



Vlaanderen
is milieu



Statistieken toepassing Algemeen Waterverkoopreglement

2015

SAMENVATTING

Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011¹ legt in artikel 27 een rapporteringsverplichting op aan de exploitanten en de rioolbeheerders over het toepassen van een aantal bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement. Een ministerieel besluit² specificeert 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 2015.

Drinkwaterstatistiek

In 2015 waren acht exploitanten actief op het Vlaams grondgebied.

Op 1 januari 2015 telde Vlaanderen in totaal 2.585.844 klanten zonder ondernemingsnummer en 288.999 klanten met een ondernemingsnummer.

Klanten zonder ondernemingsnummer

Binnen de groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren er 154.691 klanten beschermd en vrijstellingsgerechtigd. 20.644 binnen dezelfde groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet vrijstellingsgerechtigd³.

In 2015 ontvingen de exploitanten 61.387 aanvragen tot betalingsuitstel, een daling met 15,2% tegenover 2014. De overgrote meerderheid van deze aanvragen werd goedgekeurd. Het aantal klanten dat minstens één betalingsuitstel ontving was voor alle exploitanten het grootst bij de beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten.

Er zijn 937.862 herinneringsbrieven verstuurd naar een totaal van 492.267 klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel 19% 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.

De exploitanten verstuurden in totaal 274.509 ingebrekestellingen naar klanten zonder ondernemingsnummer. 173.259 klanten zonder ondernemingsnummer, of 6,7% van het totaal, ontvingen minstens één ingebrekestelling. Bij de groep van beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten is de groep klanten die minstens één ingebrekestelling ontving het grootst.

In 2015 hebben de exploitanten 55.487 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen. Vergelijken we dit cijfer met 2014 dan is er een daling op te merken van zo'n 5,8%. Van deze aangevraagde afbetalingsplannen werden er 55.312, of 99,7%, toegestaan. 42.871 klanten zonder ondernemingsnummer kregen minstens één afbetalingsplan. In totaal werden 41% van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens een keer niet, te weinig of te laat betaalde. In 2014 bedroeg dit

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

² Ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van de bepalingen uit het besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement

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

Het aantal dagvaardingen van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen bedroeg 6.768. Dat is een stijging met 14,4% ten opzichte van 2014.

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 2015 werden in totaal 26.000 dossiers om deze reden doorgestuurd. Dit is een daling tegenover 2014, toen nog 29.472 dossiers om deze reden naar de LAC werden gestuurd.

De exploitanten sloten 3.924 klanten van het openbaar waterdistributienetwerk af. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (3.322) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (601). Eén klant werd afgesloten door de toezichthouder.

Het valt op dat een advies tot afsluiting bij een weigering tot toegang van de ruimte waar de watermeters is opgesteld, zelden (4,6% van de gevallen) aanleiding geeft tot een effectieve afsluiting.

2015 is het eerste jaar dat de sociale openbare dienstverplichtingen voor een heel jaar gerapporteerd zijn. In 2015 werden 150 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Farys voerde 119 van deze waterscans uit.

106 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten hebben gebruik gemaakt van het recht op maandelijkse betaling. 12 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten hebben ook van dit recht gebruik gemaakt. Bij IWVA kunnen alle klanten hiervan gebruik maken.

4

INHOUD

1	Achtergrond.....	10
2	Drinkwaterstatistiek 2015: vaststellingen en trends.....	11
2.1	Inleiding.....	11
2.1.1	Exploitanten actief in Vlaanderen.....	11
2.1.2	Rapporteringsverplichting	12
2.1.3	Leeswijzer.....	13
2.2	Klanten zonder ondernemingsnummer.....	15
2.2.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer.....	15
2.2.2	Procedure voor wanbetaling.....	17
2.2.3	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	41
2.2.4	Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	46
2.2.5	Sociale openbare dienstverplichtingen.....	48
2.2.6	Langetermijntrends.....	49
2.2.7	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	51
2.3	Klanten met een ondernemingsnummer.....	53
2.3.1	Aantal klanten met een ondernemingsnummer	53
2.3.2	Procedure voor wanbetaling.....	53
2.3.3	Rechtbank	56
2.3.4	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	57
2.3.5	Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	57
2.3.6	Conclusies	58
2.4	Klachten.....	59
2.5	Keuringen	61
3	Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2015	62
3.1	Inleiding.....	62
3.2	Klachten.....	62
3.3	Keuringen	63
	Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer.....	73
	Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	75
	Bijlage 1.2: Betalingsuitstel	77
	Bijlage 1.3: Herinneringsbrief.....	80
	Bijlage 1.4: Ingebrekestelling	83
	Bijlage 1.5: Afbetalingsplan	88
	Bijlage 1.6: Rechtbank	99
	Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)	101
	Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting	117
	Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik	131

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: overzicht van de onvolledige rapportering per exploitant	13
tabel 2: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	15
tabel 3: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	19
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	24
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer	27
tabel 6: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de klanten zonder ondernemingsnummer	33
tabel 7: evolutie van het aantal actieve LAC's	34
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC	34
tabel 9: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling	35
tabel 10: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	41
tabel 11: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer	46
tabel 12: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	53
tabel 13: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten met ondernemingsnummer	54
tabel 14: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met ondernemingsnummer	55
tabel 15: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met ondernemingsnummer	55
tabel 16: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	56
tabel 17: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met ondernemingsnummer	57
tabel 18: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	57
tabel 19: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	59
tabel 20: evolutie van het aantal keuringen	61

LIJST VAN FIGUREN

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening	11
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).....	16
figuur 3: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	21
figuur 4: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	23
figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	26
figuur 6: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	32
figuur 7: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	40
figuur 8: percentage effectief afgesloten voor wanbetaling t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	45
figuur 9: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2015	50

[illegible]

1 ACHTERGROND

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt jaarlijks verslag uit over de drinkwater- en saneringsstatistiek van de exploitanten van het openbaar waterdistributienetwerk⁴ en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2015.

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.

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.

Voor het jaar 2015 wordt voor het eerst voor een heel jaar gerapporteerd op basis van de bepalingen van het ministerieel besluit van 7 oktober 2014.

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

2 DRINKWATERSTATISTIEK 2015: VASTSTELLINGEN EN TRENDS

2.1 Inleiding

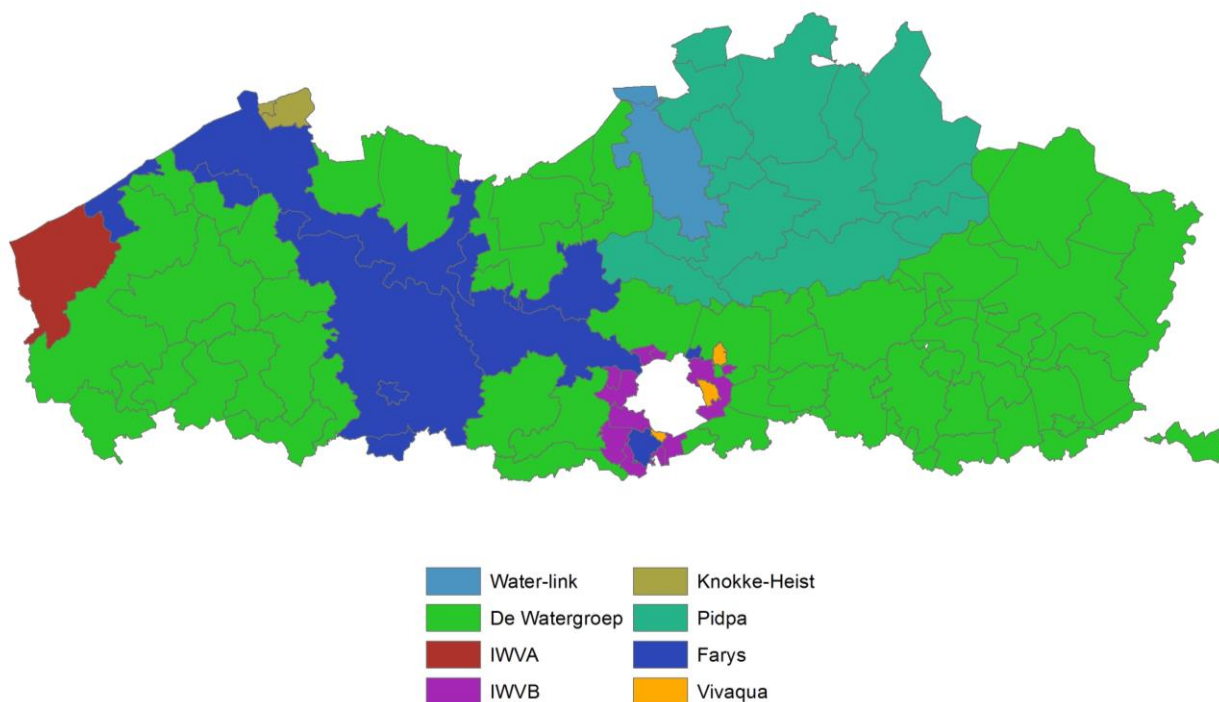
2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen

In 2015 waren acht exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

- De Watergroep;
- Farys;
- 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 2014⁵ 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 en voor een deel door Vivaqua voldaan. Deze cijfers zijn apart opgenomen.

Tijdigheid

Alle exploitanten rapporteerden tijdig aan de Vlaamse Milieumaatschappij, met uitzondering van Vivaqua.

Volledigheid

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 bepaalt de rapporteringsvereisten.

Aan bepaalde vereisten is door een aantal exploitanten niet voldaan (zie tabel 1). Zij konden de nodige data niet volledig aanleveren. Aan alle exploitanten wordt dan ook gevraagd om in 2016 volledig te rapporteren.

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.

⁵ 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

tabel 1: overzicht van de onvolledige rapportering per exploitant

Exploitant	Onvolledige rapportering
IWVB via Vivaqua	Beschermde klant, niet vrijstellingsgerechtigd: • Betalingsuitstel • Herinneringsbrieven • Ingebrekestelling • Afbetalingsplan (wel door LAC opgelegd)
Vivaqua	Beschermde klant, niet vrijstellingsgerechtigd: • Betalingsuitstel • Herinneringsbrieven • Ingebrekestelling • Afbetalingsplan(wel door LAC opgelegd)
De Watergroep	Beschermde klanten: • Sociale dienstverplichtingen

2.1.3 Leeswijzer

De rapportering van de drinkwaterstatistiek voor het rapporteringsjaar 2015 gebeurt voor twee grote klantengroepen: klanten zonder ondernemingsnummer en klanten met ondernemingsnummer. Hoofdstuk 3 bespreekt de klachten en hoofdstuk 4 de keuringen.

Voor de klanten zonder ondernemingsnummer wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- niet-beschermde klanten,
- beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn,
- 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 in de bijlage worden nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

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

- NB: niet beschikbaar

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

Het rapport bestaat uit een bespreking van de gerapporteerde cijfers en een uitgebreide bijlage in het rapport. Daarnaast hoort bij dit rapport ook een tabel waarin de gegevens verzameld zijn per gemeente.

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

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

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

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

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

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

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

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

Om de grootstedelijkheid in te schatten, zijn de 13 Vlaamse centrumsteden geselecteerd. Deze steden liggen in een grootstedelijk of regionaal stedelijk gebied. De 13 centrumsteden die door de Vlaamse overheid aangeduid zijn in het kader van haar stedenbeleid zijn: Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout⁶.

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

⁶ Meer over de centrumsteden via www.thuisindestad.be.

2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

tabel 2: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

In 2015 waren er in Vlaanderen 2.585.844 klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer steeg daarmee met 3,03% tegenover 2014.

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-eigenaars.

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

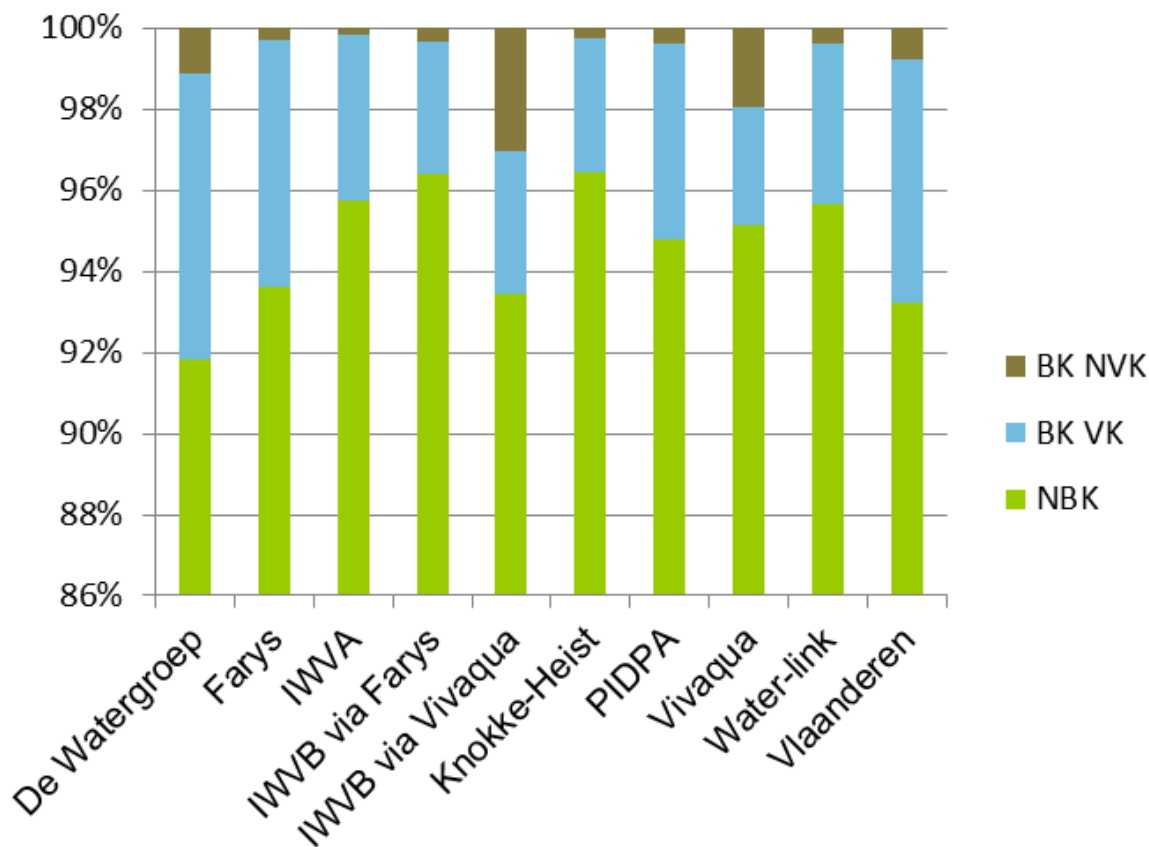
Zo wordt duidelijk dat slechts een minderheid van de klanten beschermd is: van de 2.585.844 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen zijn er 175.355 beschermd, of zo'n 6,8%.

De Watergroep telde zowel relatief als absoluut het hoogste aantal beschermde klanten, namelijk 97.959 op een totaal aantal klanten van 1.119.659. Binnen de groep van beschermde klanten waren er bij De Watergroep 84.340 vrijstellingsgerechtigd en 13.619 niet-vrijstellingsgerechtigd.

[illegible]

Knokke-Heist kende verhoudingsgewijs het kleinste aantal beschermde klanten, namelijk 754 op een totaal van 21.140. Binnen de groep van beschermde klanten telde Knokke-Heist er 704 vrijstellingsgerechtigde en 50 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 drinkwatervoorziening

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

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

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

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

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

[illegible]

2.2.2.1 Betalingsuitstel

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

tabel 3: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65.713	69.452	72.372	61.387	-15,2
% toegestaan	98,2	97,9	97,4	97,9	↑
% geweigerd	1,8	2,1	2,6	2,1	↓

Algemeen

De mogelijkheid om betalingsuitstel aan te vragen, is niet vastgelegd in het algemeen waterverkoopreglement. Het verlenen van betalingsuitstel is dus een keuze van de exploitant. Door betalingsuitstel aan te vragen en te verkrijgen, kan de klant de start van een procedure voor wanbetaling vermijden.

In 2015 ontvingen de exploitanten 61.387 aanvragen tot betalingsuitstel, een daling van 15,2% ten opzichte van 2014.

Het overgrote deel – namelijk zo’n 97,9% – van de aanvragen tot uitstel van betaling werd toegestaan.

Enkel De Watergroep en Farys weigerden in 2015 aanvragen tot uitstel van betaling. Bij De Watergroep liep dit percentage op tot 4,4% van de aanvragen. Navraag bij De Watergroep leert ons dat betalingsuitstel doorgaans geweigerd wordt indien de klant al verschillende keren betalingsuitstel heeft ontvangen.

Naast het aantal aanvragen tot betalingsuitstel is het ook belangrijk om het aantal klanten dat een betalingsuitstel ontvangt, te kennen. 49.583 klanten zonder ondernemingsnummer kregen in 2015 minstens één uitstel van betaling.

Een analyse van het aantal klanten met minstens één uitstel van betaling ten opzichte van het totaal aantal klanten toont grote verschillen tussen de exploitanten die gebruik maakten van het systeem van uitstel tot betaling.

Water-link heeft met 5,5% het hoogste cijfer. Klanten van Water-link ontvingen dus procentueel de meeste betalingsuitstellen. Farys, Vivaqua, IWVB via Farys en IWVB via Vivaqua hebben met 0,2% het laagste cijfer.

Per klantengroep

Niet-beschermde klant

In 2015 dienden niet-beschermde klanten in totaal 57.445 aanvragen tot uitstel van betalingen in. In 98% van de gevallen werden deze uitstellen toegestaan.

46.427 klanten hebben minstens één uitstel van betaling gekregen. Dat komt overeen met 1,9% van het totale aantal niet beschermde klanten. Verhoudingsgewijs heeft Water-link het hoogste aantal klanten dat minstens één uitstel van betaling ontvangen heeft: 5.5%.

[illegible]

In 2015 dienden beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten in totaal 3.015 aanvragen tot uitstel van betalingen in. In 97% van deze gevallen werden deze uitstellen toegestaan. Enkel De Watergroep weigerde, in 4,7% van de gevallen, een uitstel van betaling aan vrijstellingsgerechtigde klanten.

In 2015 vroegen beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten in totaal 927 uitstellen van betalingen aan. In 97,3% van deze gevallen werden deze uitstellen toegestaan.

Verhoudingsgewijs kregen beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten vaker een betalingsuitstel 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 Farys valt dit verschil het meest op en kreeg 8,1% van de beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten een betalingsuitstel, tegenover slechts 0,3% van de vrijstellingsgerechtigde klanten en 0,2% van de niet-beschermde klanten. Het absolute aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten dat een betalingsuitstel ontving, is echter beperkt, namelijk 760.

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

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

Watergroep	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	2.0	2.0	1.8	3.4
Farys	0.2	0.2	0.3	8.1
IWWA	0.8	0.7	0.9	4.5
IWWB via Farys	0.2	0.2	0.0	2.2
IWWB via Vivaqua	0.2	0.2	0.2	0.0
Knokke-Heist	1.6	1.6	0.9	2.0
PIDPA	3.0	3.0	1.8	5.2
Vivaqua	0.2	0.2	0.7	0.0
Water-link	5.4	5.4	5.3	8.1
Vlaanderen	1.9	1.9	1.5	3.7

[illegible]

2.2.2.2 Herinneringsbrief

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

Algemeen

De statistieken van het aantal herinneringsbrieven werden voor het eerst opgevraagd voor het werkingsjaar 2015. Een evolutie met de voorgaande jaren kan dus niet weergegeven worden.

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 2015 zijn 937.862 herinneringsbrieven verstuurd naar een totaal van 492.267 klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel 19,0% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. Waterlink kent verhoudingsgewijs het grootste aantal klanten naar wie een herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 50.439 klanten of 32,1% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. IWVA kent verhoudingsgewijs het minste aantal klanten naar wie een herinneringsbrief gestuurd werd, namelijk 5.627 klanten of 11,4% van haar totale aantal klanten.

Het valt op dat De Watergroep weinig herinneringsbrieven uitstuurde in 2015. Dit is in grote mate te wijten aan de opstart van het nieuwe klanten-opvolgingssysteem (zie opmerking pagina 18). Uit navraag bij De Watergroep blijkt dat een grote meerderheid van de klanten van De Watergroep met betalingsmoeilijkheden al een afbetalingsplan aanvraagt zodra ze de factuur ontvangen, waardoor geen herinneringsbrieven of ingebrekestellingen meer verstuurd moeten worden.

Per klantengroep

Niet-beschermde klant

In totaal zijn 896.661 herinneringsbrieven verstuurd naar niet-beschermden klanten. Naar 469.469 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 19,5% van het totale aantal niet-beschermden klanten. Water-link heeft procentueel het hoogste aantal klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 32,2% van haar niet-beschermden klanten.

IWVA heeft het minste klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 5.447 klanten of 11,5% van haar totale aantal niet-beschermde klanten.

Beschermde klant - vrijstellingsgerechtigd

In totaal zijn 34.555 herinneringsbrieven verstuurd naar vrijstellingsgerechtigde klanten. Naar 19.496 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 12,6% van het totale aantal vrijstellingsgerechtigde klanten.

Water-link heeft procentueel het hoogste aantal klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 28,3% van haar vrijstellingsgerechtigde klanten.

IWVA heeft het minste klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 167 klanten of 8.3% van haar totale aantal vrijstellingsgerechtigde klanten.

Beschermde klant - niet-vrijstellingsgerechtigd

In 2015 zijn 6.646 herinneringsbrieven verstuurd naar beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. Naar 3.302 klanten is minstens één herinneringsbrief gestuurd, ofwel naar 18,3% van het totale aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten.

IWVB via Farys heeft het hoogst aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 19 of 41,3% van haar totale aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten.

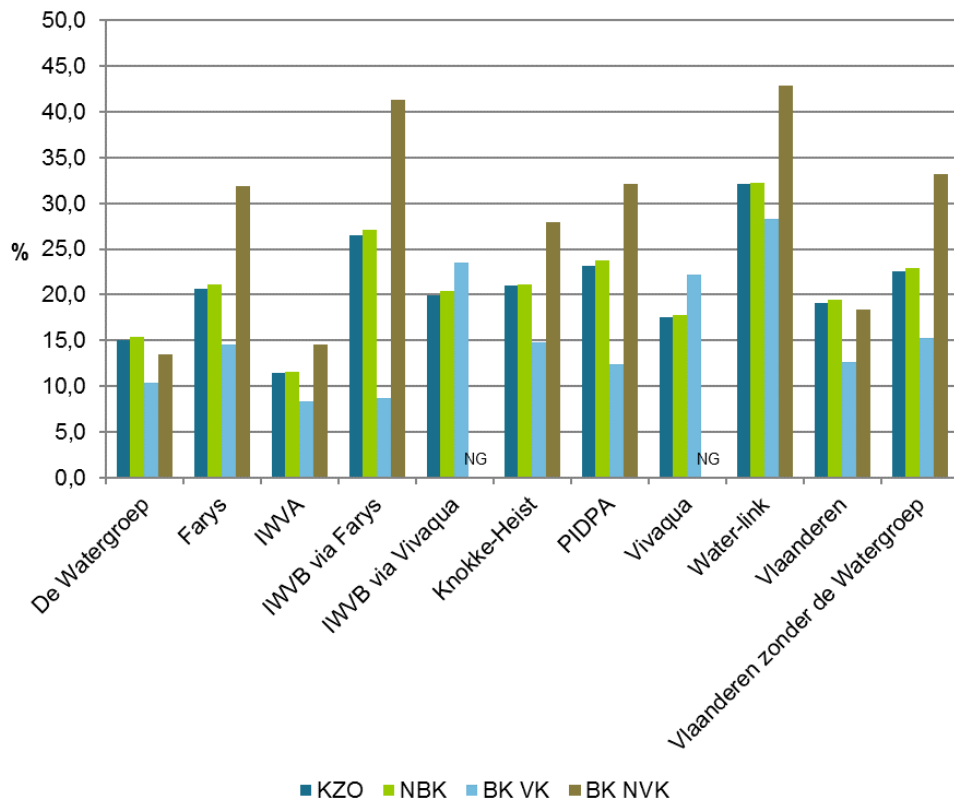
IWVA heeft het laagste aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten aan wie minstens één herinneringsbrief gestuurd is, namelijk 13 of 14,6% van haar totale aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten.

Verschillen tussen de klantengroepen

Voor alle exploitanten die voor dit aspect rapporteerden, geldt dat het relatieve aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten die minstens één herinneringsbrief kregen (18,3%), groter is dan het relatieve aantal vrijstellingsgerechtigde klanten dat minstens één herinneringsbrief kreeg (12,6%). Ook hier valt dus op dat de groep van beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten die in 2015 minstens één herinneringsbrief ontvingen, verhoudingsgewijs het grootst is.

Opnieuw blijven de absolute aantallen wel beperkt: in totaal 3.302 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten hebben minstens één herinneringsbrief gekregen.

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



NG: niet gerapporteerd

2.2.2.3 Ingebrekestelling

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

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

	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	217.470	173.259	-20,3
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen zonder De Watergroep	118.182	110.631	-6,4

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 2015 werden in totaal 274.509 ingebrekestellingen verstuurd naar klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen. 173.259 klanten zonder ondernemingsnummer, of 6,7% van het totaal, ontvingen minstens één ingebrekestelling. Dit betekent dat een groot aantal klanten meerdere ingebrekestellingen kreeg. In vergelijking met 2014 daalt het aantal klanten dat minstens één ingebrekestelling ontving met 20,3%.

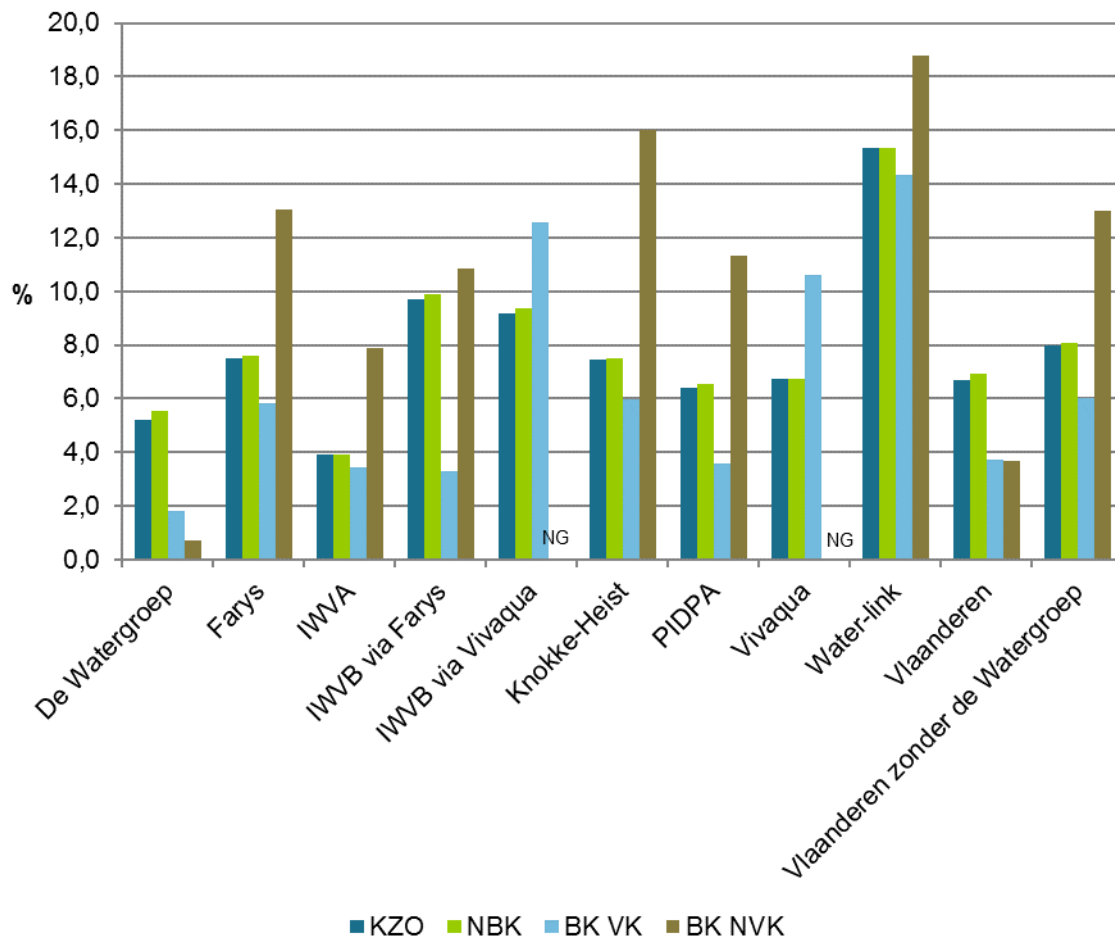
Gezien het lage aantal ingebrekestellingen van De Watergroep, en omdat de cijfers van De Watergroep een grote invloed hebben op het globaal beeld voor Vlaanderen, is dit beeld evenwel vertekend. Als we de cijfers van de Watergroep buiten beschouwing laten, dan daalt het aantal klanten dat minstens één ingebrekestelling kreeg tussen 2014 en 2015 slechts met 6,4% in plaats van 20,3%.

Het lage aantal ingebrekestellingen van De Watergroep is vooral te verklaren door de opstart van het nieuwe klantenopvolgingssysteem (zie opmerking pagina 18) en de manier van werken van De Watergroep: doorgaans kent De Watergroep immers al een afbetalingsplan toe van zodra de klant een eerste keer reageert op de facturatie, dus voor er een ingebrekestelling uitgestuurd wordt.

Water-link kende in 2015 een hoog percentage klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling heeft ontvangen, namelijk 15,3%. Dit is hetzelfde percentage als in 2014, en opvallend hoger dan bij de andere grote drinkwatermaatschappijen De Watergroep (5,2%), Farys (7,5%) en Pidpa (6,4%).

In de 13 centrumsteden kregen in totaal 55.027 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één aangetekende ingebrekestelling. Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer in die 13 centrumsteden is dit 9,4%. Dit percentage ligt hoger dan dat van de niet-centrumsteden met een gemiddelde van 5,9%. Voor heel Vlaanderen betekent dit dat 6,7% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer minstens één aangetekende ingebrekestelling ontving. Vooral het percentage voor Antwerpen valt op. In totaal werden 17,2% van de klanten zonder ondernemingsnummer in gebreke

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



NG: niet gerapporteerd

Link naar bijlage: [Bijlage 1.5: Afbetalingsplan](#)

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	-5,8
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	↑
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	↓
Aantal KZO die minstens één afbetalingsplan ontving	16.485	34.042	36.611	42.871	+17,1
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt	42,1	50,9	47,0	41,0	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	-39,0
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	+32,1
Gemiddelde looptijd 'maanden)	7,0	7,0	6,4	6,0	-6,5

Het totaal aantal afbetalingsplannen wordt al opgevraagd sinds 2012. Voor het werkingsjaar 2015 kan voor het eerst een volledig onderscheid gemaakt worden tussen afbetalingsplannen die zijn opgelegd door de LAC en afbetalingsplannen die zijn toegestaan door de exploitant.

In 2015 werden 55.487 afbetalingsplannen aangevraagd. In vergelijking met 2014 is er een daling op te merken van zo'n 5,8%.

De procentuele cijfers zijn het hoogst voor IWVB via Vivaqua (10%) en Vivaqua (7,9%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat Vivaqua slechts beperkt werkt met een systeem van betalingsuitstel. Een klant die uitstel tot betaling vraagt, ontvangt een afbetalingsplan in één schijf, te betalen op een afgesproken datum.

De exploitant of de LAC bepaalt de modaliteiten van het afbetalingsplan. Bijgevolg verschillen het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de looptijd van het afbetalingsplan van exploitant tot exploitant.

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

Toestaan of weigeren

In het algemeen waterverkoopreglement zijn geen criteria opgenomen die bepalen wanneer een afbetalingsplan niet toegestaan kan worden. De klant heeft met andere woorden recht op het verkrijgen van een afbetalingsplan en het weigeren om een afbetalingsplan toe te staan, is in strijd met de Vlaamse wetgeving.

Het overgrote deel van de aangevraagde afbetalingsplannen werd, net zoals in 2014, toegestaan. Waterlink, IWVA, IWVB via Farys, IWVB via Vivaqua Knokke-Heist, Pidpa en Vivaqua staan alle aangevraagde afbetalingsplannen toe. Bij De Watergroep werd 0,8% en bij Farys 0,6% van de aangevraagde afbetalingsplannen geweigerd. Voor De Watergroep houdt dit een significante daling van het aantal geweigerde afbetalingsplannen in (0,8% in 2015 versus 6% in 2014).

Algemeen is er een stijgende trend vast te stellen over de jaren in het percentage afbetalingsplannen dat werd toegestaan tot 99,7% in 2015.

Naleven van betalingsplan

In totaal werden 41% van de door de exploitanten toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd, omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. In 2014 werden nog 47% van de afbetalingsplannen niet correct nageleefd. Dit is dus een kleine verbetering. Het aantal afbetalingsplannen dat niet correct wordt nageleefd, blijft groot.

Het aantal klanten dat hun afbetalingsplan niet naleefde bedroeg 16.349.

67,3% van de klanten die een afbetalingsplan opgelegd kregen door de LAC, leefde dit niet na. We beschikken niet over de nodige gegevens om dit hoge aantal niet-nageleefde afbetalingsplannen te verklaren. Het percentage (67,3%) is ook hoger dan het percentage dat we zien voor de afbetalingsplannen toegestaan door de exploitant.

Bij Pidpa bedroeg het aantal klanten dat het door de LAC opgelegde afbetalingsplan niet correct naleeft, zelfs 85,5% van het totale aantal klanten dat een afbetalingsplan kreeg opgelegd via de LAC. Bij De Watergroep volgen 57,4% van de klanten met minstens één afbetalingsplan dit niet na, wat het kleinste aantal is van alle exploitanten die over dit aspect gerapporteerd hebben.

Uitstaande schuld

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten werd, bedroeg 579 euro. Dat bedrag ligt veel lager dan in 2014, toen de gemiddelde uitstaande schuld 949 euro bedroeg.

In 2015 lag de spreiding van de gemiddelde uitstaande schuld tussen 382 euro (Pidpa) en 1.047 euro (Vivaqua) voor wat betreft de afbetalingsplannen die toegestaan zijn door de exploitant en tussen 454 euro (Pidpa) en 1.816 euro (IWVB via Farys) voor wat betreft de afbetalingsplannen die opgelegd zijn door de LAC. De hogere uitstaande schuld bij afbetalingsplannen die via de LAC worden opgelegd kan mogelijk verklaard worden door het feit dat in principe deze stap gezet wordt nadat het afbetalingsplan via de exploitant niet gevolgd werd en er vaak een bijkomende schuldopbouw is in de tussentijd. Merk op dat Vivaqua en IWVB via Vivaqua deze cijfers niet gerapporteerd hebben.

Betalingsbedrag en looptijd

Het gemiddelde betalingsbedrag per maand is ten opzichte van 2014 gestegen van 111 euro naar 146 euro. De gemiddelde looptijd is ook gedaald van 6,4 maanden naar 6,0 maanden.

3.333 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten hebben minstens één afbetalingsplan gekregen, wat neerkomt op 2,2% van het totaal aantal klanten uit de groep. Dit percentage ligt dus licht hoger dan voor de klantengroep niet-beschermde klanten. Verhoudingsgewijs zijn er bij IWVB via Vivaqua en Vivaqua het meeste niet-beschermde klanten die minstens één afbetalingsplan gekregen hebben (17,3% en 14,7% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten).

In 2015 werd gemiddeld 46% van de door de exploitant aan vrijstellingsgerechtigde klanten toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd. Verhoudingsgewijs gebeurde dit het meest bij IWVB via Vivaqua, waarbij 59,8% van het aantal toegestane afbetalingsplannen niet nageleefd werd.

Bij de door LAC opgelegde afbetalingsplannen werd gemiddeld 59,3% niet nageleefd. Dit gebeurde het vaakst bij IWVB via Farys, waar 75% van de opgelegde afbetalingsplannen niet nageleefd werden.

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

De gemiddelde looptijd van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen bedroeg 14,5 maand, waar een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 67 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 627 euro tegenover stond.

In 2015 zijn er 607 afbetalingsplannen aangevraagd door beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. Hiervan zijn er 603 toegestaan, of zo'n 99,3%. Enkel De Watergroep en Farys weigerden afbetalingsplannen.

106 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten kregen minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC. Verhoudingsgewijs waren er bij Water-link het grootste aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten met minstens één door de LAC opgelegd afbetalingsplan (3,66% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer).

[illegible]

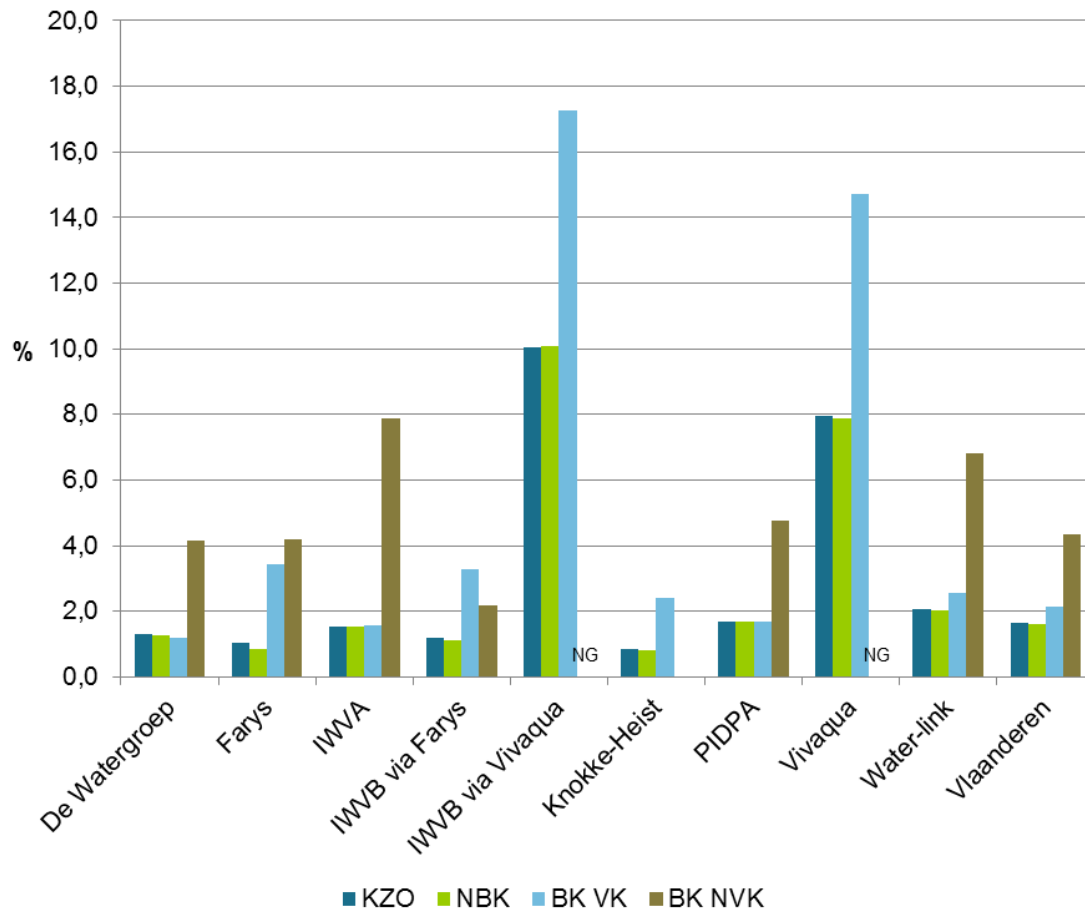
De gemiddelde looptijd van de door de exploitant toegestane afbetalingsplannen aan beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten bedroeg in 2015 7,7 maand, waar een maandelijks betalingsbedrag van gemiddeld 69 euro en een gemiddelde uitstaande schuld van 482 euro tegenover stond.

Verschillen tussen de klantengroep

Daarnaast valt op dat de groep beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten verhoudingsgewijs meer afbetalingsplannen krijgt dan de groep niet-beschermde klanten.

31

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



NG: niet gerapporteerd

2.2.2.5 Rechtbank

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

tabel 6: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9.636	8.155	5.916	6.768	+14,4

Algemeen

Om een openstaande schuld in te vorderen, kan de exploitant ook een gerechtelijke procedure starten. In 2015 werden 6.768 klanten zonder ondernemingsnummer gedagvaard door de rechtbank om een uitstaande schuld te innen. Dat is een stijging met 14,4% ten opzichte van 2014. De dalende trend die in de periode 2012-2014 werd opgemerkt zet zich dus niet door.

Een analyse per exploitant toont dat stijging van het totaal toe te wijzen is aan Water-link, IWVB via Vivaqua, Vivaqua en De Watergroep. Bij de anderen exploitanten daalde het aantal dagvaardingen voor de rechtbank verder.

Per klantengroep

Het gerapporteerde cijfers voor het aantal dagvaardingen kan niet zoals de andere cijfers worden gerapporteerd. Wat betreft het aantal dagvaardingen is het van belang te onderlijnen dat het zelden dossiers zijn waarvoor de schuld in het jaar van de rapportering werd opgebouwd. De dagvaardingen die in 2015 werd uitgestuurd hebben veelal betrekking op dossiers van 2014 of eerder. Daarenboven komt dat het statuut van de klant in die tijd kan gewijzigd zijn.

De procentuele verdeling van het totaal aantal dagvaardingen binnen elke klantengroepen 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 7: evolutie van het aantal actieve LAC's

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

In 2015 was er in 294 van de 308 gemeenten een actieve LAC-werking voor water. Dat is er één minder dan in 2014. In de provincie Antwerpen hebben alle gemeenten een actieve LAC. In de provincie Limburg bleken er 6 gemeenten te zijn zonder actieve LAC. De gemeenten waar er in 2015 volgens onze gegevens geen actieve LAC-werking was zijn: As, Dilsen-Stokkem, Herk-de-Stad, Herstappe, Horebeke, Leopoldsburg, Linter, Maarkedal, Meeuwen-Gruitrode, Moerbeke, Ruiselede, Zomergem, Zoutleeuw, Zuienkerke. Het gaat dus meestal over erg kleine gemeenten.

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 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	33.569	30.772	-8,3
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	22.438	26.354	+17,5

De LAC heeft daarnaast 12.579 voorwaardelijke adviezen gegeven waarvan 12.575 wegens wanbetaling. Dit aantal is gedaald met 8,2% t.o.v. 2014. In totaal werd bij 48,2% van het totale aantal door de LAC behandelde dossiers voor klanten zonder ondernemingsnummer een voorwaardelijk advies gegeven. 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 48 positieve adviezen.

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. Voor dit laatste kan enkel de vergelijking met 2014 worden gemaakt.

Aanvragen tot afsluiting wegens een weigering tot naleven van de procedures voor tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienstelling worden in 94,9% van de gevallen positief geadviseerd. Geen enkel dossier werd negatief geadviseerd. Slechts 5,1% kreeg een voorwaardelijk advies. Kijken we naar 2014 zien we hier toch een opmerkelijk verschuiving van voorwaardelijke adviezen (35,5% in 2014; 5,1% in 2015) richting positieve adviezen (45,2% in 2014; 94,9% in 2015).

Aantal zittingen en dossiers per LAC

Op deze 906 zittingen zijn in totaal 26.354 dossiers behandeld. Gemiddeld werden er dus 29 dossiers per zitting behandeld. In Antwerpen werden gemiddeld het meest dossiers per zitting behandeld, namelijk 154.

[illegible]

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 6,6% van de klanten waarvoor minstens één dossier tot afsluiting behandeld werd door de LAC, aanwezig op de LAC-zitting.

Per klantengroep

Niet-beschermde klanten

In 2015 zijn in totaal 28.567 dossiers van niet-beschermde klanten doorgestuurd naar de LAC. De overgrote meerderheid van deze dossiers, 24.207, 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. Opnieuw valt op dat vooral in Antwerpen veel dossiers doorgestuurd zijn wegens de weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld. Dit is het gevolg van de door Water-link gehanteerde procedures, zoals hierboven beschreven.

Van deze 28.567 dossiers werden er in 2015 24.424 behandeld op de LAC.

Voor 22.021 niet-beschermden klanten, of 0,9% van het totale aantal niet-beschermden klanten, werd minstens één dossier tot afsluiting behandeld door de LAC. Bij Water-link geldt dit zelfs voor 4,5% van het totale aantal niet-beschermden klanten.

In 5.422 dossiers, of 22,4% van de gevallen, werd een positief advies gegeven. 4.319 van deze positieve adviezen hadden betrekking op de toegang tot de watermeter in Antwerpen. In 1.067 dossiers werd een positief advies tot afsluiting wegens het weigeren tot het uitwerken van een afbetalingsregeling of het niet volgen van een afbetalingsregeling gegeven. 595 van deze 1.067 adviezen werden in Antwerpen gegeven.

In 7.117 van de behandelde dossiers werd een negatief advies gegeven.

In 11.622 van de behandelde dossiers werd een voorwaardelijk advies gegeven.

Beschermde klanten - vrijstellingsgerechtigd

In 2015 zijn in totaal 1.878 dossiers van beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten doorgestuurd naar de LAC. De overgrote meerderheid van deze dossiers, 1.541, 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 Water-link zijn 336 dossiers doorgestuurd wegens de weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld. Enkel Water-link heeft bovendien een dossier doorgestuurd wegens de weigering tot naleving van de procedures voor tegensprekelijke overname of een vernieuwde indienststelling.

Van deze 1.878 dossiers werden er in 2015 1.642 behandeld op de LAC.

Voor 1.455 klanten, of 0,9% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten zonder ondernemingsnummer, werd minstens één dossier tot afsluiting behandeld door de LAC. Bij Water-link bleek dit het geval voor 6,4% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten, de hoogste procentuele verhouding van alle exploitanten.

In 381 van de behandelde dossiers van vrijstellingsgerechtigde klanten, 23,2%, werd een positief advies gegeven. 336 van deze positieve adviezen hadden betrekking op de toegang tot de watermeter in Antwerpen. In 44 dossiers werd een positief advies tot afsluiting wegens het weigeren tot het uitwerken van een afbetalingsregeling of het niet volgen van een afbetalingsregeling gegeven. 17 van deze positieve

In 403 van de 1.642 behandelde dossiers werd een negatief advies gegeven.
In 843 van de behandelde dossiers werd een voorwaardelijk advies gegeven.

Het grootste aantal dossiers 252, 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. 75 dossiers zijn doorgestuurd wegens de weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld. Van deze 348 dossiers werden er in 2015 288 behandeld op de LAC.

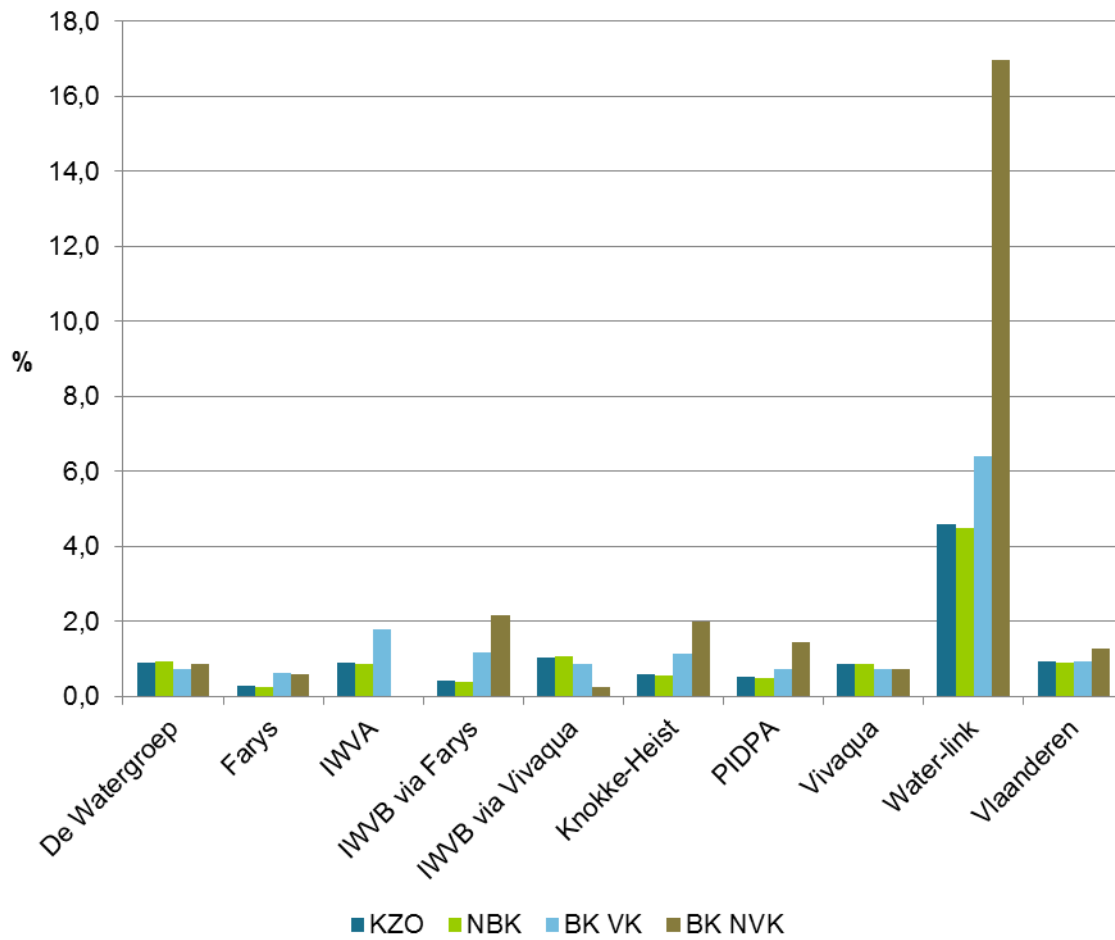
In 83 van de behandelde dossiers, of in 28,8%, werd een positief advies gegeven. Farys, IWVB via Farys, Knokke-Heist en Pidpa hebben geen enkel positief advies gegeven aan beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. 75 van de gegeven positieve adviezen hadden betrekking op de toegang tot de watermeter in Antwerpen. De overige 8 op de weigering tot het uitwerken van een regeling tot de betaling van openstaande facturen of het niet volgen van zo'n regeling.

Uit een vergelijking van de cijfers op niveau Vlaanderen blijkt dat er geen verschil in tussen de niet-beschermde klanten en de beschermde klant die vrijstellingsgerechtigd is. Beide groepen worden even vaak geconfronteerd met een verzoek tot afsluiting (0,9% van het totaal aantal klanten binnen de groep hebben minstens één LAC-dossier). Dit is opvallend, omdat de groep van beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten net het minst vaak met een ingebrekestelling wordt geconfronteerd.

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

39

figuur 7: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



2.2.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

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

tabel 10: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal afsluitingen	3.861	4.728	3.568	3.924	+10,0
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,19	0,11	0,15	↑
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	2.989	3.137	2.600	3.088	+18,8
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	*	*	123	217	+76,4
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	*	*	14	17	+21,4
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1.591	441	601	+36,3

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

Algemeen

In 2015 werden in Vlaanderen 3.924 klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (3.322) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (601). Eén klant werd afgesloten op bevel van de toezichthouder.

Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer betekent dit dat 0,15% van de klanten effectief afgesloten werd.

Dit percentage varieert sterk tussen de exploitanten: van 0,05% bij De Watergroep tot 1,22% bij Water-link. Bij Water-link werden dus meer dan 1 op de 100 klanten geconfronteerd met een effectieve afsluiting.

Vergelijken we bovenstaande cijfers met die van 2014, dan is er een kleine stijging op te merken: in 2014 werden 3.568 klanten geconfronteerd met een effectieve afsluiting. In 2015 stijgt dit aantal tot 3.924, wat overeenkomt met een stijging van 10%. Ook het aantal klanten (+3,0%) en het aantal door de LAC behandelde dossiers (+17,5%) zijn gestegen tegenover 2014.

Veruit het grootste deel effectieve afsluitingen na LAC-advies, namelijk 3.088 van 3.322, had te maken met een weigering tot het uitwerken van een regeling voor het betalen van openstaande facturen of het niet nakomen van de regeling om de openstaande facturen te betalen.

Slechts 1 exploitant, namelijk Water-link, sloot klanten af voor het weigeren tot de toegang tot de watermeter. Dit gold in 217 van de 4.729 positief geadviseerde afsluitingen. Daarnaast bleek Water-link

[illegible]

In 2015 gaven de LAC's voor klanten zonder ondernemingsnummer 18.465 adviezen die aanleiding geven of kunnen geven tot een effectieve afsluiting (5.886 positieve en 12.579 voorwaardelijke adviezen).

601 afsluitingen gebeurden zonder LAC-advies, via de exploitant. Het grootste aantal van deze afsluitingen vond plaats wegens wanbetaling: namelijk in 546 gevallen van de 601. Een afsluiting zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring; in dit geval gaat het meestal om tweede verblijven. De 86 andere afsluitingen zonder LAC-advies waren voor redenen van leegstand (48 gevallen) en fraude (7 gevallen). Geen enkele afsluiting gebeurde wegens onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid.

Het grootste aantal afsluitingen werd uitgevoerd door Water-link, met 1.678 met LAC-advies en 234 zonder LAC-advies waarvan 227 wegens wanbetaling van een woning zonder domiciliëring en 7 dossiers wegens fraude.

Van de 3.924 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer werden er 2.288 heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. In 1.328 van de gevallen - opgedeeld in 1.195 met LAC-advies en 133 zonder LAC-advies - gebeurde dat binnen de 7 kalenderdagen. In 537 van de gevallen – opgedeeld in respectievelijk 452 en 85 - vond de heraansluiting plaats in 7 tot en met 30 kalenderdagen. Bij 423 klanten zonder ondernemingsnummer werd pas na meer dan 30 kalenderdagen heraangesloten. Hiervan werden er 337 via de LAC afgesloten en 86 zonder dat een LAC-advies nodig was.

[illegible]

Niet-beschermde klanten

De meeste afsluitingen vonden verhoudingsgewijs plaats bij Water-link, waar 1.812 afsluitingen plaatsvonden, wat overeenkomt met 1,21% van het totale aantal niet-beschermd Water-link klanten. Bij De Watergroep, Pidpa en Farys vonden verhoudingsgewijs de minste afsluitingen bij niet-beschermd klanten plaats, namelijk respectievelijk 0,05%, 0,07% en 0,08%.

De grote meerderheid van de afsluitingen zonder LAC-advies waren het gevolg van wanbetaling, namelijk 537 van de 589. Daarnaast waren er 48 afsluitingen in onroerende goederen die onbewoond of in onbruik waren.

Op 1.540 afgesloten leveringsadressen, of 41,6% van de afgesloten leveringsadressen, werd geen heraansluiting gerealiseerd van dezelfde klant.

In 2015 werden 197 afsluitingen uitgevoerd bij beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten, of bij 0,13% van het totale aantal beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten. 186 onder hen werden afgesloten na LAC-advies, 11 zonder LAC-advies.

Van de 186 afsluitingen na LAC-advies waren 176 afsluitingen wegens de weigering tot het uitwerken van een regeling voor de betaling van openstaande facturen of het niet nakomen daarvan. 9 afsluitingen, allen bij Water-link, waren het gevolg van een weigering van de toegang tot de watermeter. 1 afsluiting was het gevolg van een weigering de procedures rond overnames en vernieuwde indiensstelling na te leven. De gemiddelde schuld bij klanten die afgesloten werden na LAC-advies was 885 euro, bij klanten die afgesloten werden zonder LAC-advies was de gemiddelde schuld 221 euro.

[illegible]

Op 84 van de afgesloten leveringsadressen, of 42,6% van de afgesloten leveringsadressen, werd geen heraansluiting gerealiseerd van dezelfde klant.

In 2015 werden 26 afsluitingen uitgevoerd bij beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten, of bij 0,13% van het totale aantal beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. 25 onder hen werden afgesloten na LAC-advies, 1 zonder LAC-advies.

17 van de 26 afgesloten leveringsadressen werden opnieuw aangesloten. 11 na minder dan 7 kalenderdagen, 5 in 7 tot en met 30 kalenderdagen en ten slotte ook 1 na meer dan 30 kalenderdagen.

Verschillen per klantengroep

Er worden geen duidelijke verschillen opgemerkt in de mate waarin de klanten uit de verschillende klantengroepen effectief worden afgesloten naar aanleiding van een positief of voorwaardelijk advies van de LAC.

A bar chart showing the percentage of respondents for various water supply companies, categorized by region. The Y-axis represents the percentage from 0,0 to 100,0. The X-axis lists the water supply companies: De Watergroep, Farys, IWVA, IWVB via Farys, IWVB via Vivaqua, Knokke-Heist, PIDPA, Vivaqua, Water-link, and Vlaanderen. The legend indicates four regions: KZO (dark blue), NBK (green), BK VK (light blue), and BK NVK (brown).

Water Supply Company	KZO (%)	NBK (%)	BK VK (%)	BK NVK (%)
De Watergroep	10,0	10,0	11,0	17,0
Farys	24,0	25,0	16,0	9,0
IWVA	26,0	25,0	34,0	0,0
IWVB via Farys	15,0	17,0	0,0	0,0
IWVB via Vivaqua	30,0	31,0	8,0	0,0
Knokke-Heist	16,0	15,0	25,0	100,0
PIDPA	15,0	15,0	12,0	17,0
Vivaqua	42,0	44,0	0,0	0,0
Water-link	51,0	51,0	65,0	29,0
Vlaanderen	23,0	23,0	20,0	18,0

2.2.4 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

Link naar bijlage: [Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 11: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1.148	2.135	2.104	-1,5
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	64,8	68,2	↑

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

Algemeen

De klant kan binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant als er een abnormaal hoog verbruik is.

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 2015 werden 2.104 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en werden 1.434 minnelijke schikkingen toegestaan. Ten opzichte van 2014 is dit een lichte stijging.

IWVB via Farys liet het hoogste percentage minnelijke schikkingen toe (11 op 12, dus 0,92%), IWVA het laagste (17 op 29, dus 0,59%).

Van de 1.434 toegestane minnelijke schikkingen hielden er 636 verband met lekken in leidingen en 683 met defecte toestellen. 44 schikkingen hielden verband met lekken in meterputten en nog eens 71 hielden verband met een ander soort abnormaal hoog verbruik.

Het bedrag van de tegemoetkoming per exploitant varieerde in 2015 van 17 euro (Water-link) tot 37.279 euro (Farys). Het Vlaamse gemiddelde bedrag voor de tegemoetkoming lag op 1.255 euro.

Per klantengroep

Niet-beschermden klanten

In 2015 werden door de groep van niet-beschermden klanten 1.879 minnelijke schikkingen aangevraagd. Van deze aanvragen werden er 1.369 goedgekeurd. 599 schikkingen werden toegestaan wegens lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes. Daarnaast werden 659 schikkingen toegestaan wegens defecten aan toestellen en nog eens 41 wegens lekken in meterputten. Andere redenen van abnormaal hoog verbruik waren goed voor 70 minnelijke schikkingen.

Beschermden vrijstellingsgerechtigde klanten

In 2015 werden door de groep van beschermden vrijstellingsgerechtigde klanten 78 minnelijke schikkingen aangevraagd. Van deze aanvragen werden er 58 goedgekeurd.

De bedragen die minnelijk herschikt werden varieerden tussen 87 euro en 4.644 euro, met een gemiddelde van 717 euro.

Beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten

In 2015 werden door de groep van beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten 9 minnelijke schikkingen aangevraagd. Van deze aanvragen werden er 7 goedgekeurd.

Het gemiddeld bedrag van de aan deze klantengroep toegekende minnelijke schikkingen bedroeg 567 euro, met een minimumbedrag van 186 euro en een maximumbedrag van 1.289 euro.

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

2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen

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

Waterscans

In 2015 werden 150 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. 119 van deze waterscans werden uitgevoerd door Farys, 29 door Water-link. De Watergroep en PIDPA voerden elk één waterscan uit.

Van de 150 waterscans werden er 26 uitgevoerd bij niet-beschermde klanten. Van de 124 waterscans uitgevoerd bij de beschermde klanten zijn er 94 vrijstellingsgerechtigd en 30 niet-vrijstellingsgerechtigd.

Meterstand

Behalve bij IWVA, waar alle klanten van deze dienst gebruik kunnen maken, worden in 2015 bij de beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten op 410 leveringsadressen de meterstand ter plaatse opgenomen. Voor beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten ligt dit aantal op 19.

Maandelijkse betalingen

106 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten hebben gebruik gemaakt van het recht op maandelijkse betaling. 12 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten hebben ook van dit recht gebruik gemaakt. De Watergroep heeft hierover niet gerapporteerd.

Bij IWVA kunnen alle klanten een maandelijkse betaling aanvragen.

Betalingsplan op maat

1.737 beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen. 477 beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten krijgen dit ook. Bij IWVA krijgen alle klanten die een afbetalingsplan vragen, een afbetalingsplan op maat.

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 dienen volgende elementen te worden opgemerkt:

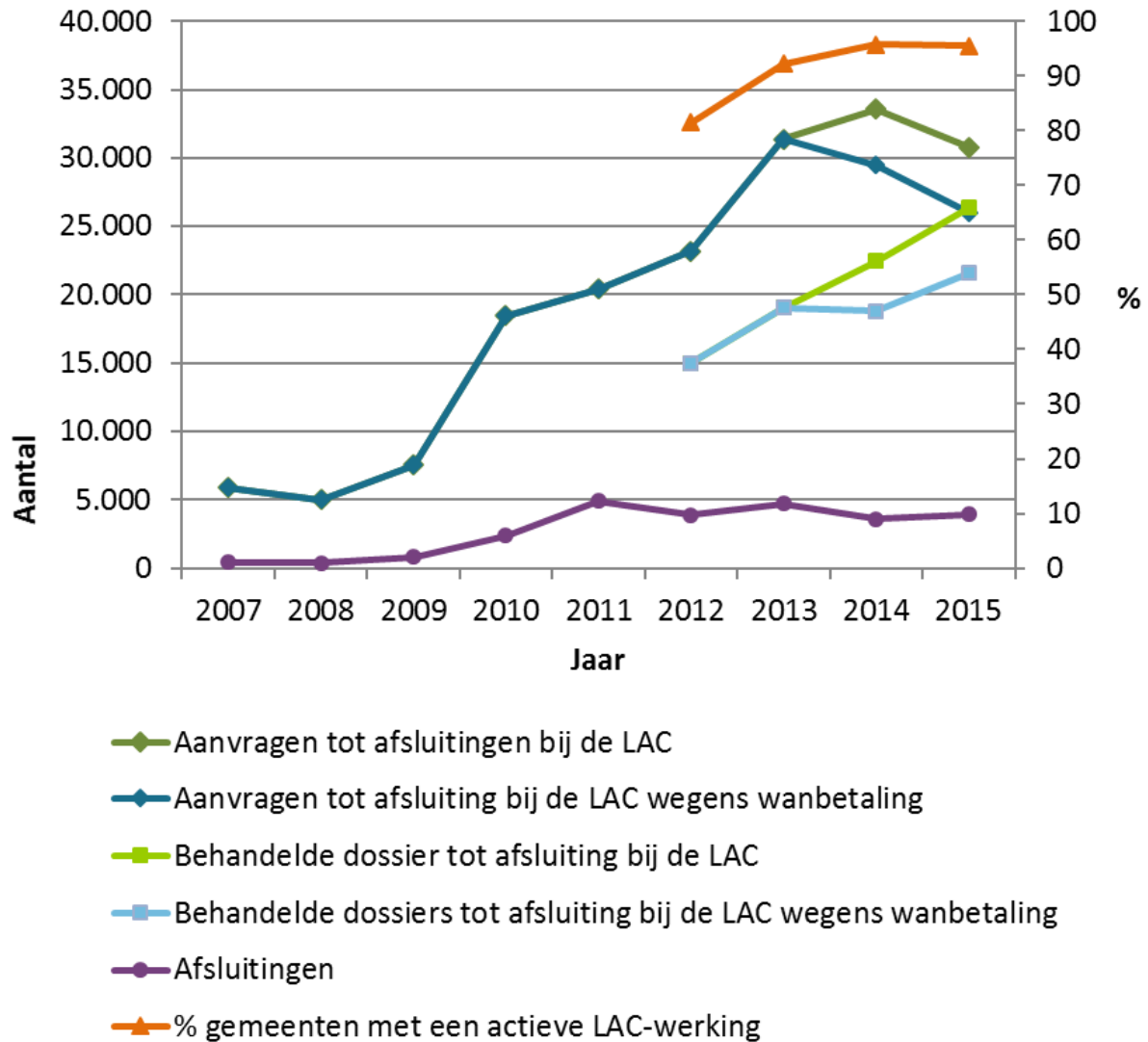
- Er moet rekening worden gehouden met een onzekerheid voor wat betreft de cijfers verzameld voor de start van de verplichte rapportering. Die verplichte rapportering van de cijfers over het toepassen van de bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement dateert van 2012. Voor die datum bestond er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

De belangrijkste langetermijntrends zijn weergegeven in figuur 9.

- 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 stabiel in 2015. Dit heeft zijn impact gehad op het aantal aanvragen.
- 2) 2015 is het eerste jaar waar we een daling zien in het totaal aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC.
- 3) Het aantal aanvragen tot afsluiting wegens wanbetaling daalt voor het tweede jaar op rij.
- 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. Dit komt overeen met een stijging van het aantal behandelde dossiers met 17,5%. Ook de verhouding tussen het aantal behandelde en het aantal doorgestuurde dossiers stijgt. Indien 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 2014 gestegen is van 18.805 naar 21.583, of met 14,8%.
- 5) Het aantal effectieve afsluitingen stagneert sinds 2011.

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

figuur 9: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2015



2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 61.387 aanvragen tot betalingsuitstel. Na een continue stijging tussen 2012 en 2014 is dit aantal in 2015 opnieuw fors gedaald. 60.123 aanvragen worden aanvaard. Het valt op dat beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten in vergelijking tot de andere klantengroepen vaker gebruik maken van een betalingsuitstel.
- In totaal zijn er 937.862 herinneringsbrieven gestuurd. 492.267 klanten hebben minstens één herinneringsbrief gekregen. Wanneer we de cijfers voor De Watergroep buiten beschouwing⁸ laten, valt op dat er verhoudingsgewijs het meeste herinneringsbrieven werden verstuurd binnen de groep van beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. Beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten krijgen verhoudingsgewijs het minste herinneringsbrieven.
- In totaal ontvingen 173.259 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Dat is een daling met 20,3% tegenover 2014. Ook hier geldt evenwel dat als we de cijfers van De Watergroep buiten beschouwing laten de daling minder groot is, namelijk 6,4% (zie voetnoot 8). Beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde klanten krijgen verhoudingsgewijs het meeste ingebrekestellingen. Beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten het minste.
- In totaal zijn 55.487 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan er 99,7% wordt toegestaan. Het aantal aangevraagde betalingsplannen steeg sterk tussen 2012 en 2014 maar is opnieuw gedaald in 2015. Het percentage van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bedraagt 41%. Voor wat betreft de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen geldt dat 66,9% niet werd nageleefd. Het valt op dat beschermde niet-vrijstellingsgerechtigde en beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten vaker dan niet-beschermde klanten een afbetalingsplan hebben lopen.
- 6.768 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. Na een voortdurende daling tussen 2012 en 2014 houdt dit opnieuw een stijging in met 14,4%. Niet bij alle exploitanten is er sprake van een stijging.
- 294 gemeenten van de 308 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal zijn 30.772 dossiers naar de LAC-water doorgestuurd. Voor het eerst sinds 2012 zien we een daling in dit totaal aantal. Deze daling is het gevolg van een vermindering in het aantal dossiers die wegens betalingsproblemen naar de LAC gaan.

⁸ De Watergroep startte in de loop van 2015 met een nieuw klantenopvolgingssysteem 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.

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 12: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257.412	274.803	276.466	288.999	+4,5

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 288.999 in 2015.

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, 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.

OPMERKING: De Watergroep startte in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde. De cijfers voor bijvoorbeeld herinneringsbrieven of ingebrekestelling liggen lager dan wat normaal kan worden verwacht.

2.3.2.3 Ingebrekestelling

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

tabel 14: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal Klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	26.589	22.087	-16.9

In totaal werden in 2015 naar 22.087 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd. Verhoudingsgewijs waren er bij Water-link het hoogste aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werden verstuurd: 5.779 of 19,2% van het aantal klanten.

2.3.2.4 Afbetalingsplan

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

tabel 15: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1.327	1.893	2.110	1.983	-6,0
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	↑
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	↓
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,0	47,7	48,1	47,5	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 2.239	€ 4.583	€ 4.996	€ 3.669	- 26,6
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 479	€ 555	€ 611	€ 709	+ 16,0
Gemiddelde looptijd 'maanden)	4,9	6,0	5,4	5,2	- 3,6

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2015 werden 1.983 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel van de aanvragen werd toegestaan. Enkel De Watergroep en Farys weigerden aanvragen. Dat leidt tot het percentage van 99,1% toegestane afbetalingsplannen.

Het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan kreeg, bedroeg 1.494. 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 7,3% van het totale aantal klanten minstens één afbetalingsplan kreeg.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten wordt, is 3.669 euro. De bedragen liggen tussen 658 euro (IWVB via Vivaqua) en 7.938 euro (Pidpa).

Het betalingsbedrag per maand lag gemiddeld op 709 euro, de gemiddelde looptijd op 5,2 maanden. Het gemiddeld betalingsbedrag per maand verschilt van exploitant tot exploitant.

Van de toegestane afbetalingsplannen werden er in totaal 933 niet correct nageleefd, omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het procentuele aantal van de betalingsplannen die toegestaan zijn en die niet nageleefd werden, bedraagt 47,5%.

Van de 1.494 klanten die minstens één afbetalingsplan kregen, leefden 721 dit afbetalingsplan niet na. Dit is een hoog aantal, en komt neer op 48,3% van de klanten die hun betalingsplan niet naleven. Bij Water-link is dit zelfs 100%, en leefde er dus geen enkele klant zijn of haar afbetalingsplan na.

2.3.3 Rechtbank

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

tabel 16: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

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

Om de uitstaande schuld te innen, kan de exploitant een gerechtelijke invorderingsprocedure starten. In 2015 stuurden de exploitanten 1.044 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een stijging met 18% tegenover 2014.

Het grootste aantal dagvaardingen gebeurde door Farys (327). Verhoudingsgewijs (tegenover het aantal klanten met minstens één ingebrekestelling) lag het aantal dagvaardingen het hoogst bij IWVB via Farys (8,3%).

Het Vlaamse gemiddelde van de klanten met een ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling hebben die tot een dagvaarding leiden, lag op 4,7%.

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

2.3.4 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

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

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

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal afsluitingen	612	1.048	1.108	603	-45,6
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,26	0,42	0,45	0,24	↓

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 603 klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een daling met 45,6% tegenover 2014, toen nog 1.108 klanten met een ondernemingsnummer werden afgesloten. Bij Vivaqua werd niemand afgesloten.

De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 566 dossiers van de 603. 33 afsluitingen gebeurden in een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik was. Voor fraude werd 1 klant afgesloten.

De gemiddelde uitstaande schuld bij het afsluiten van het openbaar waterdistributienetwerk bedroeg 1.664 euro. Dit gemiddelde bedrag varieert tussen de verschillende exploitanten tussen 2.856 euro (bij Farys) tot 386 euro bij IWVA.

355 klanten met een ondernemingsnummer werden in 2015 opnieuw aangesloten op hetzelfde leveringspunt. Bij het merendeel, namelijk bij 221 klanten, gebeurde de heraansluiting binnen de 7 kalenderdagen. Bij 93 klanten gebeurde de heraansluiting pas na meer dan 30 kalenderdagen.

In totaal werden 248 klanten met een ondernemingsnummer niet op hetzelfde leveringspunt heraangesloten. De cijfers verschillen hier sterk tussen de exploitanten, maar vooral PIDPA valt op: 68,6% van de afgesloten klanten werden niet heraangesloten.

2.3.5 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

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

tabel 18: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	-43,4
% toegestane minnelijke schikkingen	76,6	73,1	47,6	64,2	↑

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

Vivaqua kreeg 1 aanvraag en die werd niet toegestaan.

2.3.6 Conclusies

- De exploitanten ontvingen 6.954 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een daling met 15,6% ten opzichte van 2014. Het merendeel (98,3%) van de aanvragen werd aanvaard.
- Naar 59.943 klanten met een ondernemingsnummer werd een herinneringsbrief gestuurd.
- In totaal ontvingen 22.087 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal zijn 1.986 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 99,1% wordt toegestaan. Het percentage van het aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd, ligt op 47,5%.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedraagt 1.044. Na een daling tussen 2012 en 2014 betekent dit opnieuw een stijging, met 18%.
- In totaal werden 603 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer, ofwel 0,24% van de klanten met een ondernemingsnummer. Dit is 45,6% minder dan vorig jaar.
- In 2015 zijn 282 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 64,2% toegestaan.

[illegible]

2.4 Klachten

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

tabel 19: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal klachten	2.047	2.411	2.701	3.045	+12,7
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	↓

Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van de exploitant, contacteert hij de klantendienst. Als hij niet tevreden is over de manier waarop zijn probleem behandeld wordt, kan hij zijn grieven doorgeven aan de klachtenmanager van de maatschappij. Dit 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 2015 zo'n 3.045 klachten. Dit is een toename met 12,7% tegenover 2014.

De klachten worden opgesplitst in zes groepen:

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

Van de 3.045 klachten handelden er 222 over de kwaliteit van het geleverde water, 20 over de kosteloze levering per gedomicilieerde, 25 over de sociale vrijstellingen, 207 over het aangerekende waterverbruik, 998 over de facturatie, 552 over de communicatie of klantgerichtheid, 239 over technische aspecten en 782 over andere problemen. Onder 'andere problemen' vallen onder meer klachten over herstellingswerken, onderbreking van de waterlevering, klantvriendelijkheid en communicatie.

Niet alle klachten die werden ingediend, zijn gegrond. In totaal werden 1.282 klachten als gegrond beschouwd, wat neerkomt op 42,1% van de ingediende klachten. Dat percentage is een lichte daling ten opzichte van 2014 (43,7%). 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 20,20%.

Het aantal klachten ten opzichte van het aantal klanten was laag. Gemiddeld bedroeg dit percentage 0,11%, en het lag bij alle exploitanten onder de 0,17 procent van het klantenbestand.

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

Van de 3.045 klachten werden in totaal 2.838 (93,2%) 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 2015 werd voor geen enkele klacht een kostprijs aangerekend voor de behandeling van de klacht.

2.5 Keuringen

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

tabel 20: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal keuringen	46.873	48.845	50.577	50.618	+0,1
Aantal herkeuringen	2.614	2.239	2.052	2.484	+21,1

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 2015 werden 50.618 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel , namelijk 46.523, zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname.

Bij belangrijke wijzigingen zijn 3.346 keuringen uitgevoerd. Hierbij valt het hoge cijfer op van Pidpa waar 1.719 keuringen gebeurden.

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

Uit een vergelijking met de cijfers van 2014 blijkt dat het totale aantal keuringen dat wordt uitgevoerd gestegen is van 50.577 tot 50.618, dus met 0,1%.

Als de binneninstallatie voldoet, krijgt de klant of titularis van de keurder een keuringsattest.

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 2.521 herkeuringen.

[illegible]

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2015

3.1 Inleiding

De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2015 en moeten tegen uiterlijk 31 maart ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

De VMM heeft van 301 gemeenten en rioolbeheerders een (deels) ingevuld rapporteringssjabloon ontvangen. Voor een deel van de gemeenten geven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten. Voor de gemeenten waarvoor geen informatie is overgemaakt, is het onduidelijk of dit te wijten is aan het feit dat er geen klachten zijn of geen keuringen werden uitgevoerd.

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

Een totaal overzicht van de ontvangen informatie is te vinden in Bijlage 5: Informatie ontvangen van de gemeente en de rioolbeheerder

Link naar bijlage: [Bijlage 5: Informatie ontvangen van de gemeente en de rioolbeheerder](#)

3.2 Klachten

Link naar bijlage: [Bijlage 6: Klachten ontvangen door de rioolbeheerders](#)

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 klacht behandeld wordt, kan hij zijn grieven doorgeven aan de klachtenmanager van de maatschappij. Dit valt onder de behandeling van de eerstelijnsklachten.

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

Het totale aantal klachten dat de verschillende rioolbeheerders ontvingen in 2015, bedraagt 666. Hiervan zijn 305 klachten gegrond.

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

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

[illegible]

In totaal gebeurden 490 herkeuringen. In 341 gevallen wordt een aansluiting van de installatie geweigerd. De weigering tot aansluiting kan gebaseerd zijn op een weigering van de eigenaar, het overlijden 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.

[illegible]

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 21: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	75
tabel 22: aantal klanten zonder ondernemingsnummer	75
tabel 23: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer	77
tabel 24: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	77
tabel 25: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet beschermde klanten (NBK).....	78
tabel 26: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor vrijstellingsgerechtigde klanten (BK VK)	78
tabel 27: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK).....	79
tabel 28: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	80
tabel 29: aantal herinneringsbrieven voor de niet beschermde klanten (NBK).....	81
tabel 30: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)...	81
tabel 31: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK).....	82
tabel 32: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen.....	83
tabel 33: aantal ingebrekestellingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	84
tabel 34: aantal ingebrekestellingen voor de niet beschermde klanten (NBK)	84
tabel 35: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK) ...	85
tabel 36: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK).....	85
tabel 37: totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummers dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten.....	87
tabel 38: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer	88
tabel 39: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	88
tabel 40: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan.....	88
tabel 41: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	89
tabel 42: klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) die hun afbetalingsplan niet naleefde	90
tabel 43: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	90
tabel 44: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)	91
tabel 45: aantal niet beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan.....	91
tabel 46: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet beschermde klanten (NBK)	92

[illegible]

figuur 10: 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).....	76
figuur 11: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	79
figuur 12: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	82
figuur 13: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	86
figuur 14: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep	98
figuur 15: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde.....	98
figuur 16: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC	115
figuur 17: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	130
figuur 18: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant en opgedeeld per klantengroep.....	133
figuur 9: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2015	142
figuur 19: aantal klachten per totaal aantal klanten	158
figuur 20: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn	158

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

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.

[illegible]

Leeswijzer

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

Klant	Afkorting	Kleurcode
Klant zonder ondernemingsnummers	KZO	
Niet beschermde klanten	NBK	
Beschermden klant – vrijstellingsgerechtigde	BK VK	
Beschermden 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](#)

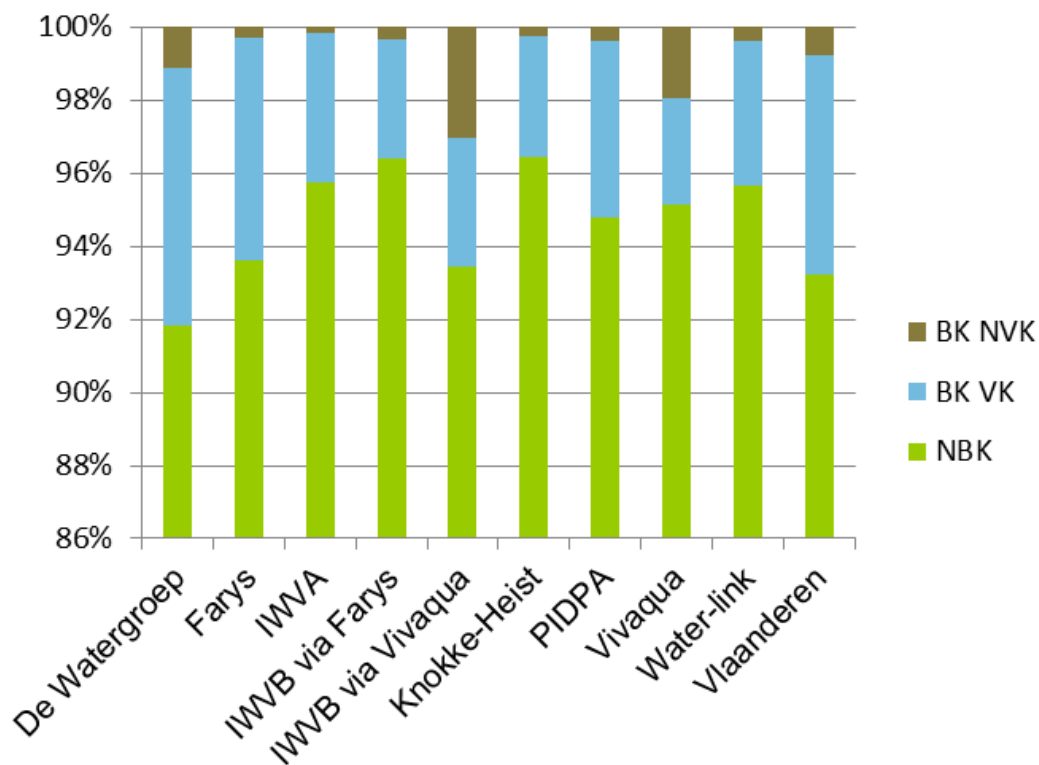
tabel 21: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2.519.589	2.543.655	2.509.789	2.585.844	+ 3,03

tabel 22: aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO	NBK	BK	
			BK VK	BK NVK
De Watergroep	1.199.659	1.101.700	84.340	13.619
Farys	558.076	522.411	33.993	1.672
IWVA	49.402	47.297	2.016	89
IWVB via Farys	13.094	12.622	426	46
IWVB via Vivaqua	78.293	73.165	2.764	2.364
Knokke-Heist	21.140	20.386	704	50
PIDPA	495.017	469.266	23.821	1.930
Vivaqua	14.143	13.455	415	273
Water-link	157.020	150.207	6.212	601
Vlaanderen	2.585.844	2.410.509	154.691	20.644

figuur 10: 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)



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

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65.713	69.452	72.372	61.387	-15,2
% toegestaan	98,2	97,9	97,4	97,9	↑
% geweigerd	1,8	2,1	2,6	2,1	↓

tabel 24: 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	28.710	27.458	95,6	1.252	4,4	23.967	2,0
	Farys	1.381	1.369	99,1	12	0,9	1.259	0,2
	IWVA	380	380	100,0	0	0,0	380	0,8
	IWVB via Farys	30	30	100,0	0	0,0	28	0,2
	IWVB via Vivaqua	257	257	100,0	0	0,0	180	0,2
	Knokke-Heist	334	334	100,0	0	0,0	334	1,6
	PIDPA	18.750	18.750	100,0	0	0,0	14.823	3,0
	Vivaqua	40	40	100,0	0	0,0	33	0,2
	Water-link	11.505	11.505	100,0	0	0,0	8.579	5,5
	Vlaanderen	61.387	60.123	97,9	1.264	2,1	49.583	1,9

tabel 25: 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	26.240	25.102	95,7	1.138	4,3	22.007	2,0
	Farys	1.115	1.103	98,9	12	1,1	1.011	0,2
	IWVA	358	358	100,0	0	0,0	358	0,8
	IWVB via Farys	29	29	100,0	0	0,0	27	0,2
	IWVB via Vivaqua	244	244	100,0	0	0,0	173	0,2
	Knokke-Heist	327	327	100,0	0	0,0	327	1,6
	PIDPA	18.098	18.098	100,0	0	0,0	14.296	3,0
	Vivaqua	36	36	100,0	0	0,0	30	0,2
	Water-link	10.998	10.998	100,0	0	0,0	8.198	5,5
	Vlaanderen	57.445	56.295	98,0	1.150	2,0	46.427	1,9

tabel 26: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor vrijstellingsgerechtigde klanten (BK VK)

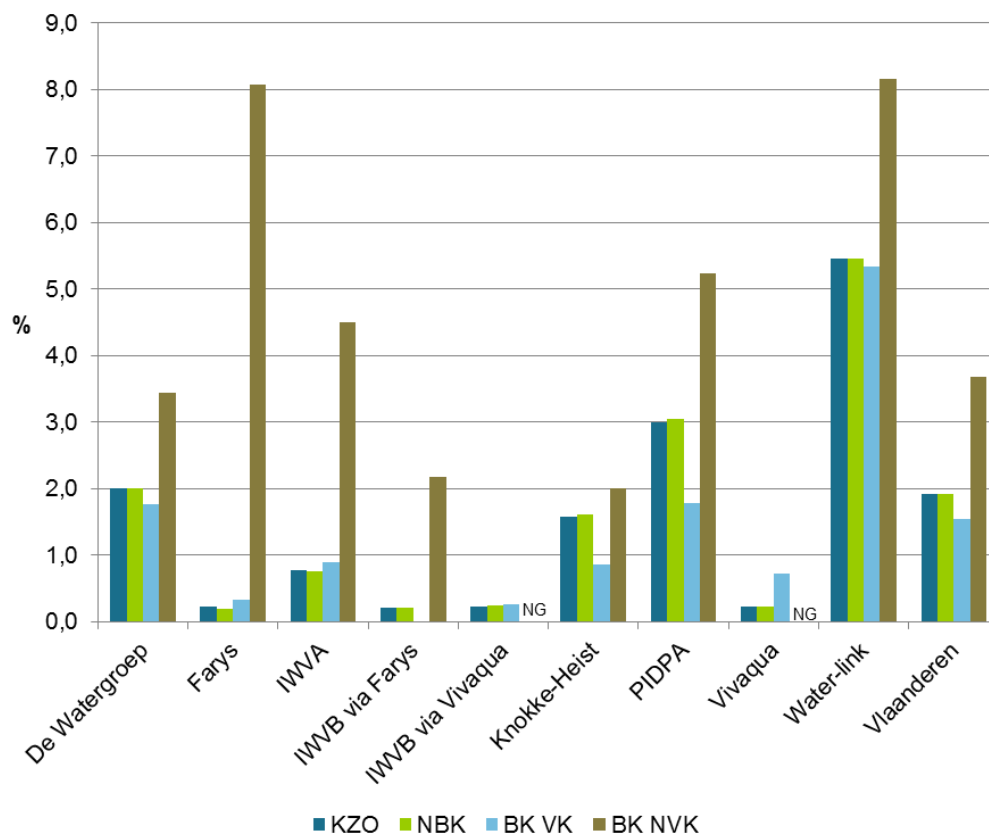
	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
			Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	1.893	1.804	95,3	89	4,7	1.491	1,8
	Farys	120	120	100,0	0	0,0	113	0,3
	IWVA	18	18	100,0	0	0,0	18	0,9
	IWVB via Farys	0	0	-	0	-	0	0,0
	IWVB via Vivaqua	13	13	100,0	0	0,0	7	0,3
	Knokke-Heist	6	6	100,0	0	0,0	6	0,9
	PIDPA	527	527	100,0	0	0,0	426	1,8
	Vivaqua	4	4	100,0	0	0,0	3	0,7
	Water-link	434	434	100,0	0	0,0	332	5,3
	Vlaanderen	3.015	2.926	97,0	89	3,0	2.396	1,5

tabel 27: 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	577	552	95,7	25	4,3	469	3,4
	Farys	146	146	100,0	0	0,0	135	8,1
	IWVA	4	4	100,0	0	0,0	4	4,5
	IWVB via Farys	1	1	100,0	0	0,0	1	2,2
	IWVB via Vivaqua	NG*	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	1	1	100,0	0	0,0	1	2,0
	PIDPA	125	125	100,0	0	0,0	101	5,2
	Vivaqua	NG*	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	73	73	100,0	0	0,0	49	8,2
	Vlaanderen	927	902	97,3	25	2,7	760	3,7

* NG: niet gerapporteerd

figuur 11: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



NG: niet gerapporteerd

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 28: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	278.693	179.870	15,0
	Farys	203.589	115.561	20,7
	IWVA	6.636	5.627	11,4
	IWVB via Farys	6.243	3.472	26,5
	IWVB via Vivaqua	21.085	15.581	19,9
	Knokke-Heist	6.882	4.436	21,0
	PIDPA	305.747	114.801	23,2
	Vivaqua	3.278	2.480	17,5
	Water-link	105.709	50.439	32,1
	Vlaanderen	937.862	492.267	19,0

tabel 29: aantal herinneringsbrieven voor de niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	262.469	169.244	15,4
	Farys	193.836	110.084	21,1
	IWVA	6.441	5.447	11,5
	IWVB via Farys	6.142	3.416	27,1
	IWVB via Vivaqua	20.201	14.932	20,4
	Knokke-Heist	6.695	4.318	21,2
	PIDPA	296.428	111.214	23,7
	Vivaqua	3.155	2.388	17,7
	Water-link	101.294	48.426	32,2
	Vlaanderen	896.661	469.469	19,5

tabel 30: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

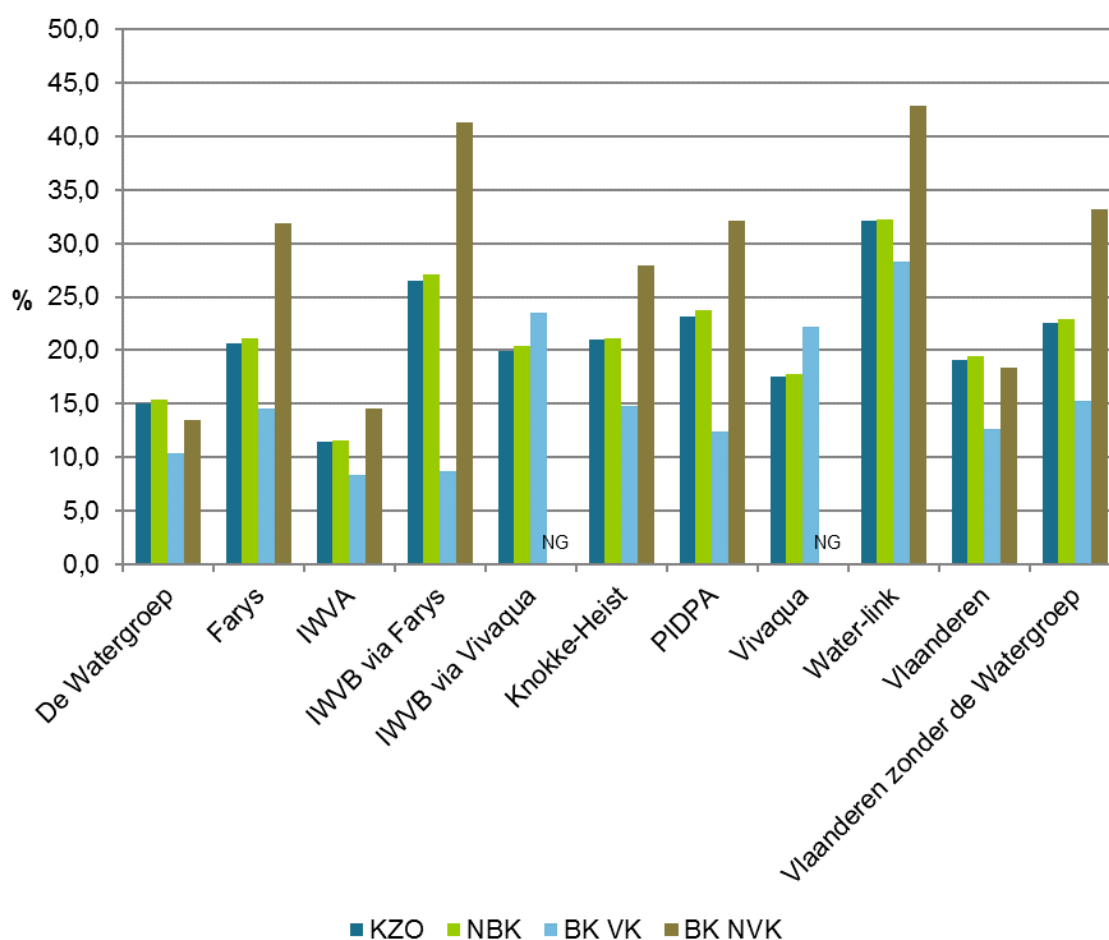
	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	13.337	8.783	10,4
	Farys	8.618	4.943	14,5
	IWVA	180	167	8,3
	IWVB via Farys	60	37	8,7
	IWVB via Vivaqua	884	649	23,5
	Knokke-Heist	149	104	14,8
	PIDPA	7.466	2.966	12,5
	Vivaqua	123	92	22,2
	Water-link	3.738	1.755	28,3
	Vlaanderen	34.555	19.496	12,6

tabel 31: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK)

Exploitant	Aantal verstuurd herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
		Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	2.887	1.843	13,5
Farys	1.135	534	31,9
IWVA	15	13	14,6
IWVB via Farys	41	19	41,3
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG
Knokke-Heist	38	14	28,0
PIDPA	1.853	621	32,2
Vivaqua	NG	NG	NG
Water-link	677	258	42,9
Vlaanderen	6.646	3.302	18,3

* NG: niet gerapporteerd

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



NG: niet gerapporteerd

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

	2012*	2013*	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	201.195	193.268	217.470	173.259	-20,3
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd (cijfers zonder De Watergroep)	104.580	92.044	118.182	110.631	-6.4

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

tabel 33: aantal ingebrekestellingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	92.168	62.628	5,2
	Farys	61.503	41.825	7,5
	IWVA	2.236	1.927	3,9
	IWVB via Farys	1.860	1.268	9,7
	IWVB via Vivaqua	9.719	7.193	9,2
	Knokke-Heist	2.369	1.580	7,5
	PIDPA	57.427	31.805	6,4
	Vivaqua	1.229	953	6,7
	Water-link	45.998	24.080	15,3
	Vlaanderen	274.509	173.259	6,7

tabel 34: aantal ingebrekestellingen voor de niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	90.060	61.019	5,5
	Farys	58.351	39.621	7,6
	IWVA	2.150	1.851	3,9
	IWVB via Farys	1.832	1.249	9,9
	IWVB via Vivaqua	9.249	6.846	9,4
	Knokke-Heist	2.282	1.530	7,5
	PIDPA	55.605	30.737	6,6
	Vivaqua	1.174	909	6,8
	Water-link	43.960	23.077	15,4
	Vlaanderen	264.663	166.839	6,9

tabel 35: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK)

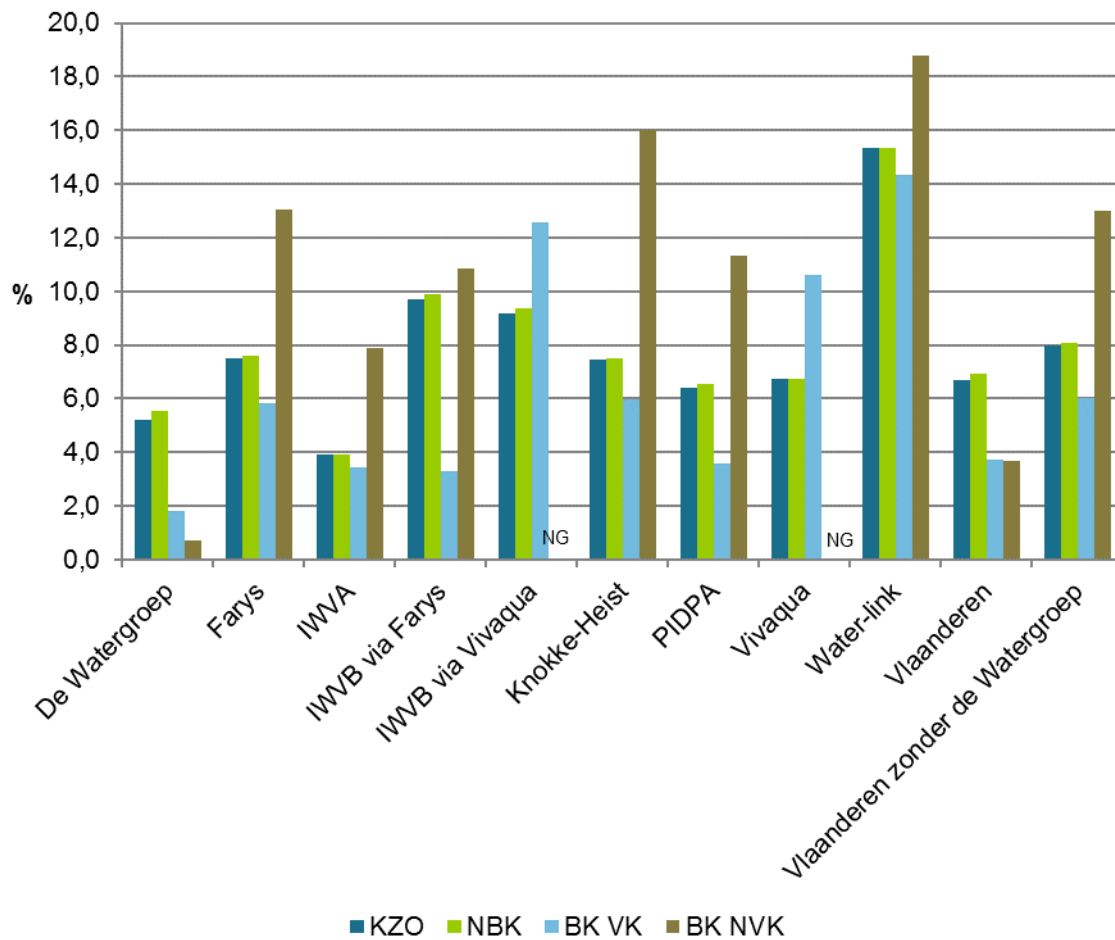
	Exploitant	Aantal verstuurde ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	De Watergroep	1.976	1.513	1,8
	Farys	2.790	1.986	5,8
	IWVA	77	69	3,4
	IWVB via Farys	20	14	3,3
	IWVB via Vivaqua	470	347	12,6
	Knokke-Heist	66	42	6,0
	PIDPA	1.447	849	3,6
	Vivaqua	55	44	10,6
	Water-link	1.770	890	14,3
	Vlaanderen	8.671	5.754	3,7

tabel 36: 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	132	96	0,7
	Farys	362	218	13,0
	IWVA	9	7	7,9
	IWVB via Farys	8	5	10,9
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	21	8	16,0
	PIDPA	375	219	11,3
	Vivaqua	NG	NG	NG
	Water-link	268	113	18,8
	Vlaanderen	1.175	666	3,7

* NG: niet gerapporteerd

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



NG: niet gerapporteerd

tabel 37: 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	3.534	9,6	3.306	9,8	205	7,2	23	20,4
Antwerpen	20.998	17,2	20.115	17,2	784	15,8	99	21,1
Brugge*	3.445	6,7	3.291	6,9	139	4,3	15	7,2
Genk	1.479	6,4	1.439	7,0	38	1,9	2	0,6
Gent	10.577	9,7	9.845	9,6	693	10,4	39	14,8
Hasselt	414	1,2	405	1,3	9	0,4	0	0,0
Kortrijk	2.019	6,5	1.958	7,0	59	2,4	2	0,4
Mechelen	2.431	7,3	2.315	7,3	99	5,6	17	10,2
Leuven	1.753	5,1	1.711	5,3	40	3,0	2	0,9
Oostende*	3.498	9,7	3.287	9,9	193	7,1	18	12,0
Roeselare	1.410	5,7	1.365	6,3	44	1,9	1	0,2
Sint-Niklaas	1.939	6,4	1.836	6,6	96	4,8	7	1,7
Turnhout	1.530	8,1	1.449	8,2	61	5,4	20	19,2
13 centrumsteden	55.027	9,4	52.322	9,6	2.460	6,9	245	7,2
Totaal andere gemeenten	118.232	5,9	114.517	6,1	3.294	2,8	421	2,9
Vlaanderen	173.259	6,7	166.839	6,9	5.754	3,7	666	3,7

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

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	-5,8
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	↑
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	↓
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt	42,1	50,9	47,0	41,0	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	-39,0
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	+32,1
Gemiddelde looptijd 'maanden)	7,0	7,0	6,4	6,0	-6,5

tabel 39: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	De Watergroep	17.158	17.021	99,2	137	0,8	4.528
	Farys	6.897	6.859	99,4	38	0,6	917
	IWVA	779	779	100,0	0	0,0	100
	IWVB via Farys	189	189	100,0	0	0,0	44
	IWVB via Vivaqua	11.781	11.781	100,0	0	0,0	733
	Knokke-Heist	208	208	100,0	0	0,0	13
	PIDPA	12.794	12.794	100,0	0	0,0	1.751
	Vivaqua	1.549	1.549	100,0	0	0,0	91
	Water-link	4.132	4.132	100,0	0	0,0	2.113
	Vlaanderen	55.487	55.312	99,7	175	0,3	10.290

tabel 40: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan

[illegible]

tabel 42: 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	4.616	29,8	2.355	57,4
	Farys	2.282	40,0	483	73,7
	IWVA	364	48,1	64	64,0
	IWVB via Farys	51	32,9	28	82,4
	IWVB via Vivaqua	3.638	46,3	NG	NG
	Knokke-Heist	79	43,6	1	7,7
	PIDPA	4.324	51,7	1255	85,5
	Vivaqua	519	46,2	NG	NG
	Water-link	1.104	34,0	1135	73,9
	Vlaanderen	16.977	39,6	5.321	67,3

tabel 43: 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	€ 90	€ 74	€ 524	€ 697	7,4	13,4
	Farys	€ 63	€ 49	€ 737	€ 1.257	11,3	27,2
	IWVA	€ 102	€ 115	€ 441	€ 586	5,0	8,0
	IWVB via Farys	€ 70	€ 158	€ 673	€ 1.816	9,5	21,1
	IWVB via Vivaqua	€ 182	NG	€ 394	NG	2,4	NG
	Knokke-Heist	€ 107	€ 94	€ 571	€ 898	7,0	23,0
	PIDPA	€ 66	€ 67	€ 382	€ 454	5,8	8,3
	Vivaqua	€ 506	NG	€ 1.047	NG	2,3	NG
	Water-link	€ 131	€ 105	€ 444	€ 511	3,6	7,1
	Vlaanderen	€ 146	€ 95	€ 579	€ 889	6,0	15,4

tabel 44: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	De Watergroep	15.685	15.551	99,1	134	0,9	4.133
	Farys	5.460	5.433	99,5	28	0,5	710
	IWVA	739	739	100,0	0	0,0	93
	IWVB via Farys	174	174	100,0	0	0,0	40
	IWVB via Vivaqua	11.034	11.034	100,0	0	0,0	708
	Knokke-Heist	191	191	100,0	0	0,0	11
	PIDPA	12.114	12.114	100,0	0	0,0	1.616
	Vivaqua	1.452	1.452	100,0	0	0,0	87
	Water-link	3.905	3.905	100,0	0	0,0	1.929
	Vlaanderen	50.754	50.592	99,7	162	0,3	9.327

tabel 45: aantal niet beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan

	Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan		Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC	
		Aantal	% t.o.v. totaal NBK	Aantal	% t.o.v. totaal NBK
	De Watergroep	14.165	1,3	3.749	0,34
	Farys	4.471	0,9	527	0,10
	IWVA	717	1,5	93	0,20
	IWVB via Farys	140	1,1	32	0,25
	IWVB via Vivaqua	7.374	10,1	707	0,97
	Knokke-Heist	164	0,8	11	0,05
	PIDPA	7.863	1,7	1.340	0,29
	Vivaqua	1.062	7,9	87	0,65
	Water-link	3.046	2,0	1.402	0,93
	Vlaanderen	39.002	1,6	7.948	0,33

tabel 46: 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	4.582	29,5	2.373	57,4
	Farys	2.041	37,6	501	70,6
	IWVA	353	47,8	60	64,5
	IWVB via Farys	55	31,6	29	72,5
	IWVB via Vivaqua	5.583	50,6	NG	NG
	Knokke-Heist	75	39,3	1	9,1
	PIDPA	6.010	49,6	1.400	86,6
	Vivaqua	700	48,2	NG	NG
	Water-link	1.173	30,0	1.404	72,8
	Vlaanderen	20.572	40,7	5.768	67,6

tabel 47: 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	4.192	30,1	2.154	57,5
	Farys	1.728	38,6	369	70,0
	IWVA	344	48,0	60	64,5
	IWVB via Farys	44	31,4	26	81,3
	IWVB via Vivaqua	3.375	45,8	NG	NG
	Knokke-Heist	72	43,9	1	9,1
	PIDPA	4.014	51,0	1.164	86,9
	Vivaqua	489	46,0	NG	NG
	Water-link	1.040	34,1	1.050	74,9
	Vlaanderen	15.298	39,2	4.824	67,4

tabel 48: 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	1.110	1.109	99,9	1	0,1	334
	Farys	1.363	1.355	99,4	8	0,6	196
	IWVA	32	32	100,0	0	0,0	6
	IWVB via Farys	14	14	100,0	0	0,0	4
	IWVB via Vivaqua	747	747	100,0	0	0,0	19
	Knokke-Heist	17	17	100,0	0	0,0	2
	PIDPA	566	566	100,0	0	0,0	118
	Vivaqua	97	97	100,0	0	0,0	3
	Water-link	180	180	100,0	0	0,0	159
	Vlaanderen	4.126	4.117	99,8	9	0,2	841

tabel 49: aantal beschermde klanten die vrijstellingsgerechtigd zijn (BK VK) met minstens één afbetalingsplan

	Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan		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	1.000	1,2	299	0,35
	Farys	1.170	3,4	122	0,36
	IWVA	32	1,6	6	0,30
	IWVB via Farys	14	3,3	2	0,47
	IWVB via Vivaqua	477	17,3	19	0,69
	Knokke-Heist	17	2,4	2	0,28
	PIDPA	403	1,7	111	0,47
	Vivaqua	61	14,7	3	0,72
	Water-link	159	2,6	112	1,80
	Vlaanderen	3.333	2,2	676	0,44

tabel 50: 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	376	33,9	181	54,2
	Farys	602	44,4	113	57,1
	IWVA	17	53,1	4	66,7
	IWVB via Farys	6	42,9	3	75,0
	IWVB via Vivaqua	447	59,8	NG	NG
	Knokke-Heist	7	41,2	0	0,0
	PIDPA	334	59,0	87	73,7
	Vivaqua	49	50,5	NG	NG
	Water-link	55	30,6	99	62,3
	Vlaanderen	1.893	46,0	487	59,3

tabel 51: 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	336	33,6	164	54,8
	Farys	515	44,0	109	89,3
	IWVA	17	53,1	4	66,7
	IWVB via Farys	6	42,9	2	100,0
	IWVB via Vivaqua	263	55,1	NG	NG
	Knokke-Heist	7	41,2	0	0,0
	PIDPA	275	68,2	82	73,9
	Vivaqua	30	49,2	NG	NG
	Water-link	52	32,7	70	62,5
	Vlaanderen	1.501	45,0	431	65,9

tabel 52: 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	€ 77	€ 57	€ 532	€ 650	8,6	13,7
	Farys	€ 47	€ 44	€ 461	€ 967	13,0	25,7
	IWVA	€ 56	€ 25	€ 222	€ 259	4,6	18,7
	IWVB via Farys	€ 54	€ 26	€ 342	€ 160	8,7	8,3
	IWVB via Vivaqua	€ 151	NG	€ 331	NG	2,7	NG
	Knokke-Heist	€ 89	€ 191	€ 757	€ 1.533	11,0	17,0
	PIDPA	€ 45	€ 45	€ 320	€ 404	7,1	10,1
	Vivaqua	€ 121	NG	€ 267	NG	2,7	NG
	Water-link	€ 71	€ 78	€ 242	€ 412	3,7	7,8
	Vlaanderen	€ 79	€ 67	€ 386	€ 627	6,9	14,5

* NG: niet gerapporteerd

tabel 53: 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	363	361	99,4	2	0,6	61
	Farys	74	72	97,3	2	2,7	11
	IWVA	8	8	100,0	0	0,0	1
	IWVB via Farys	1	1	100,0	0	0,0	0
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	6
	Knokke-Heist	0	0	-	0	-	0
	PIDPA	114	114	100,0	0	0,0	17
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	1
	Water-link	47	47	100,0	0	0,0	25
	Vlaanderen	607	603	99,3	4	0,7	122

* NG: niet gerapporteerd

tabel 54: aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK) met minstens één afbetalingsplan

Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan		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	325	2,4	53	0,39
Farys	70	4,2	6	0,36
IWVA	7	7,9	1	1,12
IWVB via Farys	1	2,2	0	0,00
IWVB via Vivaqua	NG	NG	6	0,25
Knokke-Heist	0	0,0	0	0,00
PIDPA	92	4,8	17	0,88
Vivaqua	NG	NG	1	0,37
Water-link	41	6,8	22	3,66
Vlaanderen	536	3,0	106	0,51

* NG: niet gerapporteerd

tabel 55: 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	96	26,6	41	67,2
Farys	39	54,2	7	63,6
IWVA	3	37,5	0	0,0
IWVB via Farys	1	100,0	0	-
IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG
Knokke-Heist	0	-	0	-
PIDPA	39	34,2	9	52,9
Vivaqua	NG	NG	NG	NG
Water-link	13	27,7	17	68,0
Vlaanderen	191	31,7	74	64,3

* NG: niet gerapporteerd

tabel 56: beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn (BK NVK) die hun afbetalingsplan niet naleefde

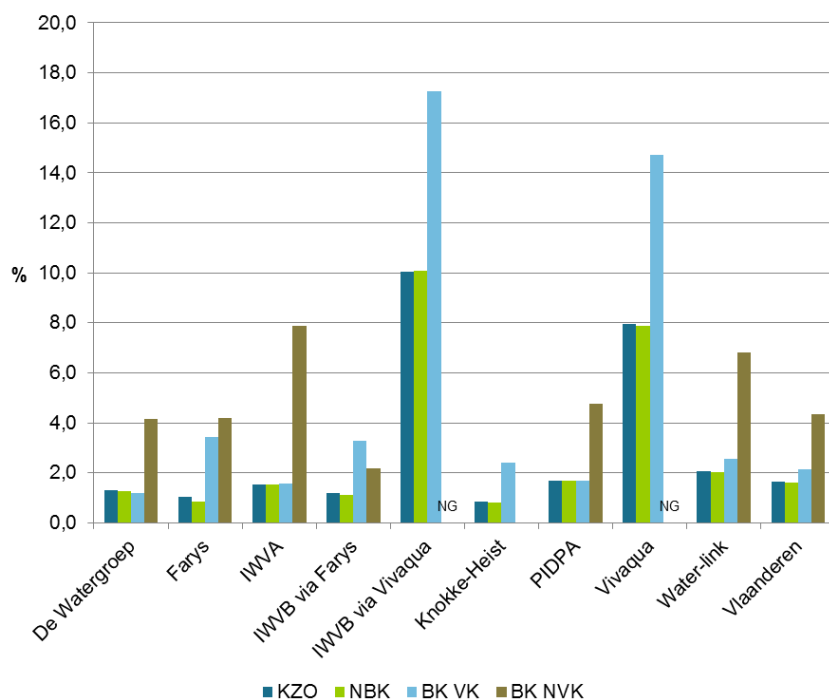
	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. BK NVK met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK NVK met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	De Watergroep	88	15,5	37	69,8
	Farys	39	55,7	5	83,3
	IWVA	3	42,9	0	0,0
	IWVB via Farys	1	100,0	0	-
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	0	-	0	-
	PIDPA	35	38,0	9	52,9
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG
	Water-link	12	29,3	15	68,2
	Vlaanderen	178	33,2	66	66,7

* NG: niet gerapporteerd

tabel 57: 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)

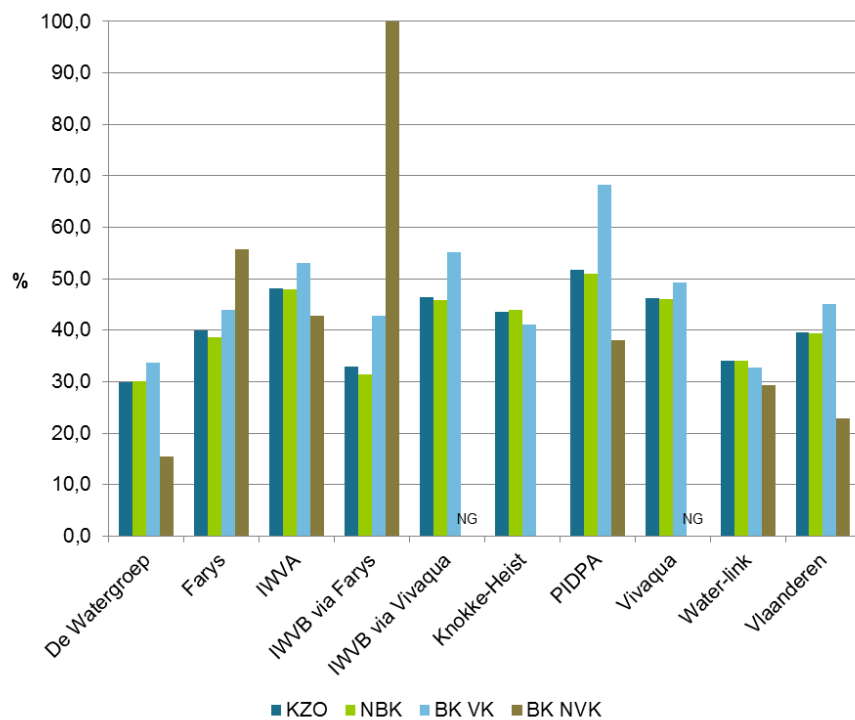
	Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen (maand)	
		Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
	De Watergroep	€ 76	€ 56	€ 519	€ 661	8,5	14,0
	Farys	€ 50	€ 46	€ 488	€ 1.386	12,1	32,5
	IWVA	€ 95	€ 109	€ 664	€ 1.089	7,7	13,0
	IWVB via Farys	€ 35	-	€ 530	-	8,7	-
	IWVB via Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Knokke-Heist	-	-	-	-	-	-
	PIDPA	€ 69	€ 68	€ 411	€ 424	6,0	7,7
	Vivaqua	NG	NG	NG	NG	NG	NG
	Water-link	€ 86	€ 89	€ 278	€ 538	3,2	7,9
	Vlaanderen	€ 69	€ 74	€ 482	€ 820	7,7	15,0

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



NG: niet gerapporteerd

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



NG: niet gerapporteerd

Bijlage 1.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 58: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9.636	8.155	5.916	6.768	+14,4

tabel 59: evolutie per exploitant van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	2012	2013	2014	2015
De Watergroep	6.434	4.751	2.909	3.236
Farys	1.846	2.259	1.627	1.227
Hoeilaart	59	63	*	*
IWM	0	0	NG	*
IWVA	0	0	0	0
IWVB via Farys	57	89	70	60
IWVB via Vivaqua	29	93	33	441
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	601	489	412	297
Vivaqua	0	8	3	15
Water-link	610	403	862	1.492
Vlaanderen	9.636	8.155	5.916	6.768

* Overgenomen door de Watergroep

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

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	3.236	0,3	3.013	0,3	125	0,1	98	0,7
Farys	1.227	0,2	1.200	0,2	19	0,1	8	0,5
IWVA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
IWVB via Farys	60	0,5	58	0,5	2	0,5	0	0,0
IWVB via Vivaqua	441	0,6	411	0,6	12	0,4	18	0,8
Knokke-Heist	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
PIDPA	297	0,1	295	0,1	2	0,0	0	0,0
Vivaqua	15	0,1	15	0,1	0	0,0	0	0,0
Water-link	1.492	1,0	1.455	1,0	28	0,5	9	1,5
Vlaanderen	6.768	0,3	6.447	0,3	188	0,1	133	0,6

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 61: evolutie van het aantal actieve LAC's

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

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	38	6	86,4	13,6
Oost-Vlaanderen	65	61	4	93,8	6,2
Vlaams-Brabant	65	63	2	96,9	3,1
West-Vlaanderen	64	62	2	96,9	3,1
Vlaanderen	308	294	14	95,5	4,5

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	33.569	30.772	-8,3
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	22.438	26.354	+17,5

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	29.472	26.000	-11,8
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	18.805	21.583	+14,8
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1.119	+40,4
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	↑
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3.528	3.865	3.154	7.605	+141,1
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	↑
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10.449	14.102	13.434	12.575	-6,4
% voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	↓

tabel 65: 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	15	127	11,8
	Antwerpen	181	6.720	2,7
	Brugge*	4	107	3,7
	Genk	140	272	51,5
	Gent	88	412	21,4
	Hasselt	2	8	22,2
	Kortrijk	1	402	0,2
	Mechelen	15	212	7,1
	Leuven	4	422	0,9
	Oostende*	12	108	11,1
	Roeselare	1	204	0,5
	Sint-Niklaas	5	53	9,4
	Turnhout	6	167	3,6
	13 centrumsteden	474	9.215	5,1
	Totaal andere gemeenten	1.096	14.476	7,6
	Vlaanderen	1.570	23.691	6,6

tabel 66: 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 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	12.049	1,0	1	12.048	0
Farys	1.887	0,3	2	1.883	2
IWVA	544	1,1	1	543	0
IWVB via Farys	80	0,6	0	80	0
IWVB via Vivaqua	941	1,2	0	941	0
Knokke-Heist	171	0,8	0	171	0
PIDPA	4264	0,9	0	4.264	0
Vivaqua	178	1,3	0	178	0
Water-link	10.658	6,8	4.729	5.892	37
Vlaanderen	30.772	1,2	4.733	26.000	39

tabel 67: 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	11.951	1	11.950	0	10.912	0,9
Farys	1.775	2	1.771	2	1.529	0,3
IWVA	543	0	543	0	447	0,9
IWVB via Farys	78	0	78	0	56	0,4
IWVB via Vivaqua	812	0	812	0	802	1,0
Knokke-Heist	141	0	141	0	126	0,6
PIDPA	2.675	0	2675	0	2.529	0,5
Vivaqua	123	0	123	0	123	0,9
Water-link	8.256	4.729	3490	37	7.218	4,6
Vlaanderen	26.354	4.732	21.583	39	23.742	0,9

tabel 68: 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	189	6.281	5.481	1	0	0	188	6.281	5.481	0	0	0
	Farys	8	109	1.658	0	0	2	8	109	1.654	0	0	2
	IWVA	0	242	301	0	0	0	0	242	301	0	0	0
	IWVB via Farys	0	6	72	0	0	0	0	6	72	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	79	1	732	0	0	0	79	1	732	0	0	0
	Knokke-Heist	0	44	97	0	0	0	0	44	97	0	0	0
	PIDPA	195	525	1.951	0	0	0	195	525	1.951	0	0	0
	Vivaqua	32	0	91	0	0	0	32	0	91	0	0	0
	Water-link	5.383	397	2.196	4.729	0	0	617	397	2.196	37	0	0
	Vlaanderen	5.886	7.605	12.579	4.730	0	2	1.119	7.605	12.575	37	0	2
	% 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

[illegible]

tabel 69: 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	4	135	127	1	31,75
	Antwerpen	50	9.870	7.701	4.366	154,0
	Brugge*	4	128	120	1	30,0
	Genk	17	284	283	0	16,6
	Gent	10	560	522	0	52,2
	Hasselt	4	8	8	0	2,0
	Kortrijk	3	422	421	0	140,3
	Mechelen	4	434	225	38	56,3
	Leuven	17	461	461	2	27,1
	Oostende*	5	139	134	0	26,8
	Roeselare	4	208	208	0	52,0
	Sint-Niklaas	7	76	71	1	10,1
	Turnhout	4	316	181	5	45,3
	13 centrumsteden	133	13.041	10.462	4.414	78,7
	Totaal andere gemeenten	773	17.730	15.891	700	20,6
	Vlaanderen	906	30.771	26.353	5.114	29,1

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 70: 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	11.252	1,0	1	11.251	0
Farys	1.643	0,3	2	1.639	2
IWVA	500	1,1	1	499	0
IWVB via Farys	73	0,6	0	73	0
IWVB via Vivaqua	908	1,2	0	908	0
Knokke-Heist	161	0,8	0	161	0
PIDPA	3.894	0,8	0	3.894	0
Vivaqua	173	1,3	0	173	0
Water-link	9.963	6,6	4.318	5.609	36
Vlaanderen	28.567	1,2	4.322	24.207	38

tabel 71: 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	11.159	1	11.158	0	10.195	0,9
Farys	1.557	2	1.553	2	1.312	0,3
IWVA	499	0	499	0	411	0,9
IWVB via Farys	71	0	71	0	50	0,4
IWVB via Vivaqua	781	0	781	0	772	1,1
Knokke-Heist	132	0	132	0	117	0,6
PIDPA	2.458	0	2.458	0	2.328	0,5
Vivaqua	118	0	118	0	118	0,9
Water-link	7.649	4.318	3.295	36	6.718	4,5
Vlaanderen	24.424	4.321	20.065	38	22.021	0,9

tabel 72: 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	174	5.928	5.057	1	0	0	173	5.928	5.057	0	0	0
	Farys	8	99	1.450	0	0	2	8	99	1.446	0	0	2
	IWVA	0	219	280	0	0	0	0	219	280	0	0	0
	IWVB via Farys	0	5	66	0	0	0	0	5	66	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	73	1	707	0	0	0	73	1	707	0	0	0
	Knokke-Heist	0	44	88	0	0	0	0	44	88	0	0	0
	PIDPA	187	457	1.810	0	0	0	187	457	1.810	0	0	0
	Vivaqua	31	0	87	0	0	0	31	0	87	0	0	0
	Water-link	4.949	364	2.077	4.318	0	0	595	364	2.077	36	0	0
	Vlaanderen	5.422	7.117	11.622	4.319	0	2	1.067	7.117	11.618	36	0	2
	% 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 73: 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 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	665	0,8	0	665	0
	Farys	231	0,7	0	231	0
	IWVA	44	2,2	0	44	0
	IWVB via Farys	6	1,4	0	6	0
	IWVB via Vivaqua	26	0,9	0	26	0
	Knokke-Heist	9	1,3	0	9	0
	PIDPA	319	1,3	0	319	0
	Vivaqua	3	0,7	0	3	0
	Water-link	575	9,3	336	238	1
	Vlaanderen	1.878	1,2	336	1.541	1

tabel 74: 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 indienststelling	BK VK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK VK
De Watergroep	663	0	663	0	601	0,7
Farys	206	0	206	0	207	0,6
IWVA	44	0	44	0	36	1,8
IWVB via Farys	6	0	6	0	5	1,2
IWVB via Vivaqua	24	0	24	0	24	0,9
Knokke-Heist	8	0	8	0	8	1,1
PIDPA	187	0	187	0	173	0,7
Vivaqua	3	0	3	0	3	0,7
Water-link	501	336	164	1	398	6,4
Vlaanderen	1.642	336	1.305	1	1.455	0,9

	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	14	276	373	0	0	0	14	276	373	0	0	0
	Farys	0	9	197	0	0	0	0	9	197	0	0	0
	IWVA	0	23	21	0	0	0	0	23	21	0	0	0
	IWVB via Farys	0	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	5	0	19	0	0	0	5	0	19	0	0	0
	Knokke-Heist	0	0	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0
	PIDPA	8	62	117	0	0	0	8	62	117	0	0	0
	Vivaqua	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0
	Water-link	354	32	100	336	0	0	17	32	100	1	0	0
	Vlaanderen	381	403	843	336	0	0	44	403	843	1	0	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

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

tabel 76: 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	132	1,0	0	132	0
	Farys	13	0,8	0	13	0
	IWVA	0	0,0	0	0	0
	IWVB via Farys	1	2,2	0	1	0
	IWVB via Vivaqua	7	0,3	0	7	0
	Knokke-Heist	1	2,0	0	1	0
	PIDPA	51	2,6	0	51	0
	Vivaqua	2	0,7	0	2	0
	Water-link	120	20,0	75	45	0
	Vlaanderen	327	1,6	75	252	0

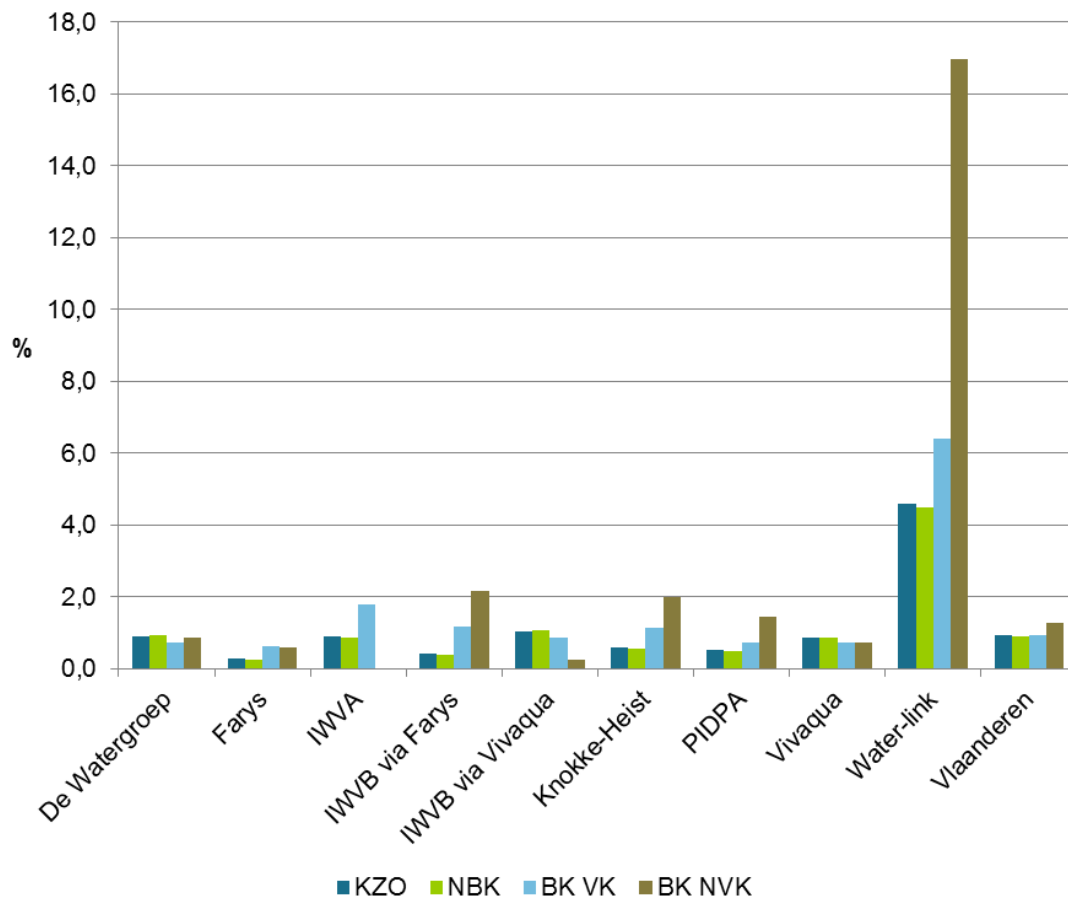
tabel 77: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die en niet vrijstellingsgerechtigde zijn (BK NVK)

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 indienststelling	BK NVK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK NVK
De Watergroep	129	0	129	0	116	0,9
Farys	12	0	12	0	10	0,6
IWVA	0	0	0	0	0	0,0
IWVB via Farys	1	0	1	0	1	2,2
IWVB via Vivaqua	7	0	7	0	6	0,3
Knokke-Heist	1	0	1	0	1	2,0
PIDPA	30	0	30	0	28	1,5
Vivaqua	2	0	2	0	2	0,7
Water-link	106	75	31	0	102	17,0
Vlaanderen	288	75	213	0	266	1,3

tabel 78: 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	1	77	51	0	0	0	1	77	51	0	0	0
Farys	0	1	11	0	0	0	0	1	11	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
IWVB via Vivaqua	1	0	6	0	0	0	1	0	6	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
PIDPA	0	6	24	0	0	0	0	6	24	0	0	0
Vivaqua	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Water-link	80	1	19	75	0	0	5	1	19	0	0	0
Vlaanderen	83	85	114	75	0	0	8	85	114	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 16: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



tabel 79: 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	1,6	52,6	45,9	1,6	53,1	45,3	2,1	41,6	56,3	0,8	59,7	39,5
Farys	0,5	6,1	93,4	0,5	6,4	93,1	0,0	4,4	95,6	0,0	8,3	91,7
IWVA	0,0	44,6	55,4	0,0	43,9	56,1	0,0	52,3	47,7	-	-	-
IWVB via Farys	0,0	7,7	92,3	0,0	7,0	93,0	0,0	16,7	83,3	0,0	0,0	100,0
IWVB via Vivaqua	9,7	0,1	90,1	9,3	0,1	90,5	20,8	0,0	79,2	14,3	0,0	85,7
Knokke-Heist	0,0	31,2	68,8	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
PIDPA	7,3	19,6	72,9	7,6	18,6	73,6	4,3	33,2	62,6	0,0	20,0	80,0
Vivaqua	26,0	0,0	74,0	26,3	0,0	73,7	0,0	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0
Water-link	65,2	4,8	26,6	64,7	4,8	27,2	70,7	6,4	20,0	75,5	0,9	17,9
Vlaanderen	22,3	28,9	47,7	22,2	29,1	47,6	23,2	24,5	51,3	28,8	29,5	39,6

Exploitant				
	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	99,2	99,2	99,7	97,7
Farys	94,1	94,8	89,2	92,3
IWVA	99,8	99,8	100,0	-
IWVB via Farys	97,5	97,3	100,0	100,0
IWVB via Vivaqua	86,3	86,0	92,3	100,0
Knokke-Heist	82,5	82,0	88,9	100,0
PIDPA	62,7	63,1	58,6	58,8
Vivaqua	69,1	68,2	100,0	100,0
Water-link	77,5	76,8	87,1	88,3
Vlaanderen	85,6	85,5	87,4	88,1

Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting

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

tabel 81: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal afsluitingen	3.861	4.728	3.568	3.924	+10,0
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,19	0,11	0,15	↑
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	*	*	123	217	+76,4
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	+18,8
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	*	*	14	17	+21,4
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1.591	441	601	+36,3

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

tabel 82: 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	567	0,05	534	0	33
	Farys	443	0,08	392	0	51
	IWVA	185	0,37	78	0	107
	IWVB via Farys	15	0,11	11	0	4
	IWVB via Vivaqua	274	0,35	246	0	28
	Knokke-Heist	118	0,56	16	0	102
	PIDPA	355	0,07	316	1	38
	Vivaqua	55	0,39	51	0	4
	Water-link	1.912	1,22	1.678	0	234
	Vlaanderen	3.924	0,15	3.322	1	601

[illegible]

tabel 83: 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	534	16	518	0	0	0	534	16	518	0	0	0
Farys	392	0	392	0	0	0	392	0	392	0	0	0
IWVA	78	0	78	0	0	0	78	0	78	0	0	0
IWVB via Farys	11	0	11	0	0	0	11	0	11	0	0	0
IWVB via Vivaqua	246	43	203	0	0	0	246	43	203	0	0	0
Knokke-Heist	16	0	16	0	0	0	16	0	16	0	0	0
PIDPA	316	66	250	0	0	0	316	66	250	0	0	0
Vivaqua	51	4	47	0	0	0	51	4	47	0	0	0
Water-link	1.678	516	1.162	217	217	0	1.444	282	1.162	17	17	0
Vlaanderen	3.322	645	2.677	217	217	0	3.088	411	2.677	17	17	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding kunnen geven tot afsluiting 2015	18,0	11,0	21,3	4,6	4,6	0,0	22,6	36,7	21,3	44,0	46,0	0,0

tabel 84: 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	33	0	0	33	0
Farys	51	0	0	36	15
IWVA	107	0	0	107	0
IWVB via Farys	4	0	0	3	1
IWVB via Vivaqua	28	0	0	0	28
Knokke-Heist	102	0	0	102	0
PIDPA	38	0	0	38	0
Vivaqua	4	0	0	0	4
Water-link	234	0	7	227	0
Vlaanderen	601	0	7	546	48

tabel 85: 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	€ 1.145	€ 1.319	938	3
	Farys	€ 2.585	€ 643	1.336	0
	IWVA	€ 384	€ 255	206	43
	IWVB via Farys	€ 4.170	€ 1.257	46	0
	IWVB via Vivaqua	€ 571	-	831	2
	Knokke-Heist	€ 420	€ 431	34	3
	PIDPA	€ 933	€ 574	770	0
	Vivaqua	€ 711	€ 439	148	0
	Water-link	€ 834	€ 654	4.106	4
	Vlaanderen	€ 1.306	€ 619	8.415	55

tabel 86: 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	181	106	60	15	176	102	60	14	5	4	0	1
	Farys	299	176	62	61	292	172	60	60	7	4	2	1
	IWVA	127	62	40	25	55	39	10	6	72	23	30	19
	IWVB via Farys	7	4	2	1	5	4	1	0	2	0	1	1
	IWVB via Vivaqua	219	154	29	36	210	150	28	32	9	4	1	4
	Knokke-Heist	95	47	21	27	16	12	0	4	79	35	21	23
	PIDPA	231	82	48	101	218	81	45	92	13	1	3	9
	Vivaqua	45	41	3	1	45	41	3	1	0	0	0	0
	Water-link	1.084	656	272	156	967	594	245	128	117	62	27	28
	Vlaanderen	2.288	1.328	537	423	1.984	1.195	452	337	304	133	85	86

tabel 87: 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	567	181	386	31,9	68,1
Farys	443	299	144	67,5	32,5
IWVA	185	127	58	68,6	31,4
IWVB via Farys	15	7	8	46,7	53,3
IWVB via Vivaqua	274	219	55	79,9	20,1
Knokke-Heist	118	95	23	80,5	19,5
PIDPA	355	231	124	65,1	34,9
Vivaqua	55	45	10	81,8	18,2
Water-link	1.912	1.084	828	56,7	43,3
Vlaanderen	3.924	2.288	1.636	58,3	41,7

tabel 88: 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	36.702	73	0,20
Antwerpen	122.194	1.585	1,30
Brugge*	51.511	21	0,04
Genk	22.938	29	0,13
Gent	109.061	107	0,10
Hasselt	34.425	10	0,03
Kortrijk	30.929	20	0,06
Mechelen	33.484	27	0,08
Leuven	34.109	16	0,05
Oostende*	36.173	29	0,08
Roeselare	24.583	5	0,02
Sint-Niklaas	30.272	3	0,01
Turnhout	18.936	34	0,18
13 centrumsteden	585.317	1.959	0,33
Andere gemeenten	2.000.527	1.363	0,07
Vlaanderen	2.585.844	3.322	0,13

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 89: 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	516	0,05	483	0	33
	Farys	410	0,08	359	0	51
	IWVA	175	0,37	71	0	104
	IWVB via Farys	15	0,12	11	0	4
	IWVB via Vivaqua	272	0,37	244	0	28
	Knokke-Heist	110	0,54	13	0	97
	PIDPA	335	0,07	297	0	38
	Vivaqua	55	0,41	51	0	4
	Water-link	1.812	1,21	1.582	0	230
	Vlaanderen	3.700	0,15	3.111	0	589

tabel 90: 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 indienstelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
De Watergroep	483	14	469	0	0	0	483	14	469	0	0	0
Farys	359	0	359	0	0	0	359	0	359	0	0	0
IWVA	71	0	71	0	0	0	71	0	71	0	0	0
IWVB via Farys	11	0	11	0	0	0	11	0	11	0	0	0
IWVB via Vivaqua	244	43	201	0	0	0	244	43	201	0	0	0
Knokke-Heist	13	0	13	0	0	0	13	0	13	0	0	0
PIDPA	297	65	232	0	0	0	297	65	232	0	0	0
Vivaqua	51	4	47	0	0	0	51	4	47	0	0	0
Water-link	1.582	490	1.092	205	205	0	1.361	269	1.092	16	16	0
Vlaanderen	3.111	616	2.495	205	205	0	2.890	395	2.495	16	16	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2015	18,3	11,4	21,5	4,7	4,7	0,0	22,8	37,0	21,5	42,1	44,4	0,0

tabel 91: 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	33	0	0	33	0
	Farys	51	0	0	36	15
	IWVA	104	0	0	104	0
	IWVB via Farys	4	0	0	3	1
	IWVB via Vivaqua	28	0	0	0	28
	Knokke-Heist	97	0	0	97	0
	PIDPA	38	0	0	38	0
	Vivaqua	4	0	0	0	4
	Water-link	230	0	4	226	0
	Vlaanderen	589	0	4	537	48

tabel 92: 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	170	98	58	14	165	94	58	13	5	4	0	1
	Farys	271	158	55	58	264	154	53	57	7	4	2	1
	IWVA	120	57	39	24	50	35	9	6	70	22	30	18
	IWVB via Farys	7	4	2	1	5	4	1	0	2	0	1	1
	IWVB via Vivaqua	218	153	30	35	209	149	29	31	9	4	1	4
	Knokke-Heist	88	41	21	26	13	9	0	4	75	32	21	22
	PIDPA	216	75	43	98	203	74	40	89	13	1	3	9
	Vivaqua	45	41	3	1	45	41	3	1	0	0	0	0
	Water-link	1.025	623	254	148	912	561	229	122	113	62	25	26
	Vlaanderen	2.160	1.250	505	405	1.866	1.121	422	323	294	129	83	82

tabel 93: 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	516	170	346	32,9	67,1
	Farys	410	271	139	66,1	33,9
	IWVA	175	120	55	68,6	31,4
	IWVB via Farys	15	7	8	46,7	53,3
	IWVB via Vivaqua	272	218	54	80,1	19,9
	Knokke-Heist	110	88	22	80,0	20,0
	PIDPA	335	216	119	64,5	35,5
	Vivaqua	55	45	10	81,8	18,2
	Water-link	1.812	1025	787	56,6	43,4
	Vlaanderen	3.700	2.160	1.540	58,4	41,6

tabel 94: 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	42	0,05	42	0	0
	Farys	32	0,09	32	0	0
	IWVA	10	0,50	7	0	3
	IWVB via Farys	0	0,00	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	2	0,07	2	0	0
	Knokke-Heist	7	0,99	2	0	5
	PIDPA	15	0,06	15	0	0
	Vivaqua	0	0,00	0	0	0
	Water-link	89	1,43	86	0	3
	Vlaanderen	197	0,13	186	0	11

tabel 95: 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 indienstelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
De Watergroep	42	2	40	0	0	0	42	2	40	0	0	0
Farys	32	0	32	0	0	0	32	0	32	0	0	0
IWVA	7	0	7	0	0	0	7	0	7	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
Knokke-Heist	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
PIDPA	15	1	14	0	0	0	15	1	14	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Water-link	86	22	64	9	9	0	76	12	64	1	1	0
Vlaanderen	186	25	161	9	9	0	176	15	161	1	1	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2015	15,2	6,6	19,1	2,7	2,7	0,0	19,8	34,1	19,1	100,0	100,0	0,0

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys	0	0	0	0	0
	IWVA	3	0	0	3	0
	IWVB via Farys	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	0	0	0	0	0
	Knokke-Heist	5	0	0	5	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	Water-link	3	0	3	0	0
	Vlaanderen	11	0	3	8	0

	Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomiciileerde personen	
		LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
	De Watergroep	€ 1.307	-	113	0
	Farys	€ 1.126	-	106	0
	IWVA	€ 319	€ 158	20	3
	IWVB via Farys	-	-	0	0
	IWVB via Vivaqua	€ 342	-	7	0
	Knokke-Heist	€ 1.197	€ 283	6	7
	PIDPA	€ 1.182	-	52	0
	Vivaqua	-	-	0	0
	Water-link	€ 724	-	177	0
	Vlaanderen	€ 885	€ 221	481	10

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

	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	9	6	2	1	9	6	2	1	0	0	0	0
	Farys	27	17	7	3	27	17	7	3	0	0	0	0
	IWVA	7	5	1	1	5	4	1	0	2	1	0	1
	IWVB via Farys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	2	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0
	Knokke-Heist	7	6	0	1	2	2	0	0	5	4	0	1
	PIDPA	11	5	4	2	11	5	4	2	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Water-link	50	28	14	8	47	28	13	6	3	0	1	2
	Vlaanderen	113	68	28	17	103	63	27	13	10	5	1	4

	Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
	De Watergroep	42	9	33	21,4	78,6
	Farys	32	27	5	84,4	15,6
	IWVA	10	7	3	70,0	30,0
	IWVB via Farys	0	0	0	-	-
	IWVB via Vivaqua	2	2	0	100,0	0,0
	Knokke-Heist	7	7	0	100,0	0,0
	PIDPA	15	11	4	73,3	26,7
	Vivaqua	0	0	0	-	-
	Water-link	89	50	39	56,2	43,8
	Vlaanderen	197	113	84	57,4	42,6

tabel 100: 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	9	0,07	9	0	0
	Farys	1	0,06	1	0	0
	IWVA	0	0,00	0	0	0
	IWVB via Farys	0	0,00	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	0	0,00	0	0	0
	Knokke-Heist	1	2,00	1	0	0
	PIDPA	4	0,21	4	0	0
	Vivaqua	0	0,00	0	0	0
	Water-link	11	1,83	10	0	1
	Vlaanderen	26	0,13	25	0	1

tabel 101: 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	9	0	9	0	0	0	9	0	9	0	0	0
Farys	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Knokke-Heist	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
PIDPA	4	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Water-link	10	4	6	3	3	0	7	1	6	0	0	0
Vlaanderen	25	4	21	3	3	0	22	1	21	0	0	0
% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting 2015	12,7	4,8	18,4	4,0	4,0	0,0	18,0	12,5	18,4	0,0	0,0	0,0

tabel 102: 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	0	0	0	0	0
	Farys	0	0	0	0	0
	IWVA	0	0	0	0	0
	IWVB via Farys	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	1	0	0	1	0
	Vlaanderen	1	0	0	1	0

tabel 103: 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	€ 1.272	-	7	0
	Farys	€ 1.201	-	4	0
	IWVA	-	-	0	0
	IWVB via Farys	-	-	0	0
	IWVB via Vivaqua	-	-	0	0
	Knokke-Heist	€ 2.254	-	5	0
	PIDPA	476	-	13	0
	Vivaqua	-	-	0	0
	Water-link	€ 548	€ 235	27	0
	Vlaanderen	€ 1.150	€ 235	56	0

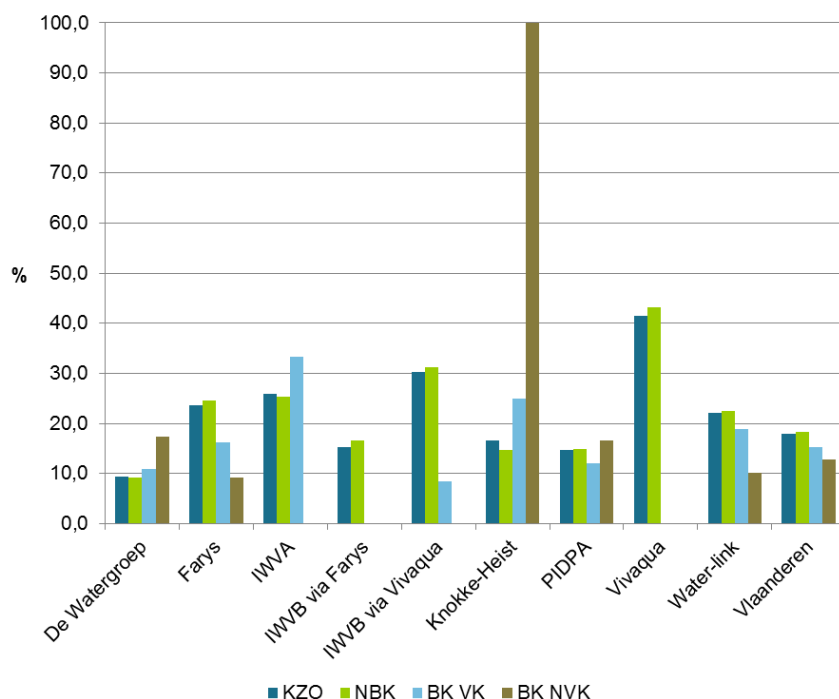
tabel 104: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn

	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	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	Farys	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Farys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	IWVB via Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Knokke-Heist	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	PIDPA	4	2	1	1	4	2	1	1	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Water-link	9	5	4	0	8	5	3	0	1	0	1	0
	Vlaanderen	17	11	5	1	16	11	4	1	1	0	1	0

tabel 105: aantal beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigde 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	9	2	7	22,2	77,8
Farys	1	1	0	100,0	0,0
IWVA	0	0	0	-	-
IWVB via Farys	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	0	0	0	-	-
Knokke-Heist	1	1	0	100,0	0,0
PIDPA	4	4	0	100,0	0,0
Vivaqua	0	0	0	-	-
Water-link	11	9	2	81,8	18,2
Vlaanderen	26	17	9	65,4	34,6

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



tabel 106: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk op bevel van de toezichhoudende 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	0	0	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0	0
PIDPA	1	1	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0
Water-link	0	0	0	0	0
Vlaanderen	1	1	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

In geval van een afwijkend verbruik kan de klant binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur of eindfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant.

De klant blijft verplicht het deel van de verbruiksfactuur en de eindfactuur waarvoor geen minnelijke schikking aangevraagd wordt, te betalen.

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 107: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

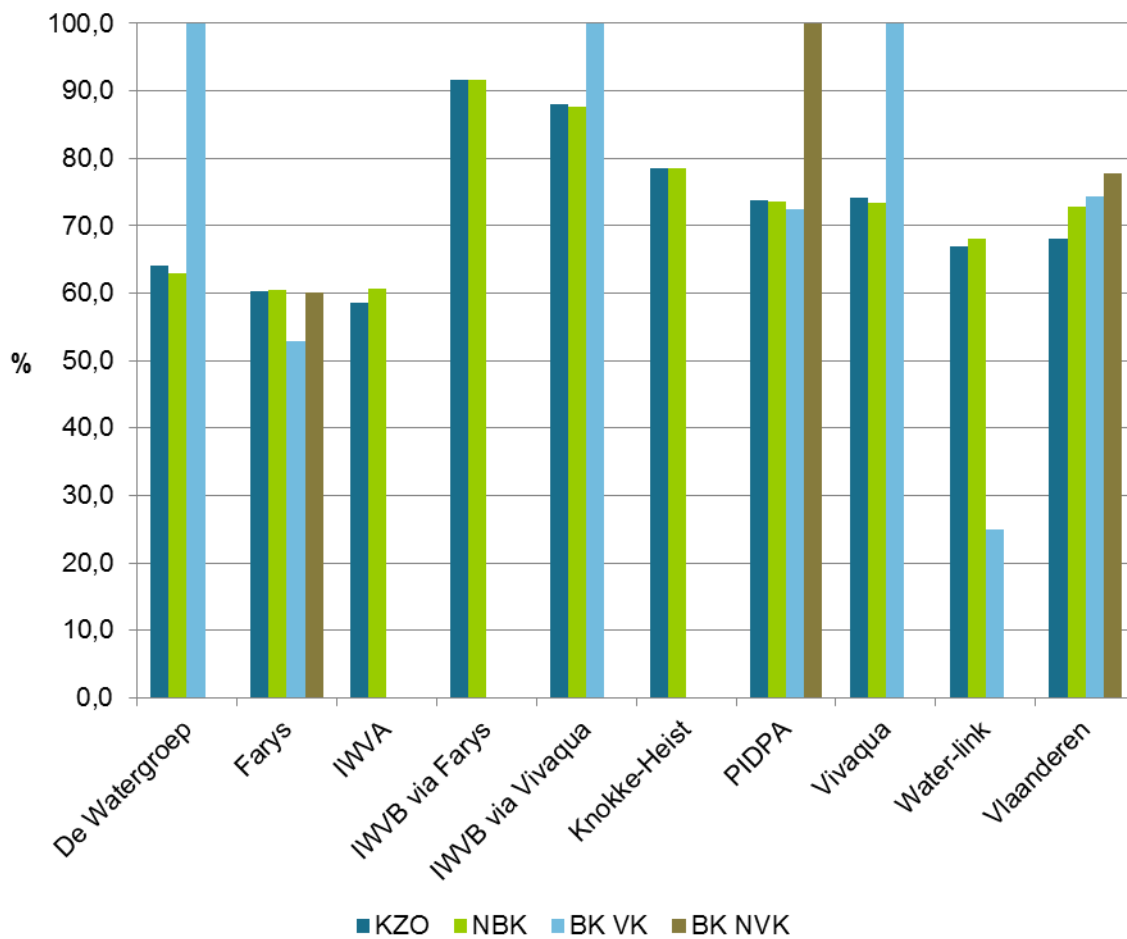
	2012*	2013*	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1.148	2.135	2.104	-1,5
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	64,8	68,2	↑

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

tabel 108: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Totaal	Toegestane minnelijke schikkingen			
			lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	700	449	155	16	257	21
Farys	417	251	83	18	143	7
IWVA	29	19	10	0	8	1
IWVB via Farys	12	11	2	0	9	0
IWVB via Vivaqua	109	96	14	0	80	2
Knokke-Heist	14	11	2	0	8	1
PIDPA	650	479	317	7	136	19
Vivaqua	31	23	2	2	19	0
Water-link	142	95	51	1	23	20
Vlaanderen	2.104	1.434	636	44	683	71

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



tabel 109: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor niet beschermde klanten

Exploitant	Aangevraagd de minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelij ke kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduc tie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	678	427	139	15	252	21
Farys	395	239	78	17	137	7
IWVA	28	19	10	0	8	1
IWVB via Farys	12	11	2	0	9	0
IWVB via Vivaqua	105	92	14	0	76	2
Knokke-Heist	14	11	2	0	8	1
PIDPA	617	454	301	6	128	19
Vivaqua	30	22	2	2	18	0
Water-link	138	94	51	1	23	19
Vlaanderen	1.879	1.369	599	41	659	70

[illegible]

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	22	22	16	1	5	0
Farys	17	9	5	0	4	0
IWVA	1	0	0	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	4	4	0	0	4	0
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
PIDPA	29	21	13	0	8	0
Vivaqua	1	1	0	0	1	0
Water-link	4	1	0	0	0	1
Vlaanderen	78	58	34	1	22	1

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

Exploitant	Aangevraagd de minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk ke kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduc tie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	0	0	0	0	0	0
Farys	5	3	0	1	2	0
IWVA	0	0	0	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
PIDPA	4	4	3	1	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0
Water-link	0	0	0	0	0	0
Vlaanderen	9	7	3	2	2	0

Exploitant	KZO			BK VK			BK NVK		
	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX
De Watergroep	€ 74	€ 1.408	€ 17.196	€ 121	€ 973	€ 4.644	€ 0	€ 0	€ 0
Farys	€ 107	€ 1.270	€ 37.279	€ 216	€ 874	€ 2.781	€ 409	€ 717	€ 1.289
IWVA	€ 264	€ 445	€ 2.688	-	-	-	-	-	-
IWVB via Farys	€ 330	€ 1.772	€ 7.153	-	-	-	-	-	-
IWVB via Vivaqua	€ 83	€ 1.544	€ 14.681	€ 709	€ 1.512	€ 2.565	-	-	-
Knokke-Heist	€ 247	€ 995	€ 3.911	-	-	-	-	-	-
PIDPA	€ 82	€ 1.127	€ 21.124	€ 87	€ 343	€ 1.140	€ 186	€ 416	€ 779
Vivaqua	€ 335	€ 2.265	€ 14.422	€ 465	€ 465	€ 465	-	-	-
Water-link	€ 17	€ 458	€ 3.626	€ 136	€ 136	€ 136	-	-	-
Vlaanderen	€ 17	€ 1.255	€ 37.279	€ 87	€ 717	€ 4.644	€ 186	€ 567	€ 1.289

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 113: aantal uitgevoerde waterscans voor de verschillende klantengroepen

Exploitant	KZO	NBK	BK VK	BK NVK
De Watergroep	1	1	0	0
Farys	119	0	89	30
IWVA	0	0	0	
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	1	1	0	0
Vivaqua	0	0	0	0
Water-link	29	24	5	0
Vlaanderen	150	26	94	30

tabel 114: 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	214	13
IWVA	*	*
IWVB via Farys	4	0
IWVB via Vivaqua	0	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	165	6
Vivaqua	0	0
Water-link	27	0
Vlaanderen	410	19

NG: niet gerapporteerd

*: alle klanten kunnen dit aanvragen

Exploitant	BK VK	BK NVK
	De Watergroep	NG
Farys	64	1
IWVA	4	1
IWVB via Farys	0	1
IWVB via Vivaqua	0	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	38	9
Vivaqua	0	0
Water-link	0	0
Vlaanderen	106	12

Exploitant	BK VK	BK NVK
	De Watergroep	1.109
Farys	122	6
IWVA	38	9
IWVB via Farys	4	0
IWVB via Vivaqua	0	0
Knokke-Heist	17	0
PIDPA	403	92
Vivaqua	0	0
Water-link	44	9
Vlaanderen	1.737	477

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2015

Bijlage 1.11: Langetermijntrends

Link naar tekst: [Langetermijntrends](#)

tabel 117: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2015 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008)

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

* Overgenomen door de Watergroep

NB: niet beschikbaar

NG: niet gerapporteerd

tabel 118: aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2015 per exploitant

Exploitant	2014	2015
De Watergroep	14.752	12.048
Farys	2.189	1.883
IWM	*	*
IWVA	701	543
IWVB via Farys	62	80
IWVB via Vivaqua	950	941
Knokke-Heist	145	171
Pidpa	4.113	4.264
Vivaqua	136	178
Water-link	6.424	5.892
Vlaanderen	29.472	26.000

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 119: evolutie van het aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2015 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2012 en 2008)

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

* Overgenomen door de Watergroep

tabel 120: aantal behandelde dossiers tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2015 per exploitant

Exploitant	2014	2015
De Watergroep	8.727	11.950
Farys	2.124	1.771
IWVA	701	543
IWVB via Farys	62	78
IWVB via Vivaqua	794	812
Knokke-Heist	145	141
Pidpa	2.718	2.675
Vivaqua	103	123
Water-link	3.431	3.490
Vlaanderen	18.805	21.583

[illegible]

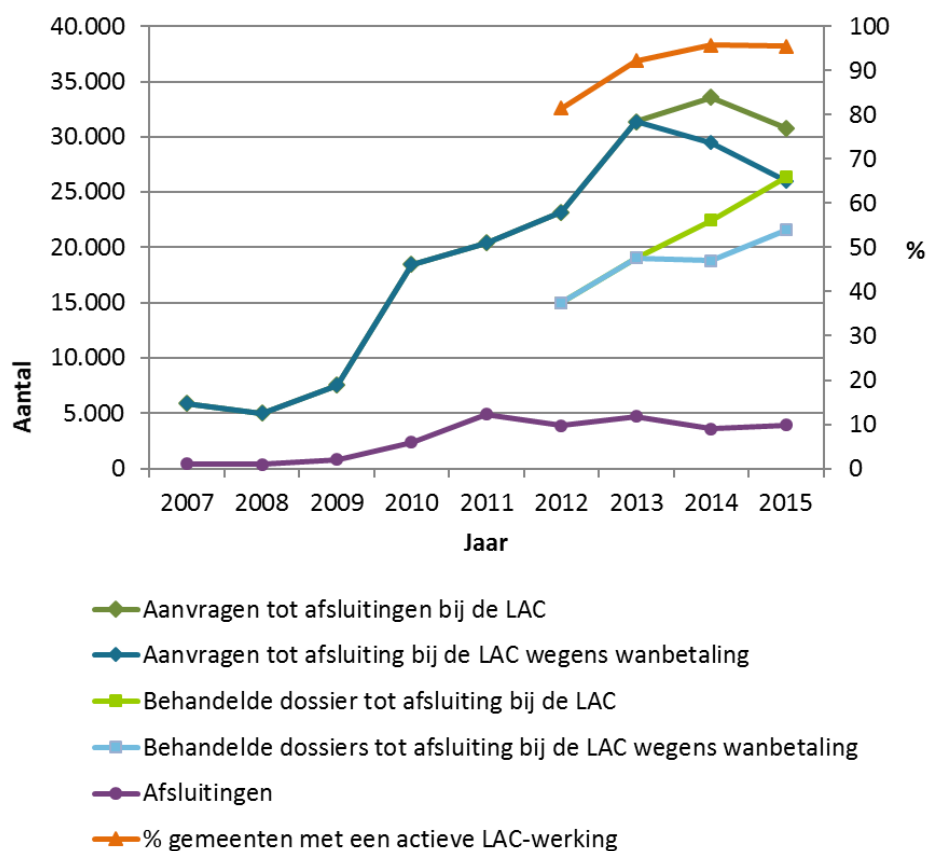
tabel 121: evolutie van het totaal aantal afsluitingen voor de periode 2007-2015

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

* Overgenomen door de Watergroep

NG: niet gerapporteerd

figuur 19: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2015



Bijlage 2.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingsuitstel](#)

tabel 124: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6.734	6.875	8.235	6.954	-15,6
% toegestane	97,3	97,6	96,8	98,3	↑
% geweigerde	2,7	2,4	3,2	1,7	↓

tabel 125: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
De Watergroep	2.514	2.396	118	95,3	4,7
Farys	79	79	0	100,0	0,0
IWVA	27	27	0	100,0	0,0
IWVB via Farys	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	9	9	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	59	59	0	100,0	0,0
PIDPA	2547	2.547	0	100,0	0,0
Vivaqua	1	1	0	100,0	0,0
Water-link	1.718	1.718	0	100,0	0,0
Vlaanderen	6.954	6.836	118	98,3	1,7

tabel 126: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	2.119	1,6
Farys	79	0,1
IWVA	27	0,7
IWVB via Farys	0	0,0
IWVB via Vivaqua	7	-
Knokke-Heist	59	1,9
PIDPA	1.637	4,0
Vivaqua	1	0,1
Water-link	1.256	4,2
Vlaanderen	3.929	1,6

Bijlage 2.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

tabel 127: 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	34.564	19.613	15,1
Farys	27.315	13.904	18,8
IWVA	960	593	16,1
IWVB via Farys	674	315	26,5
IWVB via Vivaqua	2.300	1.633	31,3
Knokke-Heist	1.395	744	23,8
PIDPA	36.345	11.178	27,2
Vivaqua	458	258	31,5
Water-link	23.576	11.705	39,0
Vlaanderen	127.587	59.943	20,7

[illegible]

Bijlage 2.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

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

	2012*	2013*	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23.355	27.730	26.589	22.087	-16,9

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

tabel 129: 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	9.178	6.340	4,9
Farys	8.101	4.937	6,7
IWVA	260	191	5,2
IWVB via Farys	233	144	12,1
IWVB via Vivaqua	1.104	810	15,5
Knokke-Heist	459	261	8,4
PIDPA	6.827	3.498	8,5
Vivaqua	200	127	15,5
Water-link	9.277	5.779	19,2
Vlaanderen	35.639	22.087	7,6

[illegible]

Bijlage 2.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

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

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1.327	1.893	2.110	1.983	-6,0
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	↑
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	↓
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,0	47,7	48,1	47,5	↓
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 2.239	€ 4.583	€ 4.996	€ 3.669	- 26,6
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 479	€ 555	€ 611	€ 709	+ 16,0
Gemiddelde looptijd (maanden)	4,9	6,0	5,4	5,2	- 3,6

tabel 131: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
De Watergroep	427	411	16	96,3	3,7
Farys	437	435	2	99,5	0,5
IWVA	45	45	0	100,0	0,0
IWVB via Farys	9	9	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	356	356	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	13	13	0	100,0	0,0
PIDPA	402	402	0	100,0	0,0
Vivaqua	109	109	0	100,0	0,0
Water-link	185	185	0	100,0	0,0
Vlaanderen	1.983	1.965	18	99,1	0,9

[illegible]

tabel 132: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
De Watergroep	370	0,3
Farys	341	0,5
IWVA	42	1,1
IWVB via Farys	8	0,7
IWVB via Vivaqua	247	4,7
Knokke-Heist	11	0,4
PIDPA	276	0,7
Vivaqua	60	7,3
Water-link	139	0,5
Vlaanderen	1.494	0,5

tabel 133: 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	€ 1.052	€ 6.448	6,9
Farys	€ 631	NG	8,5
IWVA	€ 546	€ 1.588	3,0
IWVB via Farys	€ 429	€ 4.438	10,2
IWVB via Vivaqua	€ 292	€ 658	2,1
Knokke-Heist	€ 606	€ 3.977	4,0
PIDPA	€ 1.306	€ 7.938	6,1
Vivaqua	€ 952	€ 2.073	2,4
Water-link	€ 566	€ 2.234	4,0
Vlaanderen	€ 709	€ 3.669	5,2

tabel 134: 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	111	27,0	103	27,8
Farys	167	38,4	135	39,6
IWVA	31	68,9	30	71,4
IWVB via Farys	2	22,2	2	25,0
IWVB via Vivaqua	203	57,0	135	54,7
Knokke-Heist	6	46,2	6	54,5
PIDPA	186	46,3	138	50,0
Vivaqua	62	56,9	33	55,0
Water-link	165	89,2	139	100,0
Vlaanderen	933	47,5	721	48,3

[illegible]

Bijlage 2.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 135: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

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

tabel 136: 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	314	5,0
Farys	327	6,6
IWVA	0	0,0
IWVB via Farys	12	8,3
IWVB via Vivaqua	40	4,9
Knokke-Heist	0	0,0
PIDPA	37	1,1
Vivaqua	1	0,8
Water-link	313	5,4
Vlaanderen	1.044	4,7

Bijlage 2.7: Afsluiting en heraansluiting

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

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

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal afsluitingen	612	1.048	1.108	603	-45,6
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,26	0,42	0,45	0,24	↓

tabel 138: 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	51	0	0	48	3
Farys	42	0	0	40	2
IWVA	20	0	0	20	0
IWVB via Farys	1	0	0	1	0
IWVB via Vivaqua	11	0	0	11	0
Knokke-Heist	35	0	0	35	0
PIDPA	35	0	0	35	0
Vivaqua	0	0	0	0	0
Water-link	408	0	1	376	31
Vlaanderen	603	0	1	566	33

tabel 139: totaal aantal her aansluitingen 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	28	20	6	2
Farys	40	11	1	28
IWVA	13	6	4	3
IWVB via Farys	1	0	0	1
IWVB via Vivaqua	6	6	0	0
Knokke-Heist	25	14	5	6
PIDPA	11	6	2	3
Vivaqua	0	0	0	0
Water-link	231	158	23	50
Vlaanderen	355	221	41	93

tabel 140: 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	51	28	23	54,9	45,1
Farys	42	40	2	95,2	4,8
IWVA	20	13	7	65,0	35,0
IWVB via Farys	1	1	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	11	6	5	54,5	45,5
Knokke-Heist	35	25	10	71,4	28,6
PIDPA	35	11	24	31,4	68,6
Vivaqua	0	0	0	-	-
Water-link	408	231	177	56,6	43,4
Vlaanderen	603	355	248	58,9	41,1

tabel 141: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld
De Watergroep	€ 2.233
Farys	€ 2.856
IWVA	€ 389
IWVB via Farys	€ 2.220
IWVB via Vivaqua	€ 855
Knokke-Heist	€ 793
PIDPA	€ 2.299
Vivaqua	-
Water-link	€ 735
Vlaanderen	€ 1.664

Bijlage 2.8: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

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

tabel 142: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	-43,4
% toegestane minnelijke schikkingen	76,6	73,1	47,6	64,2	↑

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

tabel 143: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Totaal	Toegestane minnelijke schikkingen			
			lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijk e kruipruimtes	lekken in meterputte n	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproduct ie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
De Watergroep	107	48	0	4	42	2
Farys	58	39	18	2	15	4
IWVA	3	2	2	0	0	0
IWVB via Farys	1	1	0	1	0	0
IWVB via Vivaqua	8	7	1	0	6	0
Knokke-Heist	5	3	1	0	2	0
PIDPA	65	52	36	1	13	2
Vivaqua	1	0	0	0	0	0
Water-link	34	29	20	0	3	6
Vlaanderen	282	181	78	8	81	14

tabel 144: 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	€ 211	€ 3.838	€ 37.398
Farys	€ 233	€ 3.832	€ 26.064
IWVA	€ 1.919	€ 2.559	€ 3.198
IWVB via Farys	€ 9.575	€ 9.575	€ 9.575
IWVB via Vivaqua	€ 569	€ 9.665	€ 12.236
Knokke-Heist	€ 398	€ 920	€ 1.563
PIDPA	€ 184	€ 2.233	€ 15.895
Vivaqua	-	-	-
Water-link	€ 74	€ 1.368	€ 7.722
Vlaanderen	€ 74	€ 920	€ 37.398

[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 145: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal klachten	2.047	2.411	2.701	3.045	+12,7
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	↓

tabel 146: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomiceleerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantgerichtheid	Technische zaken	Andere redenen
De Watergroep	1.276	35	4	17	57	343	536	168	116
Farys	474	18	6	3	71	97	NB	NB	279
IWVA	10	8	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via Farys	11	0	0	0	3	2	NB	NB	6
IWVB via Vivaqua	66	19	0	0	0	1	NB	13	33
Knokke-Heist	5	0	0	0	0	3	1	0	1
PIDPA	916	24	10	5	76	509	15	49	228
Vivaqua	24	7	0	0	0	0	NB	7	10
Water-link	263	111	0	0	0	43	0	0	109
Vlaanderen	3.045	222	20	25	207	998	552	239	782
%		7,3	0,7	0,8	6,8	32,8	18,1	7,8	25,7

NB: niet beschikbaar

tabel 147: aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomiceleerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantgerichtheid	Technische zaken	Andere redenen
De Watergroep	1272	35	4	17	57	343	536	166	114
Farys	NB	NB	NB	NB	NB	NB	NB	NB	NB
IWVA	10	8	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via Farys	NB	NB	NB	NB	NB	NB	NB	NB	NB
IWVB via Vivaqua	53	6	0	0	0	1	NB	13	33
Knokke-Heist	5	0	0	0	0	3	1	0	1
PIDPA	828	24	10	4	57	453	14	49	217
Vivaqua	21	4	0	0	0	0	NB	7	10
Water-link	151	111	0	0	1	7	0	0	32
Vlaanderen	2.340	188	14	21	115	807	551	237	407

NB: niet beschikbaar

tabel 148: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

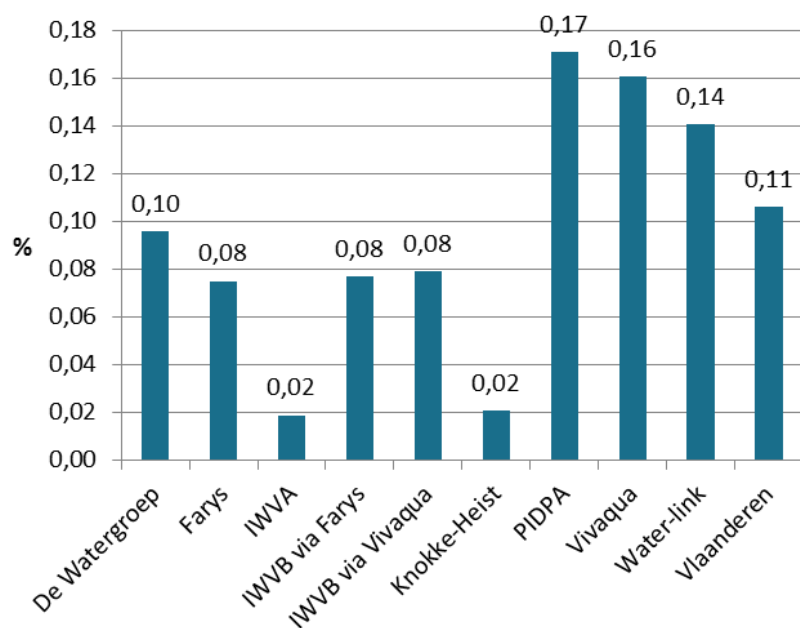
Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomiceerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantgerichtheid	Technische zaken	Andere redenen
De Watergroep	611	28	3	14	8	83	334	89	52
Farys	286	14	3	1	34	48	NB	NB	186
IWVA	10	8	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via Farys	7	0	0	0	3	2	NB	NB	2
IWVB via Vivaqua	24	0	0	0	0	0	NB	5	19
Knokke-Heist	3	0	0	0	0	2	0	0	1
PIDPA	185	23	3	1	4	76	11	36	31
Vivaqua	5	0	0	0	0	0	NB	2	3
Water-link	151	111	0	0	1	7	0	0	32
Vlaanderen	1.282	184	9	16	50	218	345	134	326

NB: niet beschikbaar

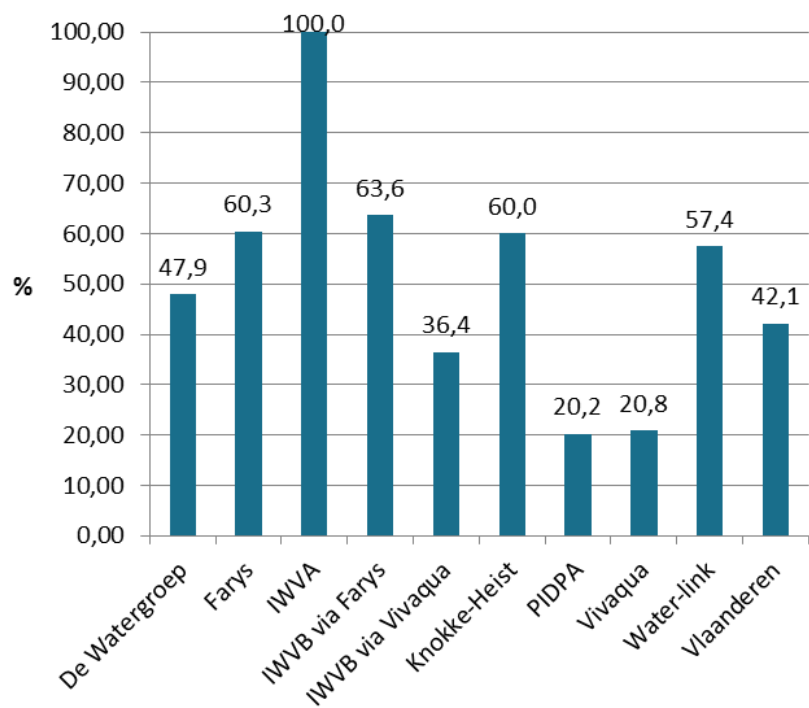
tabel 149: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten

Exploitant	Totaal ontvangen klachten	% klachten t.o.v. totaal aantal klanten	Totaal gegronde klachten	% gegronde klachten t.o.v. ontvangen klachten
De Watergroep	1276	0,10	611	47,88
Farys	474	0,08	286	60,34
IWVA	10	0,02	10	100,00
IWVB via Farys	11	0,08	7	63,64
IWVB via Vivaqua	66	0,08	24	36,36
Knokke-Heist	5	0,02	3	60,00
PIDPA	916	0,17	185	20,20
Vivaqua	24	0,16	5	20,83
Water-link	263	0,14	151	57,41
Vlaanderen	3.045	0,11	1.282	42,10

figuur 20: aantal klachten per totaal aantal klanten



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



tabel 150: 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 gedomicilieerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	communicatie/klantgerichtheid	Technische zaken	Andere redenen
De Watergroep	1.263	35	4	17	56	336	534	166	115
Farys	461	17	6	3	68	94	NB	NB	273
IWVA	10	8	0	0	0	0	0	2	0
IWVB via Farys	9	0	0	0	2	2	NB	NB	5
IWVB via Vivaqua	48	19	0	0	0	1	NB	10	18
Knokke-Heist	5	0	0	0	0	3	1	0	1
PIDPA	872	20	10	5	73	496	15	45	208
Vivaqua	19	7	0	0	0	0	NB	5	7
Water-link	151	111	0	0	1	7	0	0	32
Vlaanderen	2.838	217	20	25	200	939	550	228	659

tabel 151: 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	222	5	2,3
Kosteloze levering van 15 m ³ per gedomicilieerde	20	0	0,0
Sociale vrijstellingen	25	0	0,0
Aangerekende waterverbruik	207	7	3,4
Facturatie, andere dan voorgaande	998	59	5,9
Communicatie / klantgerichtheid	552	2	0,4
Technische zaken	239	11	4,6
Andere redenen	782	123	15,7
Totaal	3.045	207	6,8

tabel 152: 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	0	0	0
IWVA	0	0	0
IWVB via Farys	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

[illegible]

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 153: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2015/2014 (%)
Aantal keuringen	46.873	48.845	50.577	50.618	+0,1
Aantal herkeuringen	2.614	2.239	2.052	2.484	+21,1

tabel 154: 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	27.178	26.199	711	2	266
Farys	7.521	6.657	837	0	27
IWVA	855	813	42	0	0
IWVB via Farys	70	67	2	0	1
IWVB via Vivaqua	848	848	0	0	0
Knokke-Heist	298	291	7	0	0
PIDPA	9.931	7.759	1.719	0	453
Vivaqua	59	59	0	0	0
Water-link	3.858	3.830	28	0	0
Vlaanderen	50.618	46.523	3.346	2	747
%		91,9	6,6	0,0	1,5

tabel 155: aantal herkeuringen van de binneninstallatie

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie
De Watergroep	744
Farys	589
IWVA	37
IWVB via Farys	24
IWVB via Vivaqua	26
Knokke-Heist	0
PIDPA	810
Vivaqua	9
Water-link	282
Vlaanderen	2.521

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

BIJLAGE 5: INFORMATIE ONTVANGEN VAN DE GEMEENTE EN DE RIOOLBEHEERDER

tabel 156: overzicht van de ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Aalst	gemeente	Farys	Louter informatie over klachten
Aalter	gemeente	Farys	Louter informatie over klachten
Aarschot	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Aartselaar	Pidpa	Pidpa	
Affligem	AquaRio	Farys	
Alken	Interaqua	Infrax, De Watergroep (keuringen)	
Alveringem	IWVA	IWVA	
Antwerpen	RI-ANT	Water-link	
Anzegem	Gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Ardoie	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Arendonk	gemeente	gemeente	
As	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Asse	AquaRio	Farys	
Assenede	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Avelgem	gemeente	Gemeente, De Watergroep (keuringen)	
Baarle-Hertog	gemeente	gemeente	
Balen	HidroRio	Pidpa	
Beernem	gemeente	Gemeente, Farys (klachten)	
Beerse	Infrax West	Infrax	
Beersel	AquaRio	Farys	
Begijnendijk	Riobra	Infrax, De Watergroep (keuringen)	
Bekkevoort	Riobra	Infrax, De Watergroep (keuringen)	
Beringen	Interaqua	Infrax	
Berlaar	HidroRio	Pidpa	
Berlare	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bertem	Riobra	Infrax, De Watergroep (keuringen)	
Bever	Riobra	Infrax, De Watergroep (keuringen)	
Beveren	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bierbeek	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bilzen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Blankenberge	AquaRio	Farys	
Bocholt	Interaqua	Infrax	
Boechout	RI-ANT	Water-link	

BIJLAGE 6: KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 158: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	224	13	211
Gemeente	128	32	96
HidroGem	3	1	2
HidroRio	30	15	15
HidroSan	3	0	3
Infrax West	44	0	44
Interaqua	163	11	152
Iveg	4	0	4
IWVA	0	0	0
RI-ANT	1	1	0
Riobra	62	3	59
RioP	2	0	2
VIVAQUA	2	2	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	666	78	588

tabel 159: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	0	0	0
Gemeente	57	30	27
HidroGem	3	1	2
HidroRio	21	11	10
HidroSan	2	0	2
Infrac West	29	0	29
Interaqua	143	9	134
Iveg	4	0	4
IWVA	0	0	0
RI-ANT	1	1	0
Riobra	43	2	41
RioP	0	0	0
VIVAQUA	2	2	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	305	56	249

tabel 160: 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	0	0	0
Gemeente	59	30	29
HidroGem	2	1	1
HidroRio	24	14	10
HidroSan	2	0	2
Infrac West	23	0	23
Interaqua	76	6	70
Iveg	4	0	4
IWVA	0	0	0
RI-ANT	1	1	0
Riobra	22	1	21
RioP	0	0	0
VIVAQUA	2	2	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	215	55	160

tabel 161: aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	0	0	0
Gemeente	6	6	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
RI-ANT	0	0	0
Riobra	0	0	0
RioP	0	0	0
VIVAQUA	1	1	0
Niet gekend	0	0	0
Vlaanderen	6	6	0

BIJLAGE 7: KEURINGEN UITGEVOERD DOOR RIOOLBEHEERDERS

tabel 162: 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	1.789	800	257	0	732
Gemeente	2.437	1.483	286	0	658
HidroGem	239	161	30	0	48
HidroRio	2.223	1.144	481	0	598
HidroSan	356	283	63	0	10
Infrax West	1.623	791	157	0	675
Interaqua	3.529	1.979	226	2	1.322
Iveg	159	111	12	0	36
IWVA	0	0	0	0	0
RI-ANT	2.660	2.442	0	0	218
Riobra	1.657	662	90	0	905
RioP	125	105	4	0	16
Vivaqua	167	115	0	0	52
Niet gekend	0	0	0	0	0
Vlaanderen	18.549	11.119	1.707	4	5.719

tabel 163: 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	88	0
Gemeente	55	125
HidroGem	3	13
HidroRio	52	85
HidroSan	6	18
Infrax West	39	0
Interaqua	100	0
Iveg	3	0
IWVA	0	0
RI-ANT	26	0
Riobra	78	0
RioP	0	3
Vivaqua	4	0
Niet gekend	0	0
Vlaanderen	490	341

tabel 164: overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting

Reden	Aantal
Onbekend	105
Weigering door eigenaar	2
Eigenaar overleden	0
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	222
Hemelwaterput niet-conform	1
Lozing niet-conform	6
Herkeuring niet-conform	1
Geen septische put in collectief te optimaliseren buitengebied	3
Geen buffer aanwezig	1
Totaal	341

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 verzuurde herinneringsbrieven;
- 3° het aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd;
- 4° het totaal aantal verzuurde 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

[illegible]

