	13	0	1
	Farys / TMVW	1	0,06	1	0	0
	IWVA	0	0,00	0	0	0
	IWVB via TMVW	0	0,00	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	1	0,05	1	0	0
	Knokke-Heist	0	0,00	0	0	0
	PIDPA	2	0,11	2	0	0
	Vivaqua	0	0,00	0	0	0
	Water-link	18	1,16	18	0	0
	Vlaanderen	36	0,15	35	0	1

tabel 105: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde 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 indienstelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
De Watergroep	13	0	13	0	0	0	13	0	13	0	0	0
Farys / TMVW	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Water-link	18	4	14	2	2	0	16	2	14	0	0	0
Vlaanderen	35	5	30	2	2	0	33	3	30	0	0	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2016	12,9	7,6	14,6	4,3	4,3	0,0	14,7	15,8	14,6	0,0	0,0	0,0

tabel 106: 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 vrijstellingsgerechtigd 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	1	0	0	1	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	1	0	0	1	0

tabel 107: 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 niet vrijstellingsgerechtigd zijn

	Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
		LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
	De Watergroep	€ 1.264	€ 339	40	-
	Farys / TMVW	€ 1.495	-	4	-
	IWVA	-	-	-	-
	IWVB via TMVW	-	-	-	-
	IWVB via Vivaqua	€ 1.288	-	5	-
	Knokke-Heist	-	-	-	-
	PIDPA	€ 1.156	-	10	-
	Vivaqua	-	-	-	-
	Water-link	€ 728	-	57	-
	Vlaanderen	€ 1.186	€ 339	116	-

tabel 108: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd 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	5	3	1	1	5	3	1	1	0	0	0	0
	Farys / TMVW	1	0	0	1	1	0	0	1	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	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PIDPA	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Water-link	15	9	5	1	15	9	5	1	0	0	0	0
	Vlaanderen	24	15	6	3	24	15	6	3	0	0	0	0

tabel 109: aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd 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	14	5	9	35,7	64,3
Farys / TMVW	1	1	0	100,0	0,0
IWVA	0	0	0	-	-
IWVB via TMVW	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	1	1	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	0	0	0	-	-
PIDPA	2	2	0	100,0	0,0
Vivaqua	0	0	0	-	-
Water-link	18	15	3	83,3	16,7
Vlaanderen	36	24	12	66,7	33,3

A bar chart showing the percentage of respondents for various water groups, categorized by KZO, NBK, BK VK, and BK NVK. The Y-axis represents the percentage from 0,0 to 70,0. The X-axis lists the water groups: De Watergroep, Farys, IWVA, IWVB via Farys, IWVB via Vivaqua, Knokke-Heist, PIDPA, Vivaqua, Water-link, and Vlaanderen. The legend indicates: KZO (dark blue), NBK (green), BK VK (light blue), and BK NVK (brown).

Watergroep	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	4,5	4,5	8,5	16,5
Farys	30,0	32,0	25,0	2,0
IWVA	20,0	21,0	14,0	0,0
IWVB via Farys	61,0	65,0	0,0	0,0
IWVB via Vivaqua	20,0	20,0	12,0	20,0
Knokke-Heist	30,5	31,5	0,0	0,0
PIDPA	14,5	14,5	15,5	5,0
Vivaqua	14,5	14,5	0,0	0,0
Water-link	16,5	16,5	17,0	18,0
Vlaanderen	12,0	12,0	14,5	13,0

tabel 110: 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

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;

2° als de klant geen onderneming is of als de klant een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijke behoeften wordt het abnormaal hoog verbruik als volgt aangerekend:
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.

tabel 111: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1.148	2.135	2.104	2.846	+35,3
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	64,8	68,2	59,7	↓

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

tabel 112: het aantal kosteloze controleonderzoeken bij een afwijkend waterverbruik

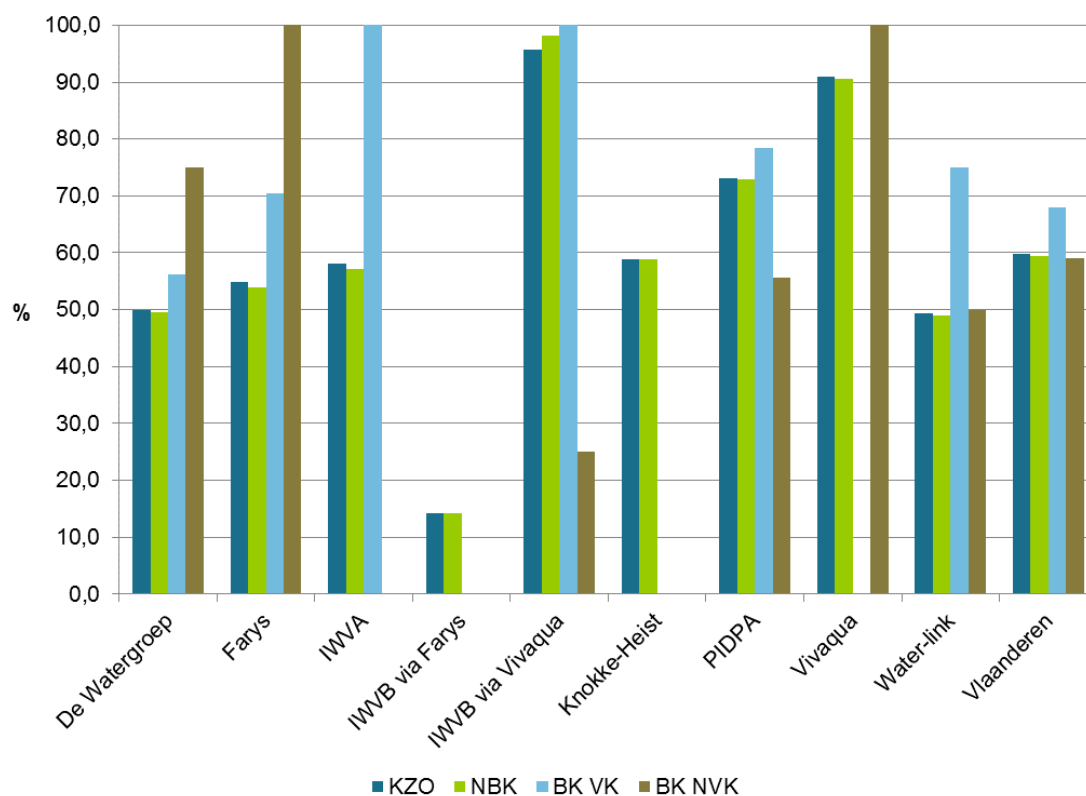
Exploitant	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	NB	NB	NB	NB
Farys / TMVW	979	887	83	9
IWVA	1	1	0	0
IWVB via TMVW	17	17	0	0
IWVB via Vivaqua	NB	NB	NB	NB
Knokke-Heist	17	17	0	0
PIDPA	685	645	34	6
Vivaqua	NB	NB	NB	NB
Water-link	683	635	34	14
Vlaanderen	2.382	2.202	151	29

NB = niet beschikbaar

tabel 113: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	1.041	520	197	14	307	2
Farys / TMVW	541	297	113	24	150	10
IWVA	43	25	8	0	17	0
IWVB via TMVW	7	1	0	0	1	0
IWVB via Vivaqua	117	112	17	0	94	1
Knokke-Heist	17	10	0	0	10	0
PIDPA	794	580	346	12	179	43
Vivaqua	33	30	7	1	22	0
Water-link	253	125	54	0	40	31
Vlaanderen	2.846	1.700	742	51	820	87

figuur 20: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant en opgedeeld per klantengroep



tabel 114: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor niet beschermde klanten

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	989	490	185	13	290	2
Farys / TMVW	512	276	101	23	143	9
IWVA	42	24	8	0	16	0
IWVB via TMVW	7	1	0	0	1	0
IWVB via Vivaqua	111	109	17	0	91	1
Knokke-Heist	17	10	0	0	10	0
PIDPA	748	546	324	11	170	41
Vivaqua	32	29	7	1	21	0
Water-link	247	121	53	0	37	31
Vlaanderen	2.705	1.606	695	48	779	84

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

	Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
			Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
	De Watergroep	48	27	12	1	14	0
	Farys / TMVW	27	19	11	1	7	0
	IWVA	1	1	0	0	1	0
	IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	2	2	0	0	2	0
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
	PIDPA	37	29	19	1	7	2
	Vivaqua	0	0	0	0	0	0
	Water-link	4	3	1	0	2	0
Vlaanderen	119	81	43	3	33	2	

tabel 116: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de beschermde klanten, die niet vrijstellingsgerechtigd zijn

Exploitant	Aangevraagd de minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	4	3	0	0	3	0
Farys / TMVW	2	2	1	0	0	1
IWVA	0	0	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	4	1	0	0	1	0
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
PIDPA	9	5	3	0	2	0
Vivaqua	1	1	0	0	1	0
Water-link	2	1	0	0	1	0
Vlaanderen	22	13	4	0	8	1

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

tabel 117: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO			BK VK			BK NVK		
	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX
De Watergroep	€ 49	€ 1.844	€ 39.700	€ 205	€ 1.851	€ 8.343	€ 178	€ 222	€ 309
Farys / TMVW	€ 95	€ 1.313	€ 13.986	€ 95	€ 1.290	€ 8.394	€ 402	€ 4.723	€ 9.044
IWVA	€ 133	€ 632	€ 6.945	€ 133	€ 133	€ 133	-	-	-
IWVB via TMVW	€ 837	€ 837	€ 837	-	-	-	-	-	-
IWVB via Vivaqua	€ 188	€ 1.842	€ 16.545	€ 197	€ 325	€ 453	€ 1.693	€ 1.693	€ 1.693
Knokke-Heist	€ 271	€ 818	€ 1.440	-	-	-	-	-	-
PIDPA	€ 63	€ 1.375	€ 32.216	€ 65	€ 631	€ 4.278	€ 267	€ 656	€ 1.278
Vivaqua	€ 245	€ 1.695	€ 11.043	-	-	-	€ 1.501	€ 1.501	€ 1.501
Water-link	€ 12	€ 662	€ 10.958	€ 79	€ 305	€ 701	€ 204	€ 204	€ 204
Vlaanderen	€ 12	€ 1.224	€ 39.700	€ 65	€ 756	€ 8.394	€ 178	€ 1.500	€ 9.044

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.

tabel 118: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	+121,3

tabel 119: aantal uitgevoerde waterscans voor de verschillende klantengroepen

Exploitant	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	7	5	2	0
Farys / TMVW	273	0	262	11
IWVA	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0
Knokke-Heist	1	0	1	0
PIDPA	1	1	0	0
Vivaqua	0	0	0	0
Water-link	50	45	3	2
Vlaanderen	332	51	268	13

tabel 120: aantal klanten waar in kader van de opmaak van een verbruiksfactuur op vraag van de klant de meterstand ter plaatse werd opgenomen

Exploitant	BK VK	BK NVK
De Watergroep	NG	NG
Farys / TMVW	45	0
IWVA*	*	*
IWVB via TMVW	0	0
IWVB via Vivaqua	NG	NG
Knokke-Heist	0	0
PIDPA*	211	3
Vivaqua	NG	NG
Water-link*	4	1
Vlaanderen	260	4

NG: niet gerapporteerd

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

tabel 121: aantal klanten die gebruik maken van de recht op een maandelijkse betaling

Exploitant		
	BK VK	BK NVK
De Watergroep	NG	NG
Farys / TMVW*	2210	146
IWVA*	1033	44
IWVB via TMVW*	31	6
IWVB via Vivaqua	NG	NG
Knokke-Heist	0	5
PIDPA*	71	20
Vivaqua	NG	NG
Water-link*	0	0
Vlaanderen	3.345	221

NG: niet gerapporteerd

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

tabel 122: aantal klanten waarvoor een afbetalingsplan op maat werd uitgewerkt

Exploitant		
	BK VK	BK NVK
De Watergroep	1.258	606
Farys / TMVW*	854	89
IWVA*	43	9
IWVB via TMVW*	20	2
IWVB via Vivaqua	NG	NG
Knokke-Heist	13	1
PIDPA*	514	172
Vivaqua	NG	NG
Water-link*	14	34
Vlaanderen	2.716	913

NG: niet gerapporteerd

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

Bijlage 1.11: Langetermijntrends

Link naar tekst: [Langetermijntrends](#)

tabel 123: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2016 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008)

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
De Watergroep	3.114	387	2.758	8.312	10.011	10.153	17.659	15.666	12.049	19.556
Farys / TMVW	NB	750	1.001	1.541	1.771	1.886	1.907	2.202	1.887	2.240
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
IWVB via TMVW	641	638	656	681	645	75	53	62	80	79
IWVB via Vivaqua						1.220	1.497	950	941	1.425
Knokke-Heist	82	41	130	120	145	107	159	145	171	168
Pidpa	1.570	2.573	2.383	2.940	3.214	3.607	3.508	4.113	4.264	4.703
Vivaqua	104	50	100	90	54	70	210	136	178	168
Water-link	0	0	0	4.274	4.015	5.284	5.785	9.587	10.658	7.961
Vlaanderen	5.898	4.981	7.519	18.433	20.421	23.185	31.351	33.569	30.772	36.937

* Overgenomen door de Watergroep

NB: niet beschikbaar

NG: niet gerapporteerd

tabel 124: aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2016 per exploitant

Exploitant	2014	2015	2016
De Watergroep	14.752	12.048	17.435
Farys / TMVW	2.189	1.883	2.231
IWM	*	*	*
IWVA	701	543	637
IWVB via TMVW	62	80	79
IWVB via Vivaqua	950	941	1.425
Knokke-Heist	145	171	168
Pidpa	4.113	4.264	4.703
Vivaqua	136	178	168
Water-link	6.424	5.892	5.749
Vlaanderen	29.472	26.000	32.595

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 125: evolutie van het aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2016 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2012 en 2008)

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016
De Watergroep	5.781	9.945	9.177	11.951	17.347
Farys / TMVW	1.884	1.886	2.137	1.775	2.101
Hoeilaart	2	4	*	*	*
IWM	61	77	NG	*	*
IWVA	720	492	708	543	637
IWVB via TMVW	75	53	62	78	77
IWVB via Vivaqua	947	1.226	794	812	1.144
Knokke-Heist	107	159	145	141	121
Pidpa	2.201	2.131	2.718	2.675	3.038
Vivaqua	58	185	103	123	128
Water-link	3.170	2.891	6.594	8.256	5.255
Vlaanderen	15.006	19.049	22.438	26.354	29.848

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 126: aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2016 per exploitant

Exploitant	2014	2015	2016
De Watergroep	8.727	11.950	17.345
Farys / TMVW	2.124	1.771	2.093
IWVA	701	543	637
IWVB via TMVW	62	78	77
IWVB via Vivaqua	794	812	1.144
Knokke-Heist	145	141	121
Pidpa	2.718	2.675	3.038
Vivaqua	103	123	128
Water-link	3.431	3.490	3.043
Vlaanderen	18.805	21.583	27.626

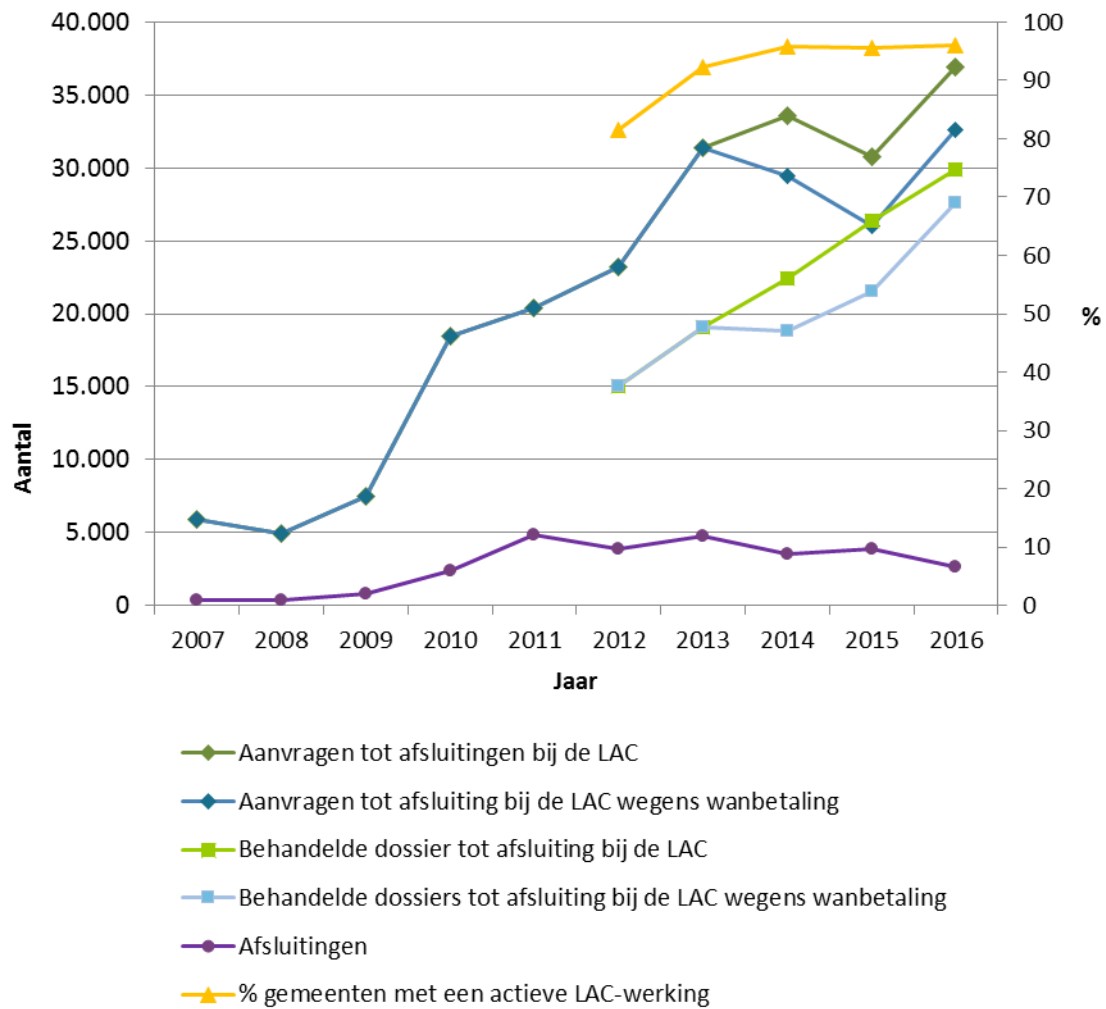
tabel 127: evolutie van het totaal aantal afsluitingen voor de periode 2007-2016

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
De Watergroep	-	0	300	342	1.211	735	1.014	834	567	429
Farys / TMVW	-	15	19	80	249	235	286	377	443	297
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
IWVB via TMVW	165	169	204	222	276	16	22	0	15	20
IWVB via Vivaqua						267	386	206	274	236
Knokke-Heist	8	7	27	25	34	150	138	124	118	86
Pidpa	194	125	179	338	314	496	581	321	355	390
Sint-Niklaas	-	-	0	0	0	*	*	*	*	*
Vivaqua	17	23	22	22	14	29	39	30	55	18
Water-link	0	0	0	1.281	2.761	1.670	2.130	1.547	1.912	946
Vlaanderen	414	381	791	2.362	4.888	3.801	4.728	3.568	3.924	2.617

* Overgenomen door de Watergroep

NG: niet gerapporteerd

figuur 21: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2016



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 128: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257.412	274.803	276.466	288.999	302.855	+ 4,8

tabel 129: aantal klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal
De Watergroep	136.895
Farys / TMVW	76.407
IWVA	4.088
IWVB via TMVW	1.301
IWVB via Vivaqua	6.020
Knokke-Heist	3.283
PIDPA	43.017
Vivaqua	973
Water-link	30.871
Vlaanderen	302.855

Bijlage 2.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingsuitstel](#)

tabel 130: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6.734	6.875	8.235	6.954	8.783	+ 26,3
% toegestaan	97,3	97,6	96,8	98,3	98,6	↑
% geweigerd	2,7	2,4	3,2	1,7	1,4	↓

tabel 131: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
De Watergroep	3.091	2.972	119	96,2	3,8
Farys / TMVW	64	57	7	89,1	10,9
IWVA	63	63	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	1	1	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	14	14	Nb	100,0	0,0
Knokke-Heist	45	45	0	100,0	0,0
PIDPA	3460	3.460	0	100,0	0,0
Vivaqua	1	1	Nb	100,0	0,0
Water-link	2.044	2.044	0	100,0	0,0
Vlaanderen	8.783	8.657	126	98,6	1,4

Nb: niet beschikbaar

tabel 132: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	2.625	1,9
Farys / TMVW	57	0,1
IWVA	63	1,5
IWVB via TMVW	1	0,1
IWVB via Vivaqua	10	0,2
Knokke-Heist	45	1,4
PIDPA	2.871	6,7
Vivaqua	1	0,1
Water-link	1.434	4,6
Vlaanderen	7.107	2,3

Bijlage 2.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

tabel 133: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	59.943	69.237	+15,5

tabel 134: 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	63.064	28.037	20,5
Farys / TMVW	19.012	10.255	13,4
IWVA	957	598	14,6
IWVB via TMVW	439	233	17,9
IWVB via Vivaqua	2.249	1.587	26,4
Knokke-Heist	1.385	737	22,4
PIDPA	37.447	15.144	35,2
Vivaqua	572	339	34,8
Water-link	23.719	12.307	39,9
Vlaanderen	148.844	69.237	22,9

Bijlage 2.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

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

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23.355	27.730	26.589	22.087	29.601	+34,0

*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 136: 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	24.489	12.243	8,9
Farys / TMVW	7.936	5.380	7,0
IWVA	305	209	5,1
IWVB via TMVW	222	157	12,1
IWVB via Vivaqua	925	671	11,1
Knokke-Heist	487	295	9,0
PIDPA	7.031	4.398	10,2
Vivaqua	177	139	14,3
Water-link	9.674	6.109	19,8
Vlaanderen	51.246	29.601	9,8

Bijlage 2.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1.327	1.893	2.110	1.983	1.993	+ 0,5
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	98,3	↓
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	1,7	↑
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,0	47,7	48,1	47,5	40,7	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 2.239	€ 4.583	€ 4.996	€ 3.669	€ 2.994	- 18,4
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 479	€ 555	€ 611	€ 709	€ 582	- 17,9
Gemiddelde looptijd (maanden)	4,9	6,0	5,4	5,2	5,3	+ 1,2

tabel 138: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
De Watergroep	511	481	30	94,1	5,9
Farys / TMVW	483	480	3	99,4	0,6
IWVA	37	37	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	9	9	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	330	330	Nb	100,0	0,0
Knokke-Heist	14	14	0	100,0	0,0
PIDPA	373	373	0	100,0	0,0
Vivaqua	76	76	Nb	100,0	0,0
Water-link	160	160	0	100,0	0,0
Vlaanderen	1.993	1.960	33	98,3	1,7

Nb: niet beschikbaar

tabel 139: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	418	0,3
Farys / TMVW	392	0,5
IWVA	35	0,9
IWVB via TMVW	9	0,7
IWVB via Vivaqua	245	4,1
Knokke-Heist	12	0,4
PIDPA	271	0,6
Vivaqua	53	5,4
Water-link	146	0,5
Vlaanderen	1.581	0,5

tabel 140: 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)
	GEM	GEM	GEM
De Watergroep	€ 752	€ 4.895	6,0
Farys / TMVW	€ 470	€ 4574	10,1
IWVA	€ 328	€ 1.929	6,0
IWVB via TMVW	€ 497	€ 3.477	7,0
IWVB via Vivaqua	€ 368	€ 1.028	2,4
Knokke-Heist	€ 528	€ 2.397	5,0
PIDPA	€ 813	€ 4.449	5,3
Vivaqua	€ 852	€ 2.130	2,2
Water-link	€ 632	€ 2.065	3,5
Vlaanderen	€ 582	€ 2.994	5,3

tabel 141: 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	78	16,2	73	17,5
Farys / TMVW	217	45,2	177	45,2
IWVA	26	70,3	26	74,3
IWVB via TMVW	3	33,3	2	22,2
IWVB via Vivaqua	163	49,4	136	55,5
Knokke-Heist	6	42,9	6	50,0
PIDPA	188	50,4	148	54,6
Vivaqua	56	73,7	40	75,5
Water-link	61	38,1	56	38,4
Vlaanderen	798	40,7	664	42,0

Bijlage 2.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 142: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1.455	1.141	885	1.044	856	-18,0

tabel 143: 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	306	0,2
Farys / TMVW	296	0,4
IWVA	0	0,0
IWVB via TMVW	13	1,0
IWVB via Vivaqua	23	0,4
Knokke-Heist	2	0,1
PIDPA	46	0,1
Vivaqua	1	0,1
Water-link	169	0,5
Vlaanderen	856	0,3

Bijlage 2.7: Afsluiting en heraansluiting

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

tabel 144: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal afsluitingen	612	1.048	1.108	603	601	- 0,3
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,26	0,42	0,45	0,24	0,20	↓

tabel 145: 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	115	0	0	85	30
Farys / TMVW	16	0	0	16	0
IWVA	39	0	0	39	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	5	0	0	2	3
Knokke-Heist	22	0	0	22	0
PIDPA	38	0	0	32	6
Vivaqua	0	0	0	0	0
Water-link	366	0	0	357	9
Vlaanderen	601	0	0	553	48

tabel 146: 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	47	38	7	2
Farys / TMVW	12	9	1	2
IWVA	28	20	2	6
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	2	0	1	1
Knokke-Heist	22	15	1	6
PIDPA	7	3	0	4
Vivaqua	0	0	0	0
Water-link	207	146	26	35
Vlaanderen	325	231	38	56

tabel 147: 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	115	47	68	40,9	59,1
Farys / TMVW	16	12	4	75,0	25,0
IWVA	39	28	11	71,8	28,2
IWVB via TMVW	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	5	2	3	40,0	60,0
Knokke-Heist	22	22	0	100,0	0,0
PIDPA	38	7	31	18,4	81,6
Vivaqua	0	0	0	-	-
Water-link	366	207	159	56,6	43,4
Vlaanderen	601	325	276	54,1	45,9

tabel 148: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld
De Watergroep	€ 2.889
Farys / TMVW	€ 3.986
IWVA	€ 565
IWVB via TMVW	€ 0
IWVB via Vivaqua	€ 734
Knokke-Heist	€ 535
PIDPA	€ 2.218
Vivaqua	€ 0
Water-link	€ 1.062
Vlaanderen	€ 1.713

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

Bijlage 2.8: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

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

tabel 149: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	356	+ 26,2
% toegestane minnelijke schikkingen	76,6	73,1	47,6	64,2	69,1	↑

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

tabel 150: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	82	57	28	2	27	0
Farys / TMVW	89	53	27	2	21	3
IWVA	6	6	0	0	6	0
IWVB via TMVW	1	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	16	15	3	2	10	0
Knokke-Heist	1	1	0	0	1	0
PIDPA	90	82	54	3	18	7
Vivaqua	4	4	1	0	3	0
Water-link	67	28	12	0	8	8
Vlaanderen	356	246	125	9	94	18

tabel 151: 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	€ 185	€ 4.344	€ 28.215
Farys / TMVW	€ 196	€ 2.757	€ 43.392
IWVA	€ 353	€ 1.809	€ 2.550
IWVB via TMVW	-	-	-
IWVB via Vivaqua	€ 351	€ 3.723	€ 11.335
Knokke-Heist	€ 621	€ 621	€ 621
PIDPA	€ 208	€ 2.902	€ 26.872
Vivaqua	€ 717	€ 4.932	€ 15.114
Water-link	€ 69	€ 1.991	€ 17.005
Vlaanderen	€ 69	€ 2.885	€ 43.392

[illegible]

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 152: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal klachten	2.047	2.411	2.701	3.045	3.939	+ 29,4
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	42,1	-

tabel 153: 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-/klant gerichtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	1.328	37	6	6	92	417	485	172	113
Farys / TMVW	930	34	16	6	98	187	37	9	543
IWVA	9	7	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via TMVW	21	1	0	1	0	5	1	1	12
IWVB via Vivaqua	91	24	0	0	1	2	0	0	64
Knokke-Heist	3	0	0	1	0	1	0	1	0
PIDPA	1206	26	32	13	114	570	39	44	368
Vivaqua	11	3	0	0	0	0	0	8	0
Water-link	340	137	0	0	2	105	59	11	26
Vlaanderen	3.939	269	54	27	307	1.287	621	248	1.126
%		6,8	1,4	0,7	7,8	32,7	15,8	6,3	28,6

tabel 154: aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten, 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-/klant gerichtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	1.305	37	6	6	90	407	481	166	112
Farys / TMVW	310	5	7	1	24	61	37	9	166
IWVA	9	7	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via TMVW	6	0	0	0	0	1	1	1	3
IWVB via Vivaqua	75	9	0	0	1	2	0	0	63
Knokke-Heist	3	0	0	1	0	1	0	1	0
PIDPA	1.089	26	29	10	101	502	37	44	340
Vivaqua	9	1	0	0	0	0	0	8	0
Water-link	339	137	0	0	1	105	59	11	26
Vlaanderen	3.145	222	42	18	217	1.079	615	242	710

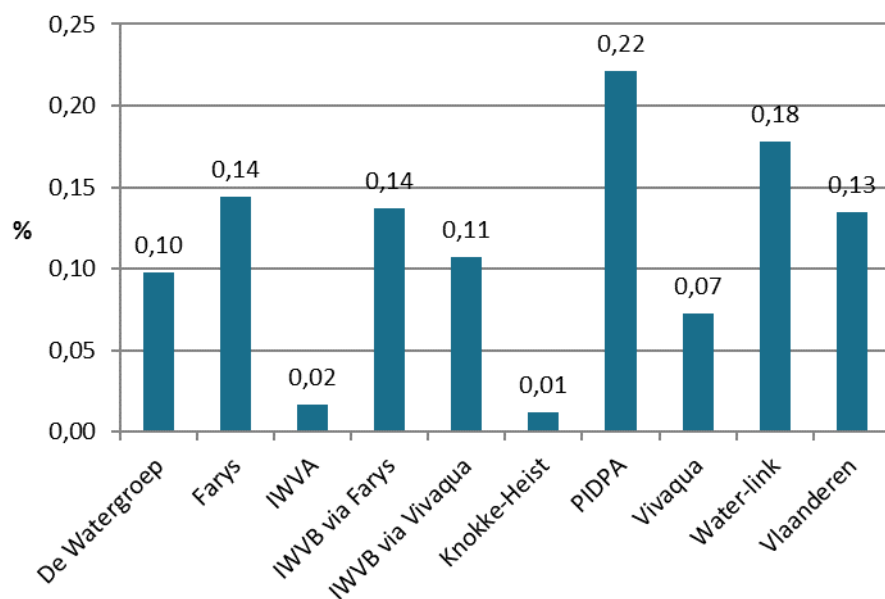
tabel 155: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m ³ per gedomiciileerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantgerichtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	631	27	0	5	8	93	343	98	57
Farys / TMVW	580	28	5	2	37	97	30	6	375
IWVA	9	7	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via TMVW	13	1	0	0	0	1	1	1	9
IWVB via Vivaqua	28	1	0	0	1	0	0	0	26
Knokke-Heist	1	0	0	0	0	0	0	1	0
PIDPA	192	24	3	2	14	43	31	32	43
Vivaqua	2	0	0	0	0	0	0	2	0
Water-link	201	137	0	0	0	24	27	2	11
Vlaanderen	1.657	225	8	9	60	258	432	144	521

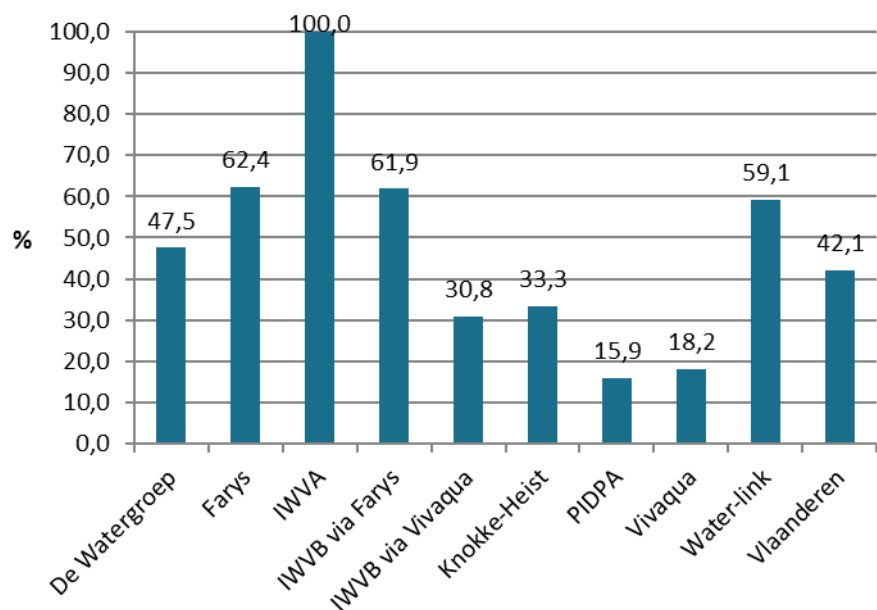
tabel 156: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten

Exploitant	Totaal ontvangen klachten	% klachten t.o.v. totaal aantal klanten	Totaal gegronde klachten	% gegronde klachten t.o.v. ontvangen klachten
De Watergroep	1.328	0,10	631	47,5
Farys / TMVW	930	0,14	580	62,4
IWVA	9	0,02	9	100,0
IWVB via TMVW	21	0,14	13	61,9
IWVB via Vivaqua	91	0,11	28	30,8
Knokke-Heist	3	0,01	1	33,3
PIDPA	1206	0,22	192	15,9
Vivaqua	11	0,07	2	18,2
Water-link	340	0,18	201	59,1
Vlaanderen	3.939	0,13	1.657	42,1

figuur 22: aantal klachten (%) per totaal aantal klanten



figuur 23: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn



tabel 157: aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd wordt bij de behandeling ervan

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m ³ per gedomiciileerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantgerichtheid	Technische zaken	Andere reden
De Watergroep	1.286	35	6	6	88	401	476	164	110
Farys / TMVW	835	18	16	6	91	168	33	6	497
IWVA	9	7	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via TMVW	20	0	0	1	0	5	1	1	12
IWVB via Vivaqua	68	23	0	0	1	0	0	0	44
Knokke-Heist	3	0	0	1	0	1	0	1	0
PIDPA	1171	25	32	13	105	563	38	36	359
Vivaqua	8	3	0	0	0	0	0	5	0
Water-link	201	137	0	0	0	24	27	2	11
Vlaanderen	3.601	248	54	27	285	1.162	575	217	1.033

tabel 158: 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	269	21	7,8
Kosteloze levering van 15 m ³ per gedomiciileerde	54	0	0,0
Sociale vrijstellingen	27	0	0,0
Aangerekende waterverbruik	307	22	7,2
Facturatie, andere dan voorgaande	1.287	125	9,7
Communicatie / klantgerichtheid	621	46	7,4
Technische zaken	248	31	12,5
Andere reden	1.126	93	8,3
Totaal	3.939	338	8,6

tabel 159: aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Andere reden
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 gebruiker of voor de volksgezondheid en de veiligheid van de drinkwatervoorziening;

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

tabel 160: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2016/2015 (%)
Aantal keuringen	46.873	48.845	50.577	50.618	53.190	+ 5,1
Aantal herkeuringen	2.614	2.239	2.052	2.484	2.348	- 6,9

tabel 161: 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	29.090	28.090	702	6	292
Farys / TMVW	8.368	6.486	1732	0	150
IWVA	874	808	66	0	0
IWVB via TMVW	35	33	2	0	0
IWVB via Vivaqua	974	974	niet geregistreerd	niet geregistreerd	niet geregistreerd
Knokke-Heist	427	403	24	0	0
PIDPA	9.689	8.447	836	0	406
Vivaqua	109	109	niet geregistreerd	niet geregistreerd	niet geregistreerd
Water-link	3.624	3.609	15	0	0
Vlaanderen	53.190	48.959	3.377	6	848
%		92,0	6,3	0,0	1,6

tabel 162: resultaten van de keuring

Exploitant	Conform	Niet-conform	Conform met herkeuring
De Watergroep	27.903	992	195
Farys / TMVW	7.838	660	491
IWVA	NB	NB	NB
IWVB via TMVW	29	3	8
IWVB via Vivaqua	953	21	0
Knokke-Heist	378	6	49
PIDPA	9.416	828	689
Vivaqua	71	6	32
Water-link	3.241	40	343
Vlaanderen	49.829	2.556	1.807

NB: niet beschikbaar

tabel 163: aantal herkeuringen van de binneninstallatie

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie
De Watergroep	719
Farys / TMVW	621
IWVA	17
IWVB via TMVW	5
IWVB via Vivaqua	21
Knokke-Heist	3
PIDPA	779
Vivaqua	11
Water-link	172
Vlaanderen	2.348

BIJLAGE 5: INFORMATIE ONTVANGEN VAN DE GEMEENTE EN DE RIOOLBEHEERDER

tabel 164: overzicht van de ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Aalst	gemeente	TMVW
Aalter	gemeente	TMVW
Aarschot	Riopact	De Watergroep, Aquafin
Aartselaar	Hidrosan	Pidpa
Affligem	AquaRio	TMVW
Alken	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Alveringem	IWVA	IWVA, De Watergroep
Antwerpen	Riolink	AWW, Aquafin
Anzegem	Niet gekend	De Watergroep
Ardooe	gemeente	De Watergroep
Arendonk	gemeente	Pidpa, Aquafin
As	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Asse	AquaRio	TMVW, Aquafin
Assenede	gemeente	De Watergroep
Avelgem	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Baarle-Hertog	Niet gekend	Pidpa
Balen	HidroRio	Pidpa
Beernem	gemeente	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, Aquafin
Bierbeek	gemeente	De Watergroep
Bilzen	gemeente	De Watergroep
Blankenberge	AquaRio	TMVW
Bocholt	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Boechout	Riolink	AWW, Pidpa

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Geetbets	Riobra	Infrax, De Watergroep
Genk	Interaqua	Infrax, De Watergroep, Aquafin
Gent	AquaRio	TMVW, Aquafin, De Watergroep
Geraardsbergen	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Gingelom	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Gistel	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Glabbeek	Riobra	Infrax, De Watergroep, Aquafin
Gooik	Riobra	Infrax, De Watergroep
Grimbergen	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Grobbendonk	Iveg	Infrax, Pidpa
Haacht	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Haaltert	gemeente	De Watergroep
Halen	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Halle	AquaRio	De Watergroep
Ham	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Hamme	gemeente	Gemeente, TMVW, De Watergroep, Aquafin
Hamont-Achel	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Harelbeke	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Hasselt	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Hechtel-Eksel	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Heers	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Heist-Op-Den-Berg	HidroRio	Pidpa
Hemiksem	Riolink	AWW, Pidpa
Herent	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Herentals	gemeente	Gemeente, Pidpa
Herenthout	HidroRio	Pidpa
Herk-De-Stad	Interaqua	Infrax, De Watergroep, Aquafin
Herne	Riobra	Infrax, De Watergroep
Herselt	HidroRio	Pidpa, De Watergroep
Herstappe	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Herzele	RioP	De Watergroep, TMVW
Heusden-Zolder	gemeente	De Watergroep
Heuvelland	gemeente	De Watergroep
Hoegaarden	Riobra	Infrax, De Watergroep
Hoeilaart	gemeente	De Watergroep
Hoeselt	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Holsbeek	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Hooglede	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Hoogstraten	HidroSan	Pidpa
Horebeke	AquaRio	TMVW

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Lede	AquaRio	TMVW
Ledegem	gemeente	De Watergroep
Lendelede	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Lennik	gemeente	De Watergroep
Leopoldsburg	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Leuven	gemeente	De Watergroep
Lichtervelde	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Liedekerke	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Lier	gemeente	Gemeente, Pidpa
Lierde	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Lille	Iveg	Infrax, Pidpa
Linkebeek	VIVAQUA	VIVAQUA
Lint	HidroSan	Pidpa
Linter	Riobra	Infrax, De Watergroep
Lochristi	gemeente	TMVW, De Watergroep
Lokeren	gemeente	De Watergroep
Lommel	gemeente	De Watergroep
Londerzeel	gemeente	Gemeente, De Watergroep, Aquafin
Lo-Reninge	Niet gekend	De Watergroep
Lovendegem	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Lubbeek	Riobra	Infrax, De Watergroep
Lummen	Interaqua	Infrax, De Watergroep, Aquafin
Maarkedal	AquaRio	TMVW
Maaseik	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Maasmechelen	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Machelen	AquaRio	IWVB, De Watergroep
Maldegem	gemeente	Gemeente, De Watergroep
Malle	HidroRio	Pidpa
Mechelen	gemeente	Pidpa, Aquafin
Meerhout	HidroRio	Pidpa
Meeuwen-Gruitrode	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Meise	gemeente	De Watergroep
Melle	AquaRio	TMVW
Menen	gemeente	De Watergroep, gemeente
Merchtem	Riobra	Infrax, De Watergroep
Merelbeke	gemeente	TMVW
Merksplas	gemeente	PIDPA
Mesen	gemeente	De Watergroep
Meulebeke	gemeente	De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Ronse	AquaRio	TMVW
Roosdaal	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Rotselaar	Riobra	Infrax, De Watergroep
Ruiselede	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Rumst	HidroRio	Pidpa
Schelle	HidroGem	Pidpa
Scherpenheuvel-Zichem	gemeente	De Watergroep, Gemeente
Schilde	gemeente	Pidpa
Schoten	Riolink	AWW, Pidpa, Aquafin
Sint-Amands	HidroRio	Pidpa, Aquafin
Sint-Genesius-Rode	gemeente	/
Sint-Gillis-Waas	gemeente	De Watergroep
Sint-Katelijne-Waver	HidroRio	Pidpa
Sint-Laureins	gemeente	De Watergroep
Sint-Lievens-Houtem	AquaRio	TMVW
Sint-Martens-Latem	AquaRio	TMVW
Sint-Niklaas	gemeente	De Watergroep
Sint-Pieters-Leeuw	VIVAQUA	VIVAQUA, De Watergroep
Sint-Truiden	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Spiere-Helkijn	gemeente	De Watergroep, Gemeente
Stabroek	Gemeente	Pidpa, Aquafin
Staden	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Steenokkerzeel	Riobra	Infrax, De Watergroep
Stekene	gemeente	De Watergroep
Temse	RioP	De Watergroep
Ternat	AquaRio	TMVW, De Watergroep
Tervuren	gemeente	De Watergroep
Tessenderlo	gemeente	De Watergroep
Tielt	RioP	De Watergroep, Aquafin
Tielt-Winge	Riobra	Infrax, De Watergroep
Tienen	Riobra	Infrax, De Watergroep, Aquafin
Tongeren	Interaqua	Infrax, De Watergroep
Torhout	Infrax West	Infrax, De Watergroep
Tremelo	gemeente	De Watergroep
Turnhout	gemeente	Pidpa
Veurne	gemeente	IWVA, De Watergroep
Vilvoorde	gemeente	De Watergroep, Aquafin
Vleteren	RioP	De Watergroep
Voeren	Interaqua	Infrax, De Watergroep

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie
Zwijndrecht	gemeente	gemeente

tabel 165: overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten	Aantal rapporteringen
AquaRio	49	48
Gemeente	106	104
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	25	25
Riopact	13	14
Vivaqua	6	6
Niet gekend	3	3
Totaal	308	291

BIJLAGE 6: KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 166: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	5	1	4
Gemeente*	151	101	50
HidroGem	2	1	1
HidroRio	42	19	23
HidroSan	7	2	5
Infrax West	46	6	40
Interaqua	202	24	178
Iveg	3	0	3
IWVA	1	0	1
Riolink	93	2	91
Riobra	58	4	54
Riopact	8	1	7
VIVAQUA	8	0	8
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	626	161	465

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 167: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	4	0	4
Gemeente*	141	96	45
HidroGem	0	0	0
HidroRio	33	16	17
HidroSan	6	2	4
Infrax West	27	3	24
Interaqua	184	21	163
Iveg	3	0	3
IWVA	1	0	1
Riolink	37	1	36
Riobra	40	3	37
Riopact	7	1	6
VIVAQUA	6	0	6
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	489	143	346

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 168: 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	5	1	4
Gemeente*	53	26	27
HidroGem	2	1	1
HidroRio	37	19	18
HidroSan	6	2	4
Infrax West	43	3	40
Interaqua	200	24	176
Iveg	3	0	3
IWVA	1	0	1
Riolink	39	1	38
Riobra	57	4	53
Riopact	7	1	6
VIVAQUA	3	0	3
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	457	83	374

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 169: aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	1	0	1
Gemeente*	30	30	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
VIVAQUA	0	0	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	31	30	1

*: incl AGSO Knokke-Heist

BIJLAGE 7: KEURINGEN UITGEVOERD DOOR RIOOLBEHEERDERS

tabel 170: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011

Rioolbeheerder	Totaal	Vóór eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Na vaststelling van inbreuk op gelijkvormigheid	Bij aanleg van gescheiden riolering op openbaar domein met verplichting om af te koppelen op privédomein
AquaRio	3.620	1.309	356	0	1.955
Gemeente*	5.368	3.004	430	3	1.931
HidroGem	294	245	13	0	36
HidroRio	2.261	1.609	151	0	501
HidroSan	533	313	29	0	191
Infrac West	1.535	855	127	0	553
Interaqua	3.001	1.867	245	0	889
Iveg	227	102	33	0	92
IWVA	663	387	50	0	226
Riolink	2.609	2.205	7	0	397
Riobra	1.445	692	75	1	677
Riopact	491	300	10	0	181
VIVAQUA	299	131	0	0	168
Niet gekend	28	18	0	0	10
Vlaanderen	22.374	13.037	1.526	4	7.807

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 171: aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de rioolbeheerder op het openbaar saneringsnetwerk

Rioolbeheerder	Aantal herkeuringen van de privéwaterafvoer	Aantal weigeringen tot aansluiten van de exploitant op het openbaar saneringsnetwerk
AquaRio	246	0
Gemeente*	123	104
HidroGem	2	5
HidroRio	54	70
HidroSan	9	13
Infrax West	34	1
Interaqua	75	0
Iveg	3	0
IWVA	3	1
Riolink	34	13
Riobra	119	0
Riopact	2	3
VIVAQUA	5	0
Niet gekend	0	0
Vlaanderen	709	206

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 172: overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting

Reden	Aantal
Onbekend	0
Weigering door eigenaar	6
Eigenaar overleden	0
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	181
Hemelwaterput niet-conform	3
Lozing niet-conform	1
Herkeuring niet-conform	9
Geen septische put in collectief te optimaliseren	6
buitengebied	
Totaal	206

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° vrijstellingsgerechtigde klanten;
- 3° beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde 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;

Art. 4. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens ter beschikking over het duurzaam watergebruik en lekverliezen:

Art. 5. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens ter beschikking over de uitgevoerde keuringen van binneninstallaties en privéwaterafvoeren, opgesplitst per gemeente:

Art. 6. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens ter beschikking over afsluiting op basis van een bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu

