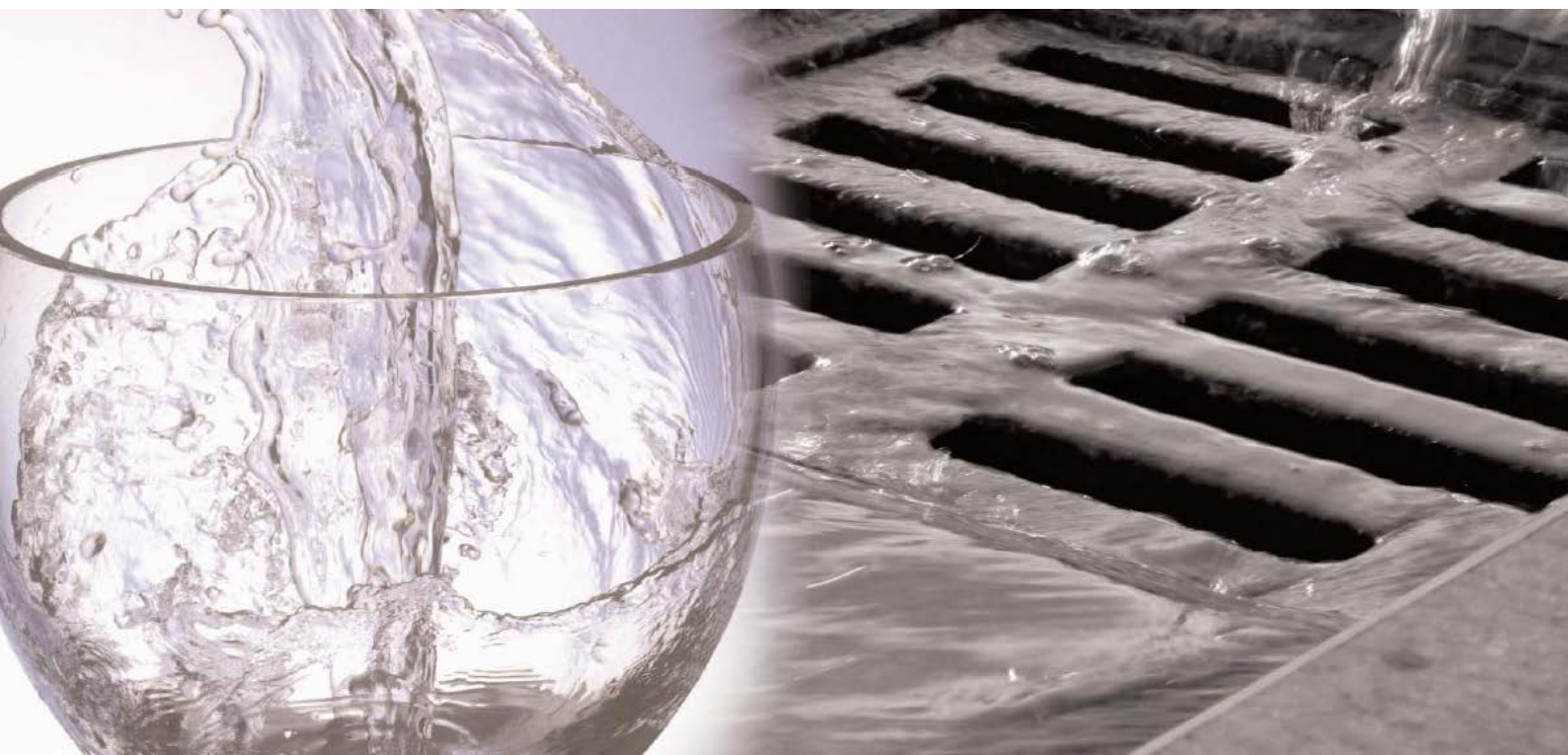
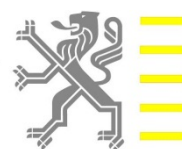




Statistieken toepassing Algemeen Waterverkoopreglement jaar 2013

Vlaamse overheid



DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken – toepassing Algemeen Waterverkoopreglement – jaar 2013

Samenstellers

Afdeling Operationeel Waterbeheer, VMM

Dienst Lokaal Waterbeheer, Team Watervoorziening en -gebruik

Afdeling Ecologisch Toezicht, VMM

Dienst Uitbouw en Beheer Saneringsinfrastructuur

Inhoud

De Vlaamse Milieumaatschappij publiceert jaarlijks een verslag over de drinkwater- en saneringsstatistiek. Deze statistiek bevat gegevens van het jaar 2013 over de afsluiting en heraansluiting van klanten, de keuring van de binneninstallatie en de privéwaterafvoer, de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling, de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en de klachtenbehandeling.

Wijze van refereren

VMM (2014), Statistieken – toepassing Algemeen Waterverkoopreglement – jaar 2013

Verantwoordelijke uitgever

Michiel Van Peteghem, Vlaamse Milieumaatschappij

Vragen in verband met dit rapport

Vlaamse Milieumaatschappij

A. Van de Maelestraat 96

9320 Erembodegem

Tel: 053 72 62 10

Fax: 053 71 10 78

info@vmm.be

Depotnummer

D/2014/6871/033

INHOUDSTAFEL

1 Achtergrond.....	7
2 Drinkwaterstatistiek 2013: vaststellingen en trends	8
2.1. Inleiding.....	8
2.2. Huishoudelijke klanten	9
2.2.1. Procedure voor wanbetaling	10
2.2.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	13
2.2.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	17
2.3. Niet-huishoudelijke klanten	18
2.3.1. Procedure voor wanbetaling	18
2.3.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	19
2.3.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog gebruik	20
2.4. Klachten	21
2.5. Keuringen.....	22
3 Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2013	23
3.1. Inleiding.....	23
3.2. Klachten	23
3.3. Keuringen.....	24
Bijlage 1: Huishoudelijke klanten.....	28
Bijlage 1.1: Betalingsuitstellen	29
Bijlage 1.2: Ingebrekestellingen	31
Bijlage 1.3: Afbetalingsplannen	33
Bijlage 1.4: Erkende instelling voor schuldbemiddeling.....	37
Bijlage 1.5: Rechtbank	38
Bijlage 1.6: Lokale adviescommissie (LAC).....	39
Bijlage 1.7: Afsluitingen en heraansluitingen	42
Bijlage 1.8: LAC-werking en afsluitingen per gemeente	46
Bijlage 1.9: Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	70
Bijlage 2: Niet-huishoudelijke klanten	72
Bijlage 2.1: Betalingsuitstellen	73
Bijlage 2.2: Ingebrekestellingen	74
Bijlage 2.3: Afbetalingsplannen	75
Bijlage 2.4: Rechtbank	78
Bijlage 2.5: Afsluitingen en heraansluitingen	79
Bijlage 2.6: Abnormaal hoog verbruik	82
Bijlage 3: Klachten over drinkwater.....	83
Bijlage 4: Keuringen van drinkwater.....	87
Bijlage 5: Informatie ontvangen van de gemeenten en de rioolbeheerders.....	88
Bijlage 6: Klachten ontvangen door de rioolbeheerders	98
Bijlage 7: Keuringen uitgevoerd door de rioolbeheerders.....	100
Bijlage 8: Rapporteringsverplichting	102
Bijlage 9: ERRATUM rapport 2012 - afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	105

FIGUREN

Figuur 1: Exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening met aanduiding van de 13 centrumsteden.	8
Figuur 2: Evolutie van het totale aantal dossiers dat is ingediend bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2013.	17
Figuur 3: Aandeel van de huishoudelijke klanten per exploitant.	28
Figuur 4: Aandeel van de toegestane en geweigerde uitstellen van betaling per exploitant.	29
Figuur 5: Aantal aangevraagde uitstellen van betaling t.o.v. het aantal huishoudelijke klanten.	30
Figuur 6: Aantal huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant.	32
Figuur 7: Aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant.	33
Figuur 8: Aandeel van de toegestane afbetalingsplannen opgelegd door de LAC en zonder LAC per exploitant.	34
Figuur 9: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen per exploitant, die niet nageleefd worden.	36
Figuur 10: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. het aantal ingebrekestellingen.	38
Figuur 11: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.	43
Figuur 12: Aanwezigheid (%) van de LAC in de provincies en Vlaanderen.	69
Figuur 13: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik, per exploitant.	71
Figuur 14: Aandeel van de niet-huishoudelijke klanten per exploitant.	72
Figuur 15: Aandeel van de toegestane en van de geweigerde betalingsuitstellen per exploitant.	73
Figuur 16: Aantal niet-huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant.	74
Figuur 17: Aandeel van de toegestane en van de geweigerde afbetalingsplannen per exploitant.	75
Figuur 18: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen die niet nageleefd worden.	77
Figuur 19: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. aantal ingebrekestellingen.	78
Figuur 20: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.	80
Figuur 21: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant.	82
Figuur 22: Aantal klachten per totaal aantal klanten.	85
Figuur 23: Aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden worden.	85

TABELLEN

Tabel 1: Evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2013 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008).....	16
Tabel 2: Evolutie van het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2013.	16
Tabel 3: Aantal huishoudelijke klanten (actieve contracten/verbruiksplaats) op 31 december 2013. ...	28
Tabel 4: Aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling.	29
Tabel 5: Aantal aangevraagde uitstellen van betaling voor de 13 Vlaamse centrumsteden t.o.v. de andere gemeenten en t.o.v. Vlaanderen voor de huishoudelijke klanten.	30
Tabel 6: Aantal huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd wordt.	31
Tabel 7: Totaal aantal huishoudelijke klanten dat minstens één ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten.	32
Tabel 8: Aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen.	33
Tabel 9: Aantal door de LAC (Lokale Adviescommissie) opgelegde afbetalingsplannen.	34
Tabel 10: Uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd van de toegestane afbetalingsplannen.	35
Tabel 11: Aantal afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant.....	35
Tabel 12: Aantal dossiers dat de exploitant op verzoek van de huishoudelijke klant doorstuurt naar een OCMW of een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk).	37
Tabel 13: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.	38
Tabel 14: Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie.	39
Tabel 15: Aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie.	40
Tabel 16: Aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per soort beslissing.	40
Tabel 17: Werking van de LAC voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen.	41
Tabel 18: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na en zonder LAC-advies, opgesplitst per categorie.	42
Tabel 19: Aantal huishoudelijke klanten die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.....	42
Tabel 20: Aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.	43
Tabel 21: Gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.....	44
Tabel 22: Aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer door de uitgevoerde afsluiting onderbroken wordt.	44
Tabel 23: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden.	45
Tabel 24: Overzicht van de werking van de LAC, alfabetisch geordend per provincie en per gemeente.	46
Tabel 25: Werking van de LAC op provinciaal niveau.	69
Tabel 26: Top 10 van de gemeenten in Vlaanderen met het hoogste aantal afsluitingen per huishoudelijke klant.	69
Tabel 27: Aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik en het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen.	70
Tabel 28: Aantal niet-huishoudelijke klanten (actieve contracten/verbruiksplaats) op 31 december 2012.	72
Tabel 29: Aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling.	73
Tabel 30: Aantal niet-huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd is.....	74
Tabel 31: Aantal toegestane en aantal geweigerde afbetalingsplannen.	75
Tabel 32: Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld, het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen.	76
Tabel 33: Aantal afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt.	76
Tabel 34: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.	78
Tabel 35: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk.	79
Tabel 36: Aantal heraansluitingen van afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.	79
Tabel 37: Aantal niet-huishoudelijke klanten die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.....	80
Tabel 38: Gemiddeld uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.....	81
Tabel 39: Aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik en het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming.	82
Tabel 40: Totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie.	83

Tabel 41: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie.....	84
Tabel 42: Overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten.....	84
Tabel 43: Aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd worden bij de behandeling ervan....	86
Tabel 44: Aantal ontvangen klachten die binnen de vastgelegde termijnen behandeld zijn.	86
Tabel 45: Aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen.	86
Tabel 46: Aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 7 van het besluit van 8 april 2011.....	87
Tabel 47: Aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de exploitant op het openbaar waterdistributienetwerk.....	87
Tabel 48: Overzicht van de informatie ontvangen van de gemeenten en de rioolbeheerders.	88
Tabel 49: Overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder.	97
Tabel 50: Aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.	98
Tabel 51: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.	98
Tabel 52: Aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van 8 april 2011 gerespecteerd worden.....	99
Tabel 53: Aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden.	99
Tabel 54: Aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011.	100
Tabel 55: Aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de rioolbeheerder op het openbaar saneringsnetwerk.	101
Tabel 56: Overzicht van de reden voor weigering van niet-aansluiting.	101

1 Achtergrond

Aan de Vlaamse Milieumaatschappij is een jaarlijkse verslaggeving opgelegd over de rapportering van de drinkwater- en saneringsstatistiek door de exploitanten van het openbaar waterdistributienetwerk en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2013.

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

Artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011¹ 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.

Het ministerieel besluit van 12 december 2011² specificeert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. Een opdeling in huishoudelijke en niet-huishoudelijke klanten en een rapportering per gemeente zijn hierbij voorzien. Verschillende aspecten die verband houden met de toepassing van de bepalingen uit het Algemeen Waterverkoopreglement worden bekeken. In bijlage 8 van dit verslag worden ze opgesomd. Hierbij is het van belang te benadrukken dat niet alle aspecten die bekeken worden, specifiek als recht voor de klant, verankerd worden in het Algemeen Waterverkoopreglement.

In 2013 werden belangrijke wijzigingen doorgevoerd aan de afsluitregeling voor drinkwater en werd ook het Algemeen Waterverkoopreglement op een aantal punten aangevuld en aangepast. Er werden eveneens sociale openbare dienstverplichtingen vastgelegd die gelden voor een kwetsbare doelgroep en die zowel op financieel vlak als op vlak van dienstverlening ondersteunend werken. Deze nieuwe regelgeving trad in werking op 1 januari 2014. De gevolgen van dit nieuwe beleid zijn uiteraard nog niet zichtbaar in de data van dit rapport.

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 (*Belgisch Staatsblad* 10 juni 2011)

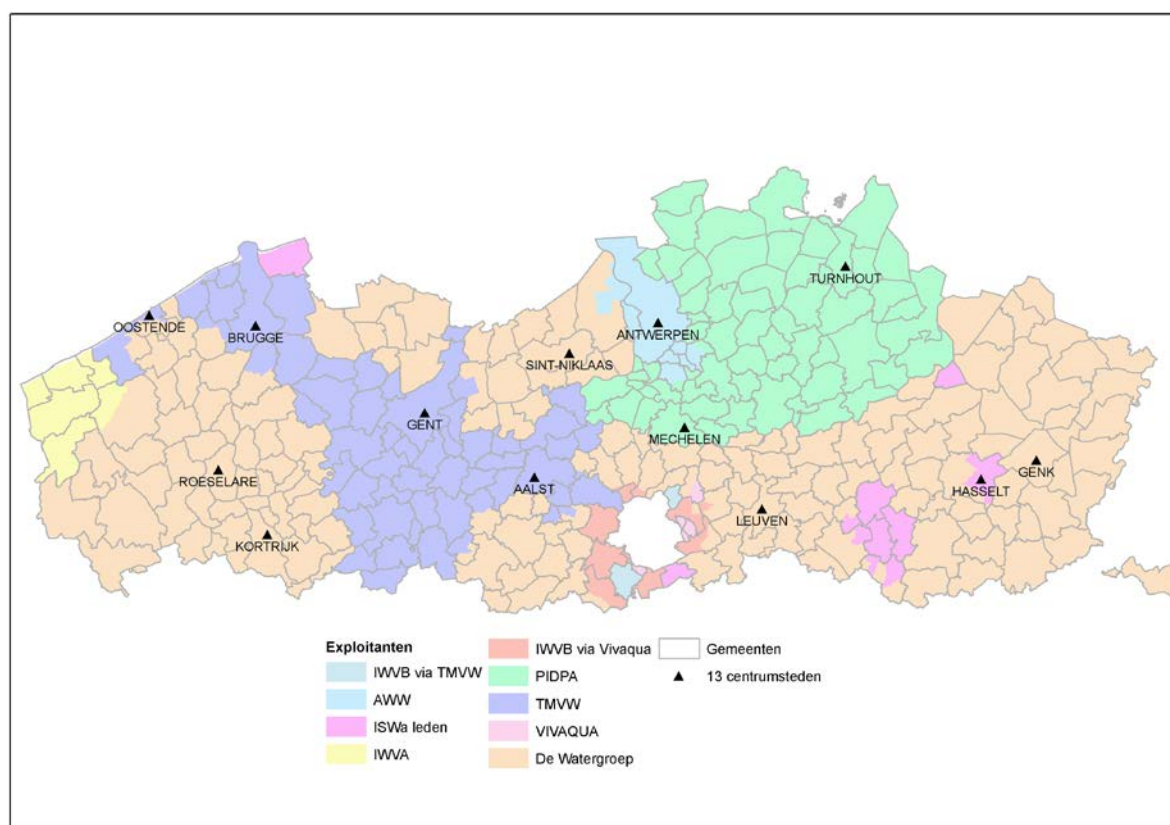
² Ministerieel besluit van 12 december 2011 betreffende de rapportering over de toepassing van de bepalingen uit het besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten, met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement (*Belgisch Staatsblad* 2 februari 2012).

2 Drinkwaterstatistiek 2013: vaststellingen en trends

2.1. Inleiding

In Vlaanderen zijn er op 31 december 2013 in totaal 2.543.655 huishoudelijke klanten en 274.803 niet-huishoudelijke klanten, verdeeld over 11 exploitanten.

Figuur 1 geeft de distributiegebieden weer van de exploitanten die actief zijn in Vlaanderen.



Figuur 1: Exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening met aanduiding van de 13 centrumsteden.

De bijlagen 1 tot 4 bespreken de verschillende aspecten van de drinkwaterstatistiek waarover de exploitanten moeten rapporteren, waarbij de gerapporteerde gegevens weergegeven en geanalyseerd worden. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen huishoudelijke en niet-huishoudelijke klanten. Voor huishoudelijke klanten gelden immers specifieke regels voor de opvolging van wanbetaling en het afsluiten of heraansluiten van de watertoevoer. De gerapporteerde statistieken voor de huishoudelijke klanten zijn verzameld in bijlage 1, die voor de niet-huishoudelijke klanten 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 huishoudelijke of niet-huishoudelijke klanten.

Wanneer zinvol, wordt voor elk onderdeel van de drinkwaterstatistiek nagegaan of de cijfers al dan niet exploitantgebonden 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 Turnhout³.

De bespreking van de gerapporteerde gegevens wordt beperkt gehouden, waarbij de focus ligt op het algemeen beeld en op eventuele opvallende verschillen tussen de exploitanten of tussen steden of gemeenten. Voor de meest relevante aspecten wordt eveneens een vergelijking gemaakt met het rapporteringsjaar 2012 en worden opvallende verschillen besproken.

In vergelijking met 2012 rapporteerden nagenoeg alle exploitanten vollediger.

Een opsplitsing van de statistieken in gewone en vrijstellingsgerechtigde klanten is niet voorzien. Voor een aantal aspecten werd de opsplitsing ad hoc gevraagd aan de exploitanten. Niet alle exploitanten waren in staat om, wanneer ernaar gevraagd werd, de opgesplitste cijfers te rapporteren. Daardoor is het niet altijd mogelijk om een analyse op niveau Vlaanderen te maken. Om toch een beeld te krijgen van de situatie binnen de groep van vrijstellingsgerechtigde klanten, wordt voor een aantal aspecten een analyse op basis van beschikbare data uitgevoerd. Aangezien we telkens een procentuele analyse maken op een voldoende grote dataset, kunnen de verkregen cijfers als representatief voor Vlaanderen worden beschouwd.

2.2. Huishoudelijke klanten

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal huishoudelijke klanten	2.519.589	2.543.655	+0,96

De klant is de persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de factuur stuurt. De klant moet de verplichtingen nakomen die inherent zijn aan de geleverde diensten. Het ministerieel besluit van 12 december 2011 definieert het begrip 'huishoudelijke klant' als volgt: "elke klant die geen niet-huishoudelijke klant is". Een niet-huishoudelijke klant is een klant die geregistreerd is als onderneming.

In 2013 heeft Vlaanderen 2.543.655 huishoudelijke klanten (bijlage 1). De exploitant met het grootste aantal huishoudelijke klanten is De Watergroep. Zij voorziet 44,7% van het totale aantal huishoudelijke klanten in Vlaanderen van drinkwater. TMVW is de exploitant met het tweede grootste aantal huishoudelijke klanten, gevolgd door Pidpa. De exploitant met het laagste aantal huishoudelijke klanten is Waterbedrijf Hoeilaart.

Niet ieder gezin is klant bij een exploitant. Enkel de gezinnen met een individuele meter behoren tot de categorie van huishoudelijke klant. Een appartementsgebouw met bv. 20 wooneenheden en met slechts één watermeter, is voor de exploitant dus slechts één huishoudelijke klant.

³ Meer over de centrumsteden via www.thuisindestad.be.

2.2.1. 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.

(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 ook 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 mogelijkheden:

- a. de procedure via de rechtbank geeft de exploitant de mogelijkheid om de schuld die de klant opbouwt, in te vorderen;
- b. het afsluiten van de drinkwatertoevoer:
 - kan voor gedomicilieerde personen enkel wanneer de Lokale Adviescommissie (LAC) haar akkoord geeft om af te sluiten (zie 2.2.2);
 - voor huishoudelijke klanten die op het leveringsadres niet gedomicilieerd zijn, kan de exploitant overgaan tot afsluiting zonder verdere procedures te volgen.

De LAC is een orgaan opgericht in de schoot van het OCMW. De bedoeling is dat het OCMW de klanten contacteert om de oorzaak van de betalingsachterstand te achterhalen. 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.

Betalingsuitstel

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal aangevraagde betalingsuitstellen	65.713	69.452	+5,7
% toegestaan	98,2	97,9	-0,2
% geweigerd	1,8	2,1	+12,6

De mogelijkheid die de exploitant biedt 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 het starten van een procedure voor wanbetaling vermijden.

In 2013 worden 69.452 aanvragen tot uitstel van betaling gedaan (bijlage 1.1). Dat houdt een stijging in van ongeveer 6% t.o.v. het aantal in 2012.

Het overgrote deel – namelijk zo'n 98% – van de aanvragen tot uitstel van betaling wordt, net zoals in 2012, toegestaan door de exploitant. Bij IWVB via Vivaqua en bij Vivaqua komen geen aanvragen binnen. Vivaqua gebruikt het systeem van uitstel van betaling niet. Vijf exploitanten (AWW, Waterbedrijf Hoeilaart, IWM, IWVA en Waterbedrijf Knokke-Heist) weigeren net zoals vorig jaar geen enkele aanvraag tot uitstel van betaling.

Een analyse van het aantal aanvragen tot betalingsuitstel ten opzichte van het aantal huishoudelijke klanten toont grote verschillen tussen de exploitanten aan. AWW heeft met 8,5% het hoogste cijfer. TMWW met 0,2 % het laagste cijfer. Het distributiegebied van AWW (figuur 1) is beperkt tot de stad Antwerpen en omgeving. Om te evalueren of het hoge cijfer van uitstel tot betaling gekoppeld is aan

het specifieke karakter van het distributiegebied van AWW, zijn de cijfers van de 13 centrumsteden naast elkaar geplaatst. De stad Antwerpen kent het hoogste percentage van aanvragen tot betalingsuitstel ten opzichte van het aantal huishoudelijke klanten, 6,4%. Dat ligt duidelijk hoger dan in de andere centrumsteden. In Mechelen bedraagt het percentage namelijk 4,5%. In Aalst en Gent ligt dit percentage het laagst, op namelijk 0,2%.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant

Uit de gegevens blijkt dat 3,1% van de vrijstellingsgerechtigde klanten gebruikmaakt van betalingsuitstel. Voor de niet-vrijstellingsgerechtigde klant bedraagt dat percentage 2,9. Er is dus geen verschil op te merken tussen beide klantengroepen.

Ingebrekestelling

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	201.195	193.268	-3,9

In 2013 ontvangt 7,6% van de huishoudelijke klanten in Vlaanderen minstens één ingebrekestelling (bijlage 1.2). In totaal gaat het om 193.268 huishoudelijke klanten. Ten opzichte van 2012 is dit een daling met 3,9 procent.

Het percentage huishoudelijke klanten met ten minste één ingebrekestelling valt vooral op voor Hoeilaart (23%) en voor AWW (15%).

In de 13 centrumsteden krijgen in totaal 52.751 huishoudelijke klanten minstens één ingebrekestelling. Ten opzichte van het totale aantal huishoudelijke klanten in die 13 centrumsteden is dit 9,1%. Dit percentage ligt hoger dan dat van de niet-centrumsteden met een gemiddelde van 7,1%.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant

Uit de beschikbare data blijkt dat 5,3% van de vrijstellingsgerechtigde klanten in 2013 in gebreke werd gesteld voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Voor de groep van niet-vrijstellingsgerechtigden is dat 9,1%.

Afbetalingsplan

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	+46,1
% toegestaan	98,2	98,3	+0,1
% geweigerd	1,8	1,7	-4,7
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,1	50,9	+23,8
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	570	915	+60,4
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	119	113	-4,9
Gemiddelde looptijd (maanden)	7,0	7,0	0

In 2013 worden 50.245 afbetalingsplannen aangevraagd (bijlage 1.3). Vergelijken we dit cijfer met 2012, dan stellen we een opmerkelijke stijging van zo'n 46% vast. Die stijging kan echter worden verklaard door het feit dat voor IWVB via Vivaqua en voor Vivaqua in 2012 geen data gerapporteerd

werden. Geen van beide maakt gebruik van het systeem van betalingsuitstel waardoor ze in vergelijking met de andere exploitanten meer aanvragen tot afbetalingsplannen ontvangen en goedkeuren.

Het overgrote deel van de aangevraagde afbetalingsplannen wordt, net zoals in 2012, toegestaan. AWW, Hoeilaart, IWM, IWVA, IWVB via Vivaqua Knokke-Heist en Vivaqua staan alle aangevraagde afbetalingsplannen toe. Bij De Watergroep wordt 7% (6% in 2012) van de aangevraagde afbetalingsplannen geweigerd.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten wordt, bedraagt 915 euro. Dat bedrag ligt hoger dan het gemiddelde voor 2012. De spreiding van de gemiddelde uitstaande schuld ligt tussen 355 euro (Hoeilaart) en 3.126 euro (Vivaqua).

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

In totaal wordt 51% van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalt. Dit is een opvallende stijging met 24% ten opzichte van 2012. Bij alle exploitanten stijgt het percentage van de toegestane afbetalingsplannen, dat niet wordt nageleefd.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant

Zo'n 1,4% van de vrijstellingsgerechtigde klanten maakt in 2013 gebruik van de mogelijkheid om een afbetalingsplan uit te werken. Zo'n 0,6% van hen leeft het afbetalingsplan niet na. Voor de niet-vrijstellingsgerechtigde klanten zijn de percentages identiek.

Schuldbemiddeling

In de herinneringsbrief en ingebrekestelling moet de exploitant vermelden dat de klant zich kan richten tot een erkende instelling voor schuldbemiddeling (bijlage 1.4). Als de klant daarvoor kiest, moet de exploitant het dossier doorsturen.

In totaal worden 95 dossiers doorgestuurd naar het OCMW op verzoek van de klant. Dit cijfer maakt dus abstractie van het aantal dossiers dat door de watermaatschappij wordt doorgestuurd naar het OCMW in het kader van de werking van de LAC. Naar de CAW's (Centrum Algemeen Welzijnswerk) worden in totaal 36 dossier gestuurd.

Enkel bij TMVW en Hoeilaart worden dossiers op verzoek van de klant doorgestuurd. Voor de andere exploitant wordt ervan uitgegaan dat er geen aanvragen tot doorzending binnenkomen.

Rechtbank

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9.636	8.155	-15,4

Om een openstaande schuld in te vorderen, kan de exploitant ook een gerechtelijke procedure starten. In 2013 worden 8.155 huishoudelijke klanten doorgestuurd naar en gedagvaard door de rechtbank om de uitstaande schuld te innen (bijlage 1.5). Dat is een daling met 15% ten opzichte van 2012.

Relateren we het aantal dagvaardingen aan het aantal ingebrekestellingen, dan komen we voor 2013 aan 4,2%. Een minderheid van de wanbetalingsdossiers wordt dus gerechtelijk opgevolgd. Voor IWVB via TMVW en TMVW ligt dit cijfer hoger dan het gemiddelde: respectievelijk 13,3% en 9,8%. Pidpa en AWW hebben dan weer een percentage dat duidelijk lager ligt dan het gemiddelde. Bij

IWM, IWVA en Knokke-Heist werd in 2013 niemand gedagvaard voor de rechtbank voor de inning van een openstaande schuld.

Een analyse per regio is voor deze parameter niet zinvol. Het is immers de exploitant die zelf de keuze bepaalt om een gerechtelijke invorderingsprocedure te starten.

2.2.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

ERRATUM data 2012

Door een verkeerde interpretatie rapporteerde De Watergroep voor 2012 een te hoog aantal afsluitingen bij huishoudelijke klanten.

De juiste cijfers voor 2012 zijn verwerkt in de onderstaande tabel en kunt u vinden in bijlage 9.

De werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>Evolutie 2013/2012 (%)</i>
% gemeenten met een actieve LAC-werking voor water	81,5	92,2	+13,1
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	+35,2
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	+26,9
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	-2,3
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3.528	3.865	+9,6
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10.449	14.102	+35,0

Als de huishoudelijke klant 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). Die moet oordelen of er al dan niet sprake is van klaarblijkelijke onwil (met andere woorden: de klant kan betalen maar wil niet) (bijlage 1.6).

In 2013 blijkt dat 92% van de gemeenten een actieve LAC-werking voor water heeft. Hoewel in de gemeenten zonder LAC-werking er bij gedomicilieerde klanten niet kan worden afgesloten wegens wanbetaling, kan er dus evenmin voor de opvolging van wanbetalingsdossiers een beroep worden gedaan op het OCMW. De stijging t.o.v. 2012 is als positief te beschouwen en is nagenoeg volledig te verklaren door de start van de LAC-werking voor water in de provincie Limburg. Een aanvraag tot afsluiting bij de LAC heeft immers de finaliteit om te komen tot een structurele oplossing voor de situatie van wanbetaling. Wanneer er geen LAC-werking actief is, ligt de drempel voor de klant om toegang te vinden tot hulp en begeleiding hoger.

In 2013 worden in totaal 31.351 dossiers naar de gemeentelijke LAC doorgestuurd. Gerelateerd aan het aantal huishoudelijke klanten komt dat neer op ongeveer 1,2%. Een analyse van dat percentage voor de verschillende exploitanten toont aan dat dit, net zoals in 2012, voor AWW (3,7%) het hoogste is. Voor de meeste exploitanten ligt het onder 1%.

Wanneer we de cijfers vergelijken met die van 2012, dan wordt een stijging met 27% vastgesteld in het aantal dossiers dat aan een LAC overgemaakt wordt. De toename kan vooral worden

toegeschreven aan de stijging bij De Watergroep (10.153 naar 17.659, een toename van 74%) omdat de LAC-werking in veel gemeenten in de provincie Limburg in 2013 opgestart werd.

Bij de overige grote drinkwaterbedrijven (AWW, Pidpa, TMWW) waar de LAC-werking al langer actief is, is de evolutie minder uitgesproken. Voor AWW is er een toename van 10% vast te stellen. Voor TMWW is er sprake van een status quo. Bij Pidpa kan een beperkte daling (3%) worden opgemerkt.

Van de 31.351 dossiers doorgestuurd naar de LAC, worden 19.049 dossiers behandeld. Dit aantal ligt lager dan het aantal dossiers dat doorgestuurd wordt naar de LAC. Een aantal dossiers komt immers niet voor op de LAC-zitting. De klant heeft bv. in reactie op de melding van de doorsturing naar het LAC de openstaande schuld vereffend of een afbetalingsregeling gestart met de exploitant, hetzij spontaan, hetzij door tussenkomst van het OCMW.

Sommige dossiers worden behandeld in een LAC-zitting van het volgende jaar. Dat verklaart het verschil tussen het aantal behandelde dossiers op de LAC en het aantal beslissingen van de LAC dat bij sommige exploitanten kan worden vastgesteld.

De LAC beslist of de huishoudelijke klant mag afgesloten worden. Dat is een positief advies. Het totale aantal dossiers met een advies om af te sluiten bedraagt in 2013 946 of 5% van het totale aantal beslissingen. Negatieve adviezen, waarbij de LAC het verzoek van de exploitant niet volgt, gebeurt in 3.865 dossiers of in 20% van de dossiers. De LAC geeft in 75% van de dossiers een voorwaardelijk advies. Dat is het geval voor 14.102 dossiers. 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 globale toename in dossiers die naar de LAC gaan, resulteert dus in meer voorwaardelijke adviezen.

In 2013 organiseren de verschillende gemeentelijke LAC's 1.055 zittingen voor drinkwater. De gegevens per gemeente, geordend per provincie, zijn opgenomen in bijlage 1.8.

Gemiddeld worden in Vlaanderen in 2013 18 dossiers per zitting behandeld. Voor de 13 centrumsteden ligt dat gemiddelde op 40 dossiers per zitting. Voor de overige gemeenten bedraagt het gemiddelde 15 dossiers. Deze cijfers zijn erg gelijklopend met die van 2012.

Bekijken we de cijfers voor de 13 centrumsteden, dan vallen de hoge cijfers voor Antwerpen op. De LAC van de stad Antwerpen organiseert 50 zittingen. In totaal worden 2.639 adviezen behandeld. De LAC van Antwerpen geeft voor zo'n 294 dossiers een positief advies. Vergelijken we dat met de cijfers van vorig jaar, dan is een duidelijk verschil op te merken. In 2012 werd in 19% van de dossiers een positief advies gegeven, in 2013 in 11%. De LAC's van de 12 andere centrumsteden geven in 2013 samen slechts 20 positieve adviezen.

Net zoals in 2012 zijn slechts weinig huishoudelijke klanten (of hun vertegenwoordigers) voor wie een dossier tot afsluiting behandeld wordt, aanwezig op de LAC-zittingen.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant

In 2013 worden in totaal 18.022 huishoudelijke klanten geconfronteerd met de LAC en dus met een verzoek tot afsluiting. Alle exploitanten maken daarbij een opdeling in vrijstellingsgerechtigde klanten en niet-vrijstellingsgerechtigde klanten. In 2013 worden voor 0,7% van de vrijstellingsgerechtigde klanten een dossier tot afsluiting behandeld door de LAC. Doen we dezelfde berekening voor de niet-vrijstellingsgerechtigde klanten, dan komen we eveneens aan 0,7%. Het verschil in cijfers voor de ingebrekestellingen zet zich dus niet door voor het aantal afsluitingen.

Afsluitingen en heraansluitingen

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal afsluitingen	3.801	4.728	+24,4
% afsluiting bij huishoudelijke klanten	0,15	0,19	+26,7
Aantal afsluitingen met LAC	2.989	3.137	+5
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1.591	+82,4

In 2013 zijn in Vlaanderen 4.728 huishoudelijke klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk (bijlage 1.7). Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten worden na een LAC-beslissing (fraude en klaarblijkelijke onwil) als de afsluitingen waarvoor geen LAC-beslissing nodig is (onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid en andere, bv. afsluiting van niet-gedomicilieerde huishoudelijke klant). Ten opzichte van het totaal aantal huishoudelijke klanten komt dat neer op 0,19%, d.w.z. dat 19 klanten op 10.000 geconfronteerd worden met een effectieve afsluiting. Dat percentage varieert sterk tussen de exploitanten: 0,02% bij IWM tot 1,35% bij AWW.

In totaal vinden 3.137 afsluitingen plaats na advies van de LAC. 1.586 afsluitingen gebeuren zonder LAC-advies, waarvan slechts 5 als gevolg van een onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid. Het feit dat een LAC-advies enkel verplicht is ingeval de klant op dat leveringsadres gedomicilieerd is, moet bij de interpretatie van deze cijfers in rekening worden genomen.

Hoeilaart is de enige exploitant die in 2013 geen enkele huishoudelijk klant van water afsluit. TMVW sluit enkel klanten af in de categorie 'klaarblijkelijke onwil' en sluit geen klant af zonder LAC-advies.

Geen enkele exploitant sluit af met als reden 'fraude'.

In totaal gaven de LAC's in 2013 15.048 adviezen die aanleiding geven of kunnen geven tot een effectieve afsluiting (positieve en voorwaardelijke adviezen). Wanneer de klant zich na de kennisgeving van het advies van de LAC ofwel in regel stelt ofwel de opgelegde voorwaarden respecteert, kan afsluiting alsnog worden vermeden. Ook wanneer de klant ondertussen verhuisd is of in collectieve schuldbemiddeling stapt, wordt de afsluiting niet uitgevoerd. Het is dus relevant om na te gaan hoeveel van die adviezen er effectief aanleiding geven tot afsluiting op het terrein. In 2013 is dat 21%.

Vergelijken we bovenstaande cijfers met die van 2012, dan kan een toename van 24,4% worden vastgesteld. Die toename kan vooral worden verklaard door de toename van het aantal afsluitingen zonder tussenkomst van de LAC. Voor de afsluitingen op basis van een advies van de LAC is er slechts een beperkte toename (5%) op te merken. De toename van het aantal aanvragen bij de LAC en het aantal voorwaardelijke beslissingen tot afsluiting weerspiegelt zich dus niet in een evenredige toename van het aantal effectieve afsluitingen.

Het percentage van de positieve en voorwaardelijke LAC-adviezen dat effectief aanleiding geeft tot afsluiting vertoont een daling: 21% in 2013 versus 37% in 2012.

In 2013 bedraagt de gemiddelde schuld bij afsluiting 763 euro. Dat is vergelijkbaar met 2012.

In 2013 worden 11.808 gedomicilieerden van water afgesloten. In 2012 waren dat er 14.362.

Van de 4.728 afgesloten klanten worden er uiteindelijk 3.279 heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. In 55% van de gevallen gebeurt dat binnen 7 kalenderdagen. In 24% van de gevallen vindt de heraansluiting pas plaats na 30 kalenderdagen.

Langetermijntrends

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

Een belangrijke opmerking bij deze trendanalyse is dat rekening moet worden gehouden met een onzekerheid op de cijfers van de voorbije jaren. Tot vóór de verplichting om jaarlijks te rapporteren (2012) over de toepassing van bepalingen uit het Algemeen Waterverkoopreglement, 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.

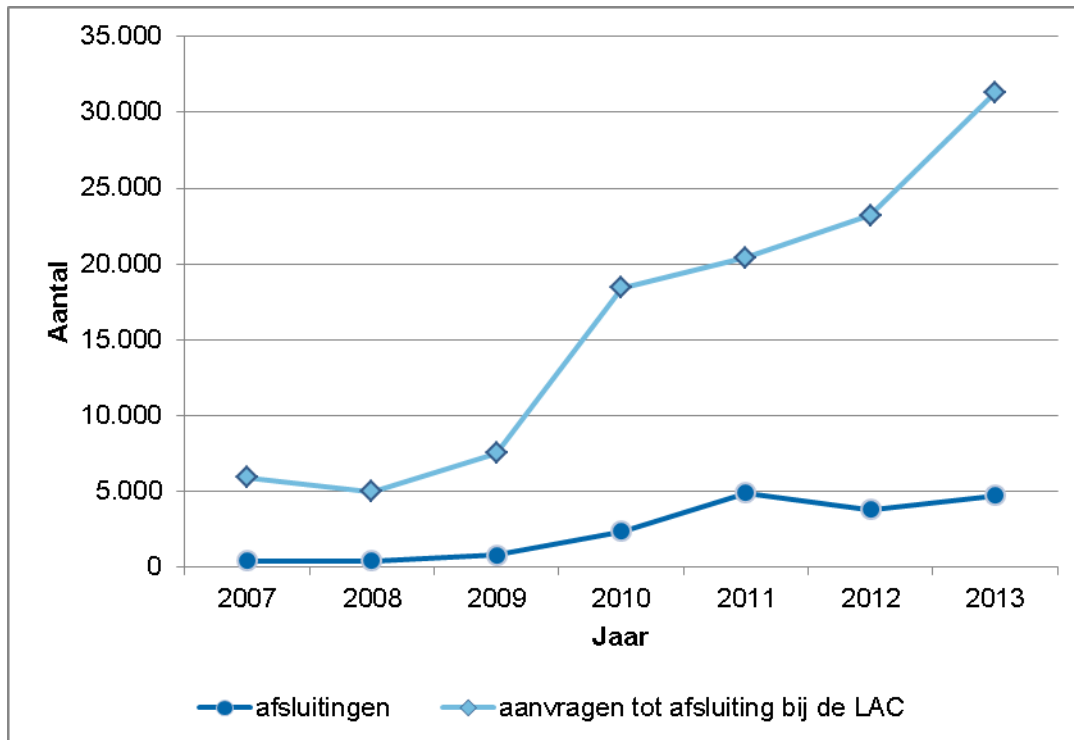
Tabel 1: Evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2013 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008).

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
AWW	0	0	0	4.274	4.015	5.284	5.785
De Watergroep	3.114	387	2.758	8.312	10.011	10.153	17.659
Hoeilaart	41	78	51	75	0	2	4
IWM	3	6	25	35	47	61	77
IWVA	343	458	415	365	519	720	492
IWVB via TMVW						75	53
IWVB via Vivaqua	641	638	656	681	645	1.220	1.497
Knokke-Heist	82	41	130	120	145	107	159
Pidpa	1.570	2.573	2.383	2.940	3.214	3.607	3.508
TMVW	Nb	750	1.001	1.541	1.771	1.886	1.907
Vivaqua	104	50	100	90	54	70	210
Vlaanderen	5.898	4.981	7.519	18.433	20.421	23.185	31.351

Tabel 2: Evolutie van het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2013.

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
AWW	0	0	0	1.281	2.761	1.670	2.130
De Watergroep	-	0	300	342	1.211	735	1.014
Hoeilaart	8	10	12	13	3	1	0
IWM	0	6	1	24	8	0	11
IWVA	22	26	27	15	18	202	121
IWVB via TMVW						16	22
IWVB via Vivaqua	165	169	204	222	276	267	386
Knokke-Heist	8	7	27	25	34	150	138
Pidpa	194	125	179	338	314	496	581
Sint-Niklaas	-	-	0	0	0	*	*
TMVW	-	15	19	80	249	235	286
Vivaqua	17	23	22	22	14	29	39
Vlaanderen	414	381	791	2.362	4.888	3.801	4.728

* overgenomen door De Watergroep



Figuur 2: Evolutie van het totale aantal dossiers dat is ingediend bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2013.

2.2.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	3.472	3.114	-10,3
% toegestane minnelijke schikkingen	25,4	32,0	+26,0

De huishoudelijke 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 (bijlage 1.9).

In 2013 werden 3.114 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en werden 997 minnelijke schikkingen toegestaan. In 32% van de dossiers ontvangt de aanvrager dus een minnelijke schikking. Analyseren we de cijfers per exploitant, dan valt op dat IWVA (29%) en De Watergroep (14%) in vergelijking met de andere exploitanten (> 44%) minder minnelijke schikkingen toestaan.

Het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming per exploitant varieert van 235 euro (Hoeilaart) tot 2.118 euro (IWVB via Vivaqua). Het Vlaamse gemiddelde bedrag voor de tegemoetkoming ligt op 1.340 euro.

Ten opzichte van 2012 kan een lichte stijging in het percentage toegestane minnelijke schikkingen worden vastgesteld.

2.3. Niet-huishoudelijke klanten

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal niet- huishoudelijke klanten	257.412	274.803	+6,8

De klant is de persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de factuur stuurt. Als dat een onderneming is, valt de klant onder de definitie 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 niet-huishoudelijke klanten bedraagt 274.803 in 2013. De Watergroep levert aan 44% van de niet-huishoudelijke klanten water bestemd voor menselijke consumptie. De exploitant met het tweede grootste aantal niet-huishoudelijke klanten is TMVW, gevolgd door Pidpa.

2.3.1. Procedure voor wanbetaling

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de huishoudelijke klant, met uitzondering van de afsluitprocedure (zie 2.2.1.). Voor de niet-huishoudelijke klant moet de exploitant niet langs de LAC voor een goedkeuring om de klant af te sluiten van de drinkwaterlevering.

Betalingsuitstel

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal aanvragen betalingsuitstel	6.374	6.875	+7.9
% toegestaan	97,3	97,6	+0.34
% geweigerd	2.7	2,4	-10,6

Net zoals de huishoudelijke klant kan ook een niet-huishoudelijke klant betalingsuitstel aanvragen bij de exploitant (bijlage 2.1). In 2013 worden 6.875 uitstellen van betaling aangevraagd. Dat gaat om 2,5% van de niet-huishoudelijke klanten. De exploitanten IWVB via Vivaqua en Vivaqua gebruiken het systeem van betalingsuitstel niet. Net zoals vorig jaar valt op dat bij AWW veel aanvragen binnenkomen (6,8% van het aantal niet-huishoudelijke klanten). Vivaqua maakt geen gebruik van het systeem van betalingsuitstel voor niet-huishoudelijke klanten.

De meeste exploitanten keuren alle aanvragen tot betalingsuitstel goed. In totaal wordt 98% van de aanvragen goedgekeurd.

Ingebrekestelling

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal niet-huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werd gestuurd	23.555	27.730	+17,7

In totaal ontvangen 27.730 niet-huishoudelijke klanten een ingebrekestelling in 2013. Dat komt neer op 10% (bijlage 2.2) van het totaal aantal niet-huishoudelijke klanten.

Een stijging van 18% kan worden opgemerkt ten opzicht van 2012.

Afbetalingsplan

	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>Evolutie 2013/2012 (%)</i>
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1.327	1.893	+42,6
% toegestaan	97,7	98,3	+0,61
% geweigerd	2,3	1,7	-26,0
% afbetalingsplannen dat niet wordt nageleefd per exploitant.	41,0	47,7	+16,3
Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld (€)	2.231	4.583	+105,4
Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)	493	555	+12,6
Gemiddelde looptijd (maanden)	5,0	6,0	+20,0

Bij betalingsproblemen kan ook de niet-huishoudelijke klant een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2013 worden 1.893 afbetalingsplannen aangevraagd (bijlage 2.3). Het overgrote deel van de aanvragen wordt toegestaan. Enkel De Watergroep weigert 32 (7,2%) van de aanvragen. De andere aanvragen tot betalingsuitstel worden allemaal toegestaan. Dat leidt tot het hoge percentage van 98% toegestane afbetalingsplannen.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten wordt, is 4.583 euro. De bedragen liggen tussen 850 euro (Hoeilaart) en 12.751 euro (Vivaqua).

Van de toegestane afbetalingsplannen worden er in totaal 888 niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het gemiddelde voor Vlaanderen ligt op 48%. Vergelijken we de verschillende exploitanten onderling, dan zien we grote verschillen, variërend van 27% (Knokke-Heist) tot 81% (Vivaqua).

Rechtbank

Om de uitstaande schuld te innen, kan de exploitant een gerechtelijke invorderingsprocedure starten. In 2013 sturen de exploitanten 1.141 dossiers van niet-huishoudelijke klanten door naar de rechtbank (bijlage 2.4).

Het Vlaamse gemiddelde van de ingebrekestellingen die tot een dagvaarding leiden, ligt op 4%. Bij een vergelijking tussen de verschillende exploitanten komt het hoogste percentage voor bij IWVB via TMVW (8,6%) en bij TMVW (7,1%).

Hoeilaart, IWM, IWVA, Knokke-Heist en Vivaqua sturen geen enkel dossier door naar de rechtbank.

2.3.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer**ERRATUM data 2012**

Door een verkeerde interpretatie rapporteerde De Watergroep voor 2012 een te hoog aantal afsluitingen bij niet- huishoudelijke klanten.

De juiste cijfers voor 2012 zijn verwerkt in onderstaande tabel en kunt u vinden in bijlage 9.

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal afsluitingen	612	1.048	+71,2
% van totale aantal niet-huishoudelijke klanten	0.24	0.38	+58,3

De exploitant kan een niet-huishoudelijke klant afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 1.048 niet-huishoudelijke klanten. Tussen de exploitanten onderling zijn grote verschillen waar te nemen waarbij het hoogste percentage voor AWW is (2,7% van de niet-huishoudelijke klanten wordt afgesloten).

Voor fraude of onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid worden geen klanten afgesloten.

Hoeilaart en IWBV via TMVW sluiten geen enkele niet-huishoudelijke klant van water af.

Zo'n 683 niet-huishoudelijke klanten worden in 2013 opnieuw aangesloten op hetzelfde leveringspunt. Het merendeel (65%) wordt binnen 7 kalenderdagen weer aangesloten. Bij zo'n 149 klanten (22%) gebeurt de heraansluiting pas na meer dan 30 kalenderdagen.

In totaal worden 365 niet-huishoudelijke klanten niet op hetzelfde leveringspunt heraangesloten. De cijfers verschillen hier sterk tussen de exploitanten, maar vooral De Watergroep valt op (97% wordt niet heraangesloten).

2.3.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog gebruik

In totaal vragen de niet-huishoudelijke klanten 620 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Daarvan worden er 208 toegestaan. (bijlage 2.6).

Zo'n 33% van de aanvragen wordt goedgekeurd. Bij de meeste exploitanten ligt dat percentage boven 50%. Opvallend is het lage percentage bij De Watergroep (16%).

Het gemiddelde bedrag van tegemoetkoming varieert van 453 euro (IWVA) tot 8.748 euro (Pidpa). Pidpa kende in 2013 één extreem hoog verbruik in Herentals met een tegemoetkoming van 359.251 euro. Het gemiddelde voor Pidpa zonder die ene uitschieter bedroeg 3.812 euro, wat volledig in de lijn ligt van de overige drinkwatermaatschappijen.

Voor Vlaanderen komt dat neer op een gemiddeld bedrag van tegemoetkoming van 3.878 euro.

2.4. Klachten

	2012	2013	<i>Evolutie 2013/2012 (%)</i>
Aantal klachten	2.047	2.411	17,8
% gegronde klachten	45	44	-2,2

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 2013 zo'n 2.411 klachten. Een toename (18%) t.o.v. 2012 kan worden vastgesteld.

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

- de kwaliteit van het geleverde water;
- de kosteloze levering van 15 m³ per gedomiciëerde;
- de sociale vrijstellingen voor de saneringsbijdragen;
- het aangerekende waterverbruik;
- de facturatie, andere dan voorgaande;
- andere reden.

Van de 2.411 klachten handelen er 205 over de kwaliteit van het geleverde water (8,5%), 35 over de kosteloze levering per gedomiciëerde (1,5%), 193 over het aangerekende waterverbruik (8%), en 902 over andere facturatieproblemen (37,4%). Zo'n 1076 klachten (44,6%) van het totaal zijn geklasseerd bij 'andere reden'.

Niet alle klachten die worden ingediend, zijn gegrond. In totaal worden 1.062 klachten als gegrond beschouwd, wat neerkomt op 44% van de ingediende klachten. Dat percentage is nagenoeg identiek aan dat voor 2012. Net zoals in 2012 zijn er grote verschillen tussen de verschillende exploitanten vast te stellen: AWW (81% van klachten gegrond) versus Hoeilaart (29% van klachten gegrond).

Het AWVR bevat termijnen waarbinnen een bepaalde klacht moet worden behandeld. Van de 2.411 klachten worden er in totaal 2.311 (96%) tijdig behandeld. Dat is net zoals in 2012 een hoog percentage.

De klachten over de kwaliteit van het geleverde water krijgen de meest strikte klachtenbehandeling. Slechts 1 klacht werd niet tijdig behandeld. Voor klachten over de gratis levering wordt eveneens slechts 1 klacht niet tijdig behandeld. Voor de andere klachtencategorieën worden duidelijk meer klachten niet 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. Enkel IWM rekende in 8 gevallen een kostprijs aan voor de behandeling van de klacht.

2.5. Keuringen

	2012	2013	<i>Evolutie 2013/2012 (%)</i>
Aantal keuringen	46.873	48.845	4,2
Aantal herkeuringen	2.614	2.239	-14,3

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 2013 werden 48.845 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel, namelijk 44.857 (92%) bestaat uit keuringen vóór de eerste ingebruikname. Het aantal keuringen dat wordt uitgevoerd na belangrijke wijzigingen aan de binneninstallatie ligt veel lager, namelijk 3.816 keuringen.

Vergelijken we de cijfers met die van 2012 dan blijkt dat het totale aantal keuringen dat wordt uitgevoerd niet echt wijzigt. Het aantal keuringen na belangrijke wijzigingen stijgt wel met zo'n 57%.

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

Als de installatie niet conform is, staan op het proces-verbaal van de basiskeuring alle inbreuken 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 gebeuren 2.239 herkeuringen. Een daling van 14% t.o.v. 2012.

In 2.264 gevallen weigert de exploitant een definitieve aansluiting op het openbaar waterdistributienetwerk. Dat aantal ligt erg hoog. Niet alle exploitanten interpreteerden de parameters op dezelfde wijze. Daardoor kan dat cijfer niet eenduidig worden geïnterpreteerd. In functie van de volgende rapportering zullen de nodig afspraken met de exploitanten worden gemaakt.

3 Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2013

3.1. Inleiding

Het rapporteringssjabloon wordt op 25 februari 2014 verstuurd naar alle gemeenten en rioolbeheerders. De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2013 en moeten tegen uiterlijk 31 maart ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Een (deels)ingevuld rapporteringssjabloon wordt ontvangen van 292 gemeenten en rioolbeheerders. Voor een deel van de gemeenten geven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten. Voor de gemeenten waarvan geen informatie ontvangen wordt, is het onduidelijk of dat komt doordat er geen klachten zijn of geen keuringen zijn uitgevoerd en dus niets te rapporteren valt.

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

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

3.2. Klachten

	2012	2013	<i>Evolutie 2013/2012</i> (%)
Aantal klachten	1.139	1.479	+29,5
% gegronde klachten	68	85	+25

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. Dat 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. De tweedelijnsklachten en de behandeling ervan zijn niet opgenomen in dit rapport.

Het totale aantal klachten dat de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders ontvangen in 2013, bedraagt 1.479. Een toename van zo'n 30% kan worden waargenomen t.o.v. 2012.

Van de 1.479 klachten worden 1.258 klachten als gegrond beschouwd (85% van de klachten). Vergelijken we dit met de situatie voor 2012 valt ook hier een stijging op (25%).

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

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

AWW, TMVW en IWVB geven een globaal overzicht van de klachtenbehandeling, waardoor de klachten 'andere reden' overlappen met de rapportering over drinkwater (zie 2.4.)

Van de 1.479 klachten gaan er 580 (39%) over de afvoer naar het saneringsnetwerk. De overige 899 klachten (61%) staan geklasseerd bij 'andere reden'.

1.445 klachten (97%) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

Als de indiener van de klacht te goeder trouw is en een goede reden heeft om een klacht in te dienen, dan mogen de kosten voor het onderzoek van de klacht niet worden aangerekend.

Voor slechts zeven klachten wordt een kostprijs aangerekend.

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

3.3. Keuringen

	2012	2013	Evolutie 2013/2012 (%)
Aantal keuringen	5.817	12.294	+111
Aantal herkeuringen	198	272	+37
Aantal weigering tot aansluiting	219	194	-11,5

Bij de keuring wordt nagegaan of de scheiding van hemelwater en afvalwater nageleefd wordt op het private terrein en of de afvoer van afvalwater en hemelwater gebeurt conform de wettelijke milieuvoorwaarden.

Artikel 6 van het ministerieel besluit van 12 december 2011 bepaalt: “De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar ter beschikking over de uitgevoerde keuringen van binneninstallaties en privéwaterafvoeren, opgesplitst per gemeente:

1° aantal uitgevoerde keuringen opgesplitst per categorie vermeld in artikel 7, § 3 en artikel 12, § 1 van het besluit;

2° aantal herkeuringen;

3° aantal weigeringen tot eerste ingebruikname of tot heringebruikname van de exploitant of hetzij het openbaar waterdistributienetwerk, hetzij het openbaar saneringsnetwerk met opgave van de reden.”

De verschillende categorieën voor de keuringen zijn conform artikel 12, § 1 van het Algemeen Waterverkoopreglement:

1° vóór de eerste ingebruikname;

2° bij belangrijke wijzigingen;

3° na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant;

4° bij de aanleg van een gescheiden riolering op het openbaar domein, met de verplichting om af te koppelen op privédomein, conform de bepalingen van Vlarem.

In totaal worden in 2013 in Vlaanderen 12.294 keuringen uitgevoerd. Dat zijn er 111% meer dan in 2012.

Het grootste deel (7.530 of 61%) gebeurt vóór de eerste ingebruikname. 3.884 keuringen (32%) gebeuren naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering. Daarnaast worden 869 keuringen (7%) uitgevoerd naar aanleiding van belangrijke wijzigingen en er werden 11 keuringen uitgevoerd naar aanleiding van een inbreuk op de gelijkvormigheid.

Als de installatie voor de privéwaterafvoer voldoet, krijgt de klant of titularis een keuringsattest van de keurder. Als de installatie niet conform is, staan op het keuringsattest alle inbreuken 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 gebeuren 272 herkeuringen. Het is een toename van 37% t.o.v. 2012.

In 194 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 hemelwater en/of de hemelwaterput en/of de lozing en/of de

herkeuring. Het aantal weigeringen tot aansluiting daalt met 11,5% t.o.v. 2012 ondanks de duidelijke toename in het aantal uitgevoerde keuringen.

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

BIJLAGEN

Bijlage 1: Huishoudelijke klanten

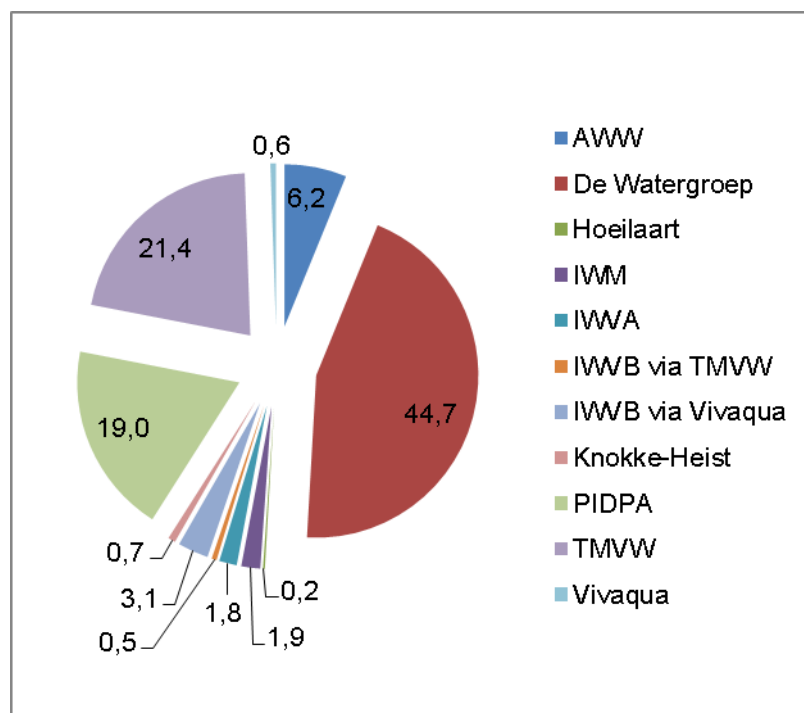
INFOBOX – HUISHOUDELIJKE KLANT

Een huishoudelijke klant is elke klant die geen niet-huishoudelijke klant is.

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.

Tabel 3: Aantal huishoudelijke klanten (actieve contracten/verbruiksplaats) op 31 december 2013.

Exploitant	Aantal
AWW	157.420
De Watergroep	1.137.470
Hoeilaart	4.876
IWM	48.120
IWVA	44.650
IWVB via TMWW	12.810
IWVB via Vivaqua	77.608
Knokke-Heist	18.580
PIDPA	483.601
TMVW	544.377
Vivaqua	14.143
Vlaanderen	2.543.655



Figuur 3: Aandeel van de huishoudelijke klanten per exploitant.

Bijlage 1.1: Betalingsuitstellen

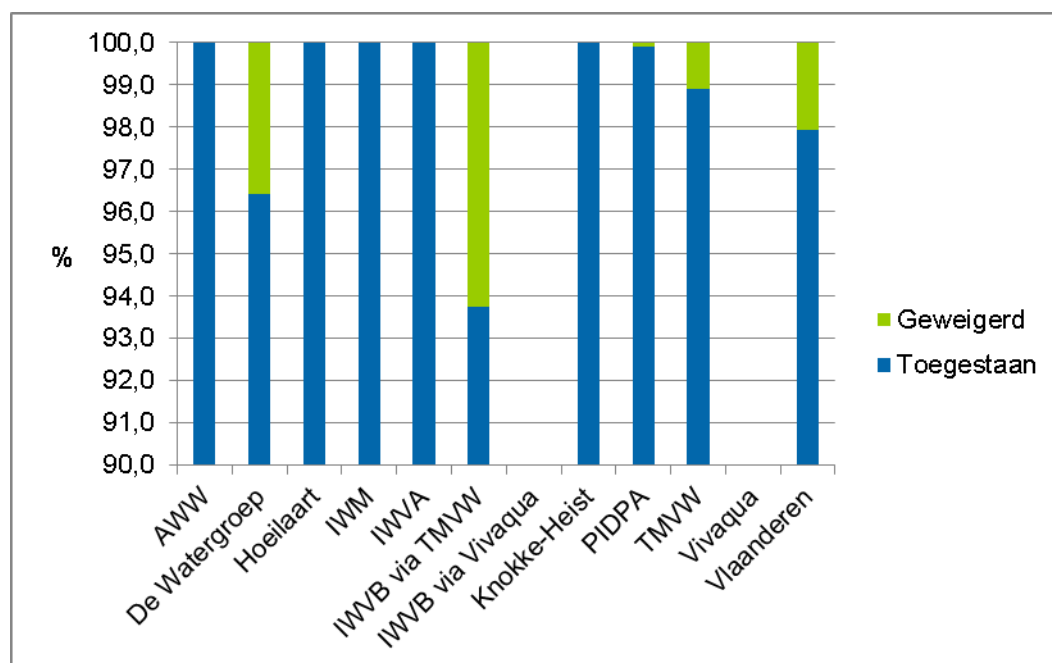
INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

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.

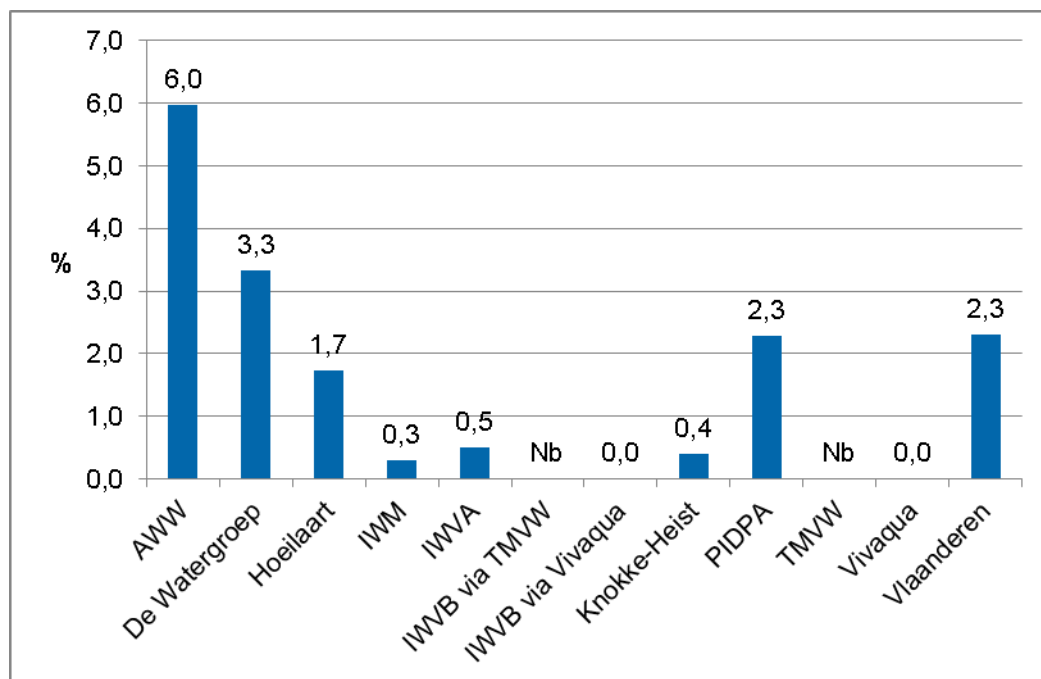
Tabel 4: Aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling.

Exploitant	Aantal aangevraagd	% t.o.v. aantal huishoudelijke klanten	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AWW	13.339	8,5	13.339	0	100,0	0,0
De Watergroep	39.197	3,4	37.791	1.406	96,4	3,6
Hoeilaart	84	1,7	84	0	100,0	0,0
IWM	143	0,3	143	0	100,0	0,0
IWVA	228	0,5	228	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	32	0,2	30	2	93,8	6,3
IWVB via Vivaqua*	0	0,0	0	0	-	-
Knokke-Heist	75	0,4	75	0	100,0	0,0
Pidpa	15.254	3,2	15.242	12	99,9	0,1
TMVW	1.100	0,2	1.088	12	98,9	1,1
Vivaqua*	0	0,0	0	0	-	-
Vlaanderen	69.452	2,7	68.020	1.432	97,9	2,1

* Vivaqua gebruikt het systeem van betalingsuitstel niet.



Figuur 4: Aandeel van de toegestane en geweigerde uitstellen van betaling per exploitant.



Figuur 5: Aantal aangevraagde uitstellen van betaling t.o.v. het aantal huishoudelijke klanten.

Tabel 5: Aantal aangevraagde uitstellen van betaling voor de 13 Vlaamse centrumsteden t.o.v. de andere gemeenten en t.o.v. Vlaanderen voor de huishoudelijke klanten.

13 centrumsteden	Aantal huishoudelijke klanten	Aantal aangevraagde betalingsuitstellen	% aangevraagde betalingsuitstellen t.o.v. aantal huishoudelijke klanten
Aalst	36.285	87	0,2
Antwerpen	122.394	7.845	6,4
Brugge	50.891	99	0,2
Genk	22.830	1.075	4,7
Gent	107.181	306	0,3
Hasselt*	35.532	385	1,1
Kortrijk	30.634	1.247	4,1
Mechelen	32.843	1.468	4,5
Leuven	33.842	1.283	3,8
Oostende*	35.350	360	1,0
Roeselare	24.298	735	3,0
Sint-Niklaas	29.788	1.080	3,6
Turnhout	18.537	752	4,1
13 centrumsteden	580.405	16.722	2,9
Totaal andere gemeenten	1.963.250	52.730	2,7
Vlaanderen	2.543.655	69.452	2,7

* bevoorraad door twee exploitanten

Bijlage 1.2: Ingebrekestellingen

INFOBOX – INGEBREKESTELLINGEN

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.

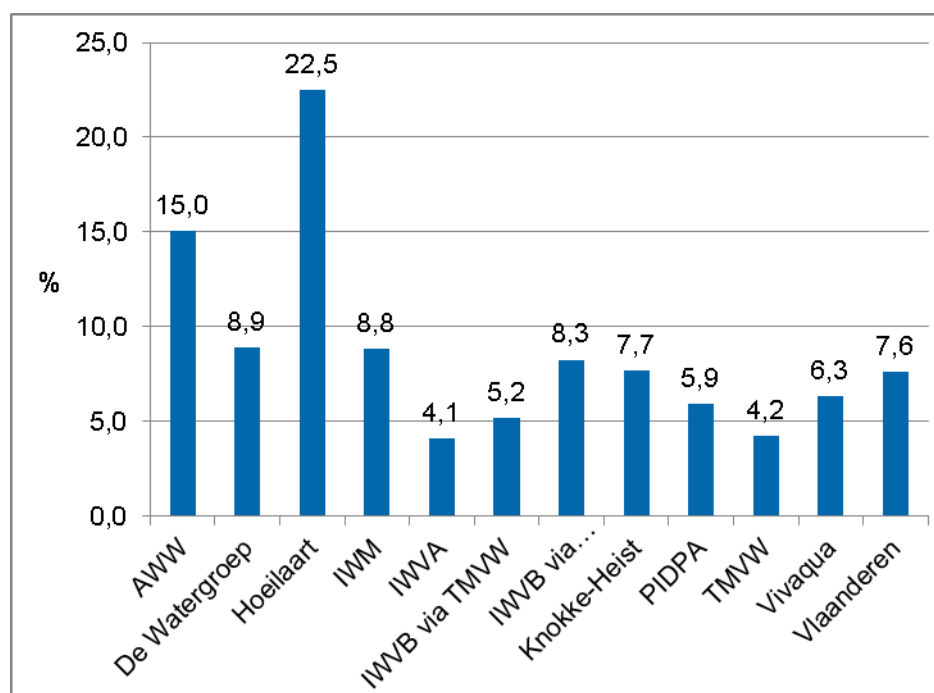
Ook meldt de exploitant:

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

Tabel 6: Aantal huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd wordt.

Exploitant	Aantal	% huishoudelijke klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het aantal huishoudelijke klanten
AWW	23.691	15,0
De Watergroep	101.224	8,9
Hoeilaart	1.117	22,9
IWM	4.254	8,8
IWVA	1.831	4,1
IWVB via TMVW*	667	5,2
IWVB via Vivaqua	6.634	8,5
Knokke-Heist	1.427	7,7
PIDPA	28.647	5,9
TMVW *	23.118	4,2
Vivaqua	898	6,3
Vlaanderen	193.268	7,6

* TMVW hanteert een procedure waarbij eerst een niet-aangetekende ingebrekestelling en vervolgens een aangetekende wordt verzonden.



Figuur 6: Aantal huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant.

Tabel 7: Totaal aantal huishoudelijke klanten dat minstens één ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten.

13 centrumsteden	Aantal huishoudelijke klanten	Aantal huishoudelijke klanten met minstens één ingebrekestelling	% huishoudelijke klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het aantal huishoudelijke klanten
Aalst	36.285	1.762	4,9
Antwerpen	122.394	20.720	16,9
Brugge	50.891	2.010	3,9
Genk	22.830	2.841	12,4
Gent	107.181	5.428	5,1
Hasselt*	35.532	3.027	8,5
Kortrijk	30.634	2.976	9,7
Mechelen	32.843	2.420	7,4
Leuven	33.842	2.773	8,2
Oostende*	35.350	1.957	5,5
Roeselare	24.298	2.017	8,3
Sint-Niklaas	29.788	3.430	11,5
Turnhout	18.537	1.390	7,5
13 centrumsteden	580.405	52.751	9,1
Totaal andere gemeenten	1.963.250	139.986	7,1
Vlaanderen	2.543.655	192.737	7,6

* bevoorraad door twee exploitanten

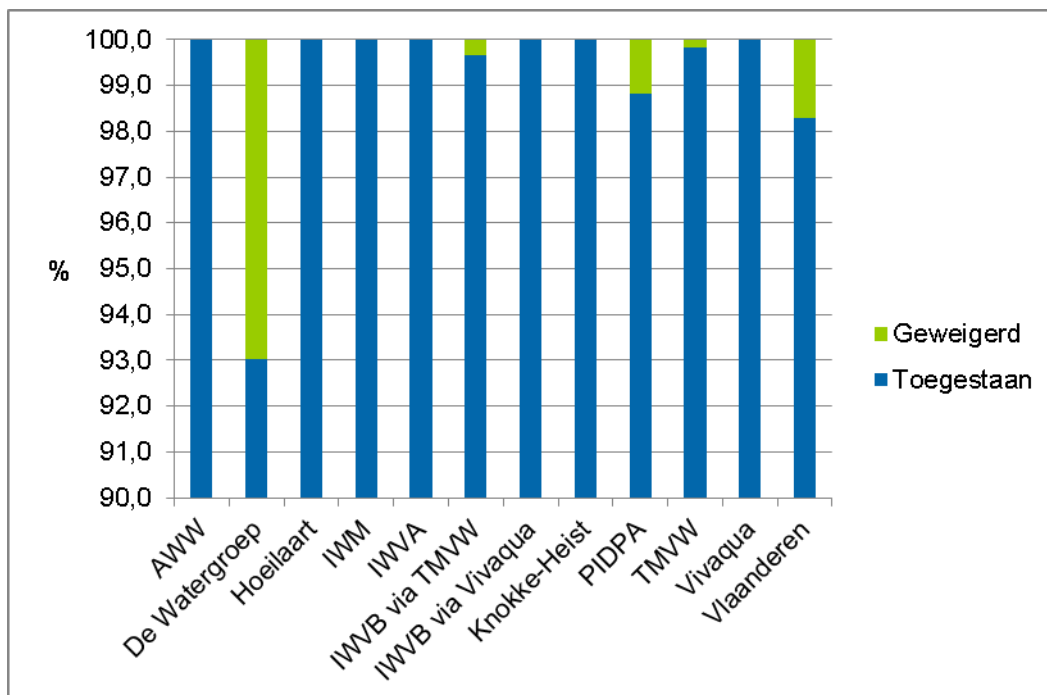
Bijlage 1.3: Afbetalingsplannen

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

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

Tabel 8: Aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen.

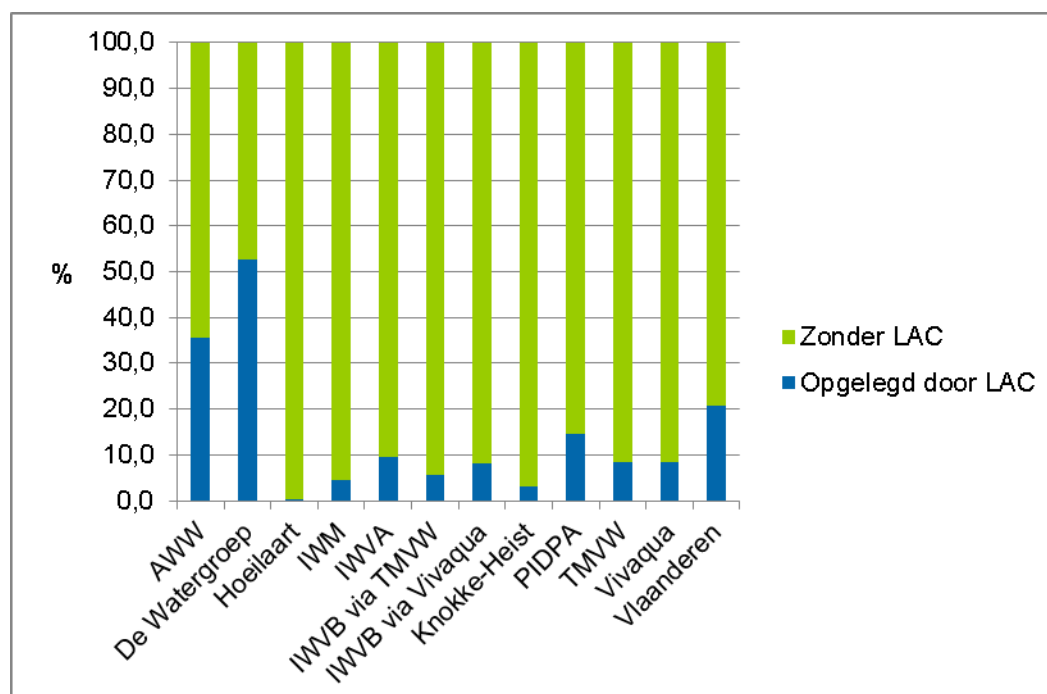
Exploitant	Aantal aangevraagd	% t.o.v. aantal huishoudelijke klanten	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AWW	4.697	3,0	4.697	0	100,0	0,0
De Watergroep	10.269	0,9	9.552	717	93,0	7,0
Hoeilaart	457	9,4	457	0	100,0	0,0
IWM	868	1,8	868	0	100,0	0,0
IWVA	735	1,6	735	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	285	2,2	284	1	99,6	0,4
IWVB via Vivaqua	10.847	14,0	10.847	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	231	1,2	231	0	100,0	0,0
PIDPA	10.527	2,2	10.402	125	98,8	1,2
TMVW	9.830	1,8	9.812	18	99,8	0,2
Vivaqua	1.499	10,6	1499	0	100,0	0,0
Vlaanderen	50.245	2,0	49.384	861	98,3	1,7



Figuur 7: Aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant.

Tabel 9: Aantal door de LAC (Lokale Adviescommissie) opgelegde afbetalingsplannen.

Exploitant	Aantal toegestaan	Opgelegd door LAC	Zonder LAC	% opgelegd door LAC	% zonder LAC
AWW	4.697	1.676	3.021	35,7	64,3
De Watergroep	9.552	5.044	4.508	52,8	47,2
Hoeilaart	457	2	455	0,4	99,6
IWM	868	40	828	4,6	95,4
IWVA	735	71	664	9,7	90,3
IWVB via TMVW	284	16	268	5,6	94,4
IWVB via Vivaqua	10.847	892	9.955	8,2	91,8
Knokke-Heist	231	7	224	3,0	97,0
PIDPA	10.402	1.511	8.891	14,5	85,5
TMVW	9.812	838	8.974	8,5	91,5
Vivaqua	1499	126	1.373	8,4	91,6
Vlaanderen	49.384	10.223	39.161	20,7	79,3

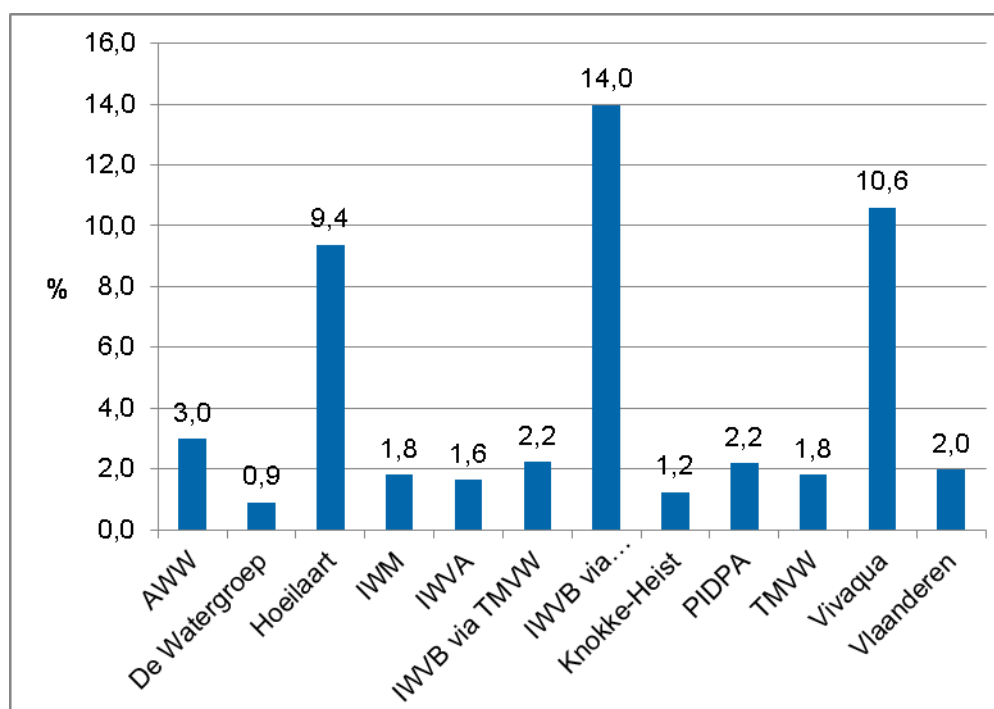
*Figuur 8: Aandeel van de toegestane afbetalingsplannen opgelegd door de LAC en zonder LAC per exploitant.*

Tabel 10: Uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd van de toegestane afbetalingsplannen.

Exploitant	Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld	Gemiddeld afbetalingsbedrag per maand	Gemiddelde looptijd (maand)
AWW	€ 516	€ 131	4,8
De Watergroep	€ 587	€ 94	8,0
Hoeilaart	€ 355	€ 75	12,0
IWM	€ 496	€ 113	4,0
IWVA	€ 439	€ 99	5,0
IWVB via TMVW	€ 876	€ 64	13,9
IWVB via Vivaqua	€ 1.930	€ 159	2,5
Knokke-Heist	€ 477	€ 112	5,0
PIDPA	€ 423	€ 69	6,0
TMVW	€ 836	€ 75	13,2
Vivaqua	€ 3.126	€ 256	2,3
Vlaanderen	€ 915	€ 113	7,0

Tabel 11: Aantal afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant.

Exploitant	Aantal afbetalingsplannen	% van de toegestane afbetalingsplannen die niet worden nageleefd
AWW	2.161	46,0
De Watergroep	5.570	58,3
Hoeilaart	74	16,2
IWM	350	40,3
IWVA	380	51,7
IWVB via TMVW	119	41,9
IWVB via Vivaqua	6.378	58,8
Knokke-Heist	115	49,8
PIDPA	4.891	47,0
TMVW	4.339	44,2
Vivaqua	783	52,2
Vlaanderen	25.160	50,9



Figuur 9: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen per exploitant, die niet nageleefd worden.

Bijlage 1.4: Erkende instelling voor schuldbemiddeling

INFOBOX – ERKENDE INSTELLING VOOR SCHULDBEMIDDELING

Als de klant wil gebruikmaken van de mogelijkheid om via een erkende instelling voor schuldbemiddeling een afbetalingsplan uit te werken, maakt hij schriftelijk zijn keuze over aan de exploitant. Alle OCMW's en vele CAW's (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk) hebben een instelling voor schuldbemiddeling. De exploitant maakt, afhankelijk van de keuze van de klant, het betalingsdossier over aan het OCMW van zijn woonplaats of aan de door de klant aangeduide erkende instelling voor schuldbemiddeling.

In Vlaanderen zijn er 330 erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Ook advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen mogen aan schuldbemiddeling doen. Meer over schuldbemiddeling via www.vlaamscentrumschuldenlast.be en www.eerstehulpbijschulden.be

Tabel 12: Aantal dossiers dat de exploitant op verzoek van de huishoudelijke klant doorstuurt naar een OCMW of een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk).

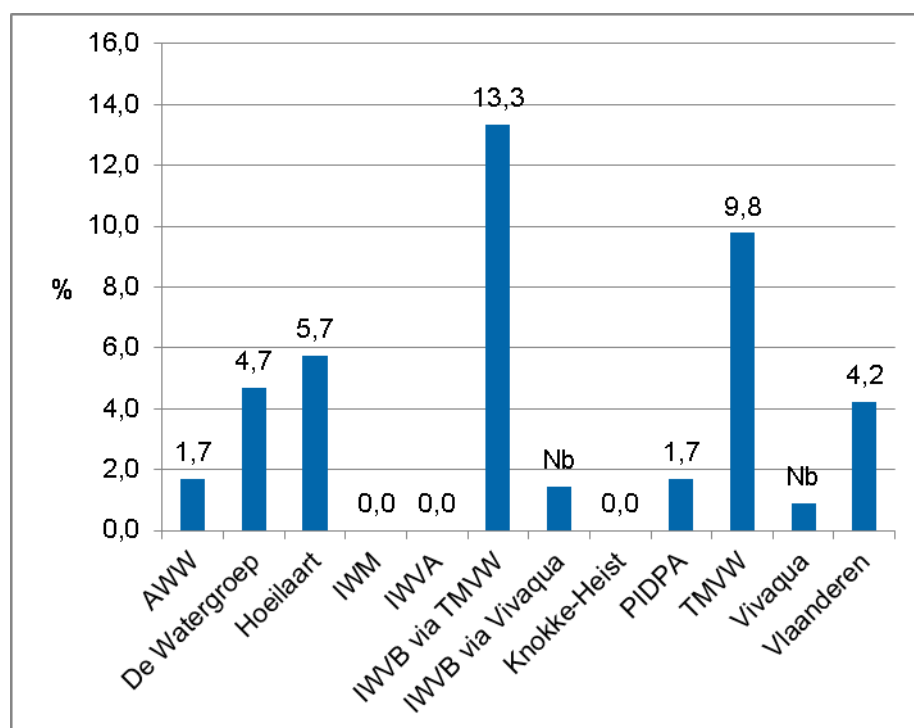
Exploitant	CAW	OCMW
AWW	0	0
De Watergroep	0	0
Hoeilaart	2	9
IWM	0	0
IWVA	0	0
IWVB via TMWW	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	0	0
TMWW	34	86
Vivaqua	0	0
Vlaanderen	36	95

Bijlage 1.5: Rechtbank

Tabel 13: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal ingebrekestellingen
AWW	403	1,7
De Watergroep	4.751	4,7
Hoeilaart	63	5,6
IWM	0	0,0
IWVA	0	0,0
IWVB via TMVW*	89	13,3
IWVB via Vivaqua	93	1,4
Knokke-Heist	0	0,0
PIDPA	489	1,7
TMVW*	2.259	9,8
Vivaqua	8	0,9
Vlaanderen	8.155	4,2

* TMVW hanteert een procedure waarbij eerst een niet-aangetekende en vervolgens een aangetekende ingebrekestelling verzonden wordt. Wanneer de klant niet betaalt, volgt op de aangetekende ingebrekestelling een dagvaarding.



Figuur 10: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. het aantal ingebrekestellingen.

Bijlage 1.6: 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.

Voordat een exploitant de watertoevoer afsluit, moet hij advies vragen aan 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 14: Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie.

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal huishoudelijke klanten	Fraude	Klaarblijkelijke onwil
AWW	5.785	3,7	0	5.785
De Watergroep	17.659	1,6	Nb*	17.659
Hoeilaart	4	0,1	0	4
IWM	77	0,2	0	77
IWVA	492	1,1	0	492
IWVB via TMVW	53	0,4	0	53
IWVB via Vivaqua	1.497	1,9	0	1.497
Knokke-Heist	159	0,9	0	159
PIDPA	3.508	0,7	0	3.508
TMVW	1.907	0,4	1	1.906
Vivaqua	210	1,5	0	210
Vlaanderen	31.351	1,2	1	31.350

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 15: Aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie.

Exploitant	Totaal	Fraude	Klaarblijkelijke onwil
AWW	2.891	0	2.891
De Watergroep	9.945	Nb*	9.945
Hoeilaart	4	0	4
IWM	77	0	77
IWVA	492	0	492
IWVB via TMVW	53	0	53
IWVB via Vivaqua	1.226	0	1.226
Knokke-Heist	159	0	159
PIDPA	2.131	0	2.131
TMVW	1.886	1	1.885
Vivaqua	185	0	185
Vlaanderen	19.049	1	19.048

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 16: Aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per soort beslissing.

Exploitant	Totaal	Positief advies*	Negatief advies**	Voorwaardelijk advies
AWW	2.810	323	747	1740
De Watergroep	9.945	264	1.870	7.811
Hoeilaart	4	0	0	4
IWM	77	0	77	0
IWVA	492	0	365	127
IWVB via TMVW	53	0	1	52
IWVB via Vivaqua	1.216	267	8	941
Knokke-Heist	159	0	43	116
PIDPA	2.131	31	561	1.539
TMVW	1.844	20	178	1.646
Vivaqua	182	41	15	126
Vlaanderen	18.913	946	3.865	14.102
In %		5,0	20,4	74,6

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer

** de exploitant mag niet afsluiten

Tabel 17: 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	204	203	1	50,8
Antwerpen	50	5.272	2.639	294	52,8
Brugge	5	168	165	3	33,0
Genk	15	350	213	0	14,2
Gent	10	608	605	0	60,5
Hasselt	5	125	115	0	23,0
Kortrijk	2	444	282	0	141,0
Mechelen	4	384	199	8	49,8
Leuven	16	693	367	6	22,9
Oostende	5	156	113	7	22,6
Roeselare	2	278	169	0	84,5
Sint-Niklaas	14	145	121	0	8,6
Turnhout	4	285	160	0	40,0
13 centrumsteden	136	9.112	5.351	319	39,3
Totaal andere gemeenten	919	22.239	13.698	627	14,9
Vlaanderen	1.055	31.351	19.049	946	18,1

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer

Bijlage 1.7: Afsluitingen en heraansluitingen

Tabel 18: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na en zonder LAC-advies, opgesplitst per categorie.

Exploitant	Totaal	% van totaal aantal huishoudelijke klanten	Na LAC-advies		Zonder LAC-advies	
			Fraude	Klaarblijkelijk onwil	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	Andere
AWW	2.130	1,35	0	1.144	0	986
De Watergroep	1.014	0,09	Nb*	782	Nb*	232
Hoeilaart	0	0,00	0	0	0	0
IWM	11	0,02	0	0	0	11
IWVA	121	0,27	0	20	0	101
IWVB via TMVW	22	0,17	0	22	0	0
IWVB via Vivaqua	386	0,50	0	377	5	4
Knokke-Heist	138	0,74	0	33	0	105
PIDPA	581	0,12	0	438	0	143
TMVW	286	0,05	0	286	0	0
Vivaqua	39	0,28	0	35	0	4
Vlaanderen	4.728	0,19	0	3.137	5	1.586

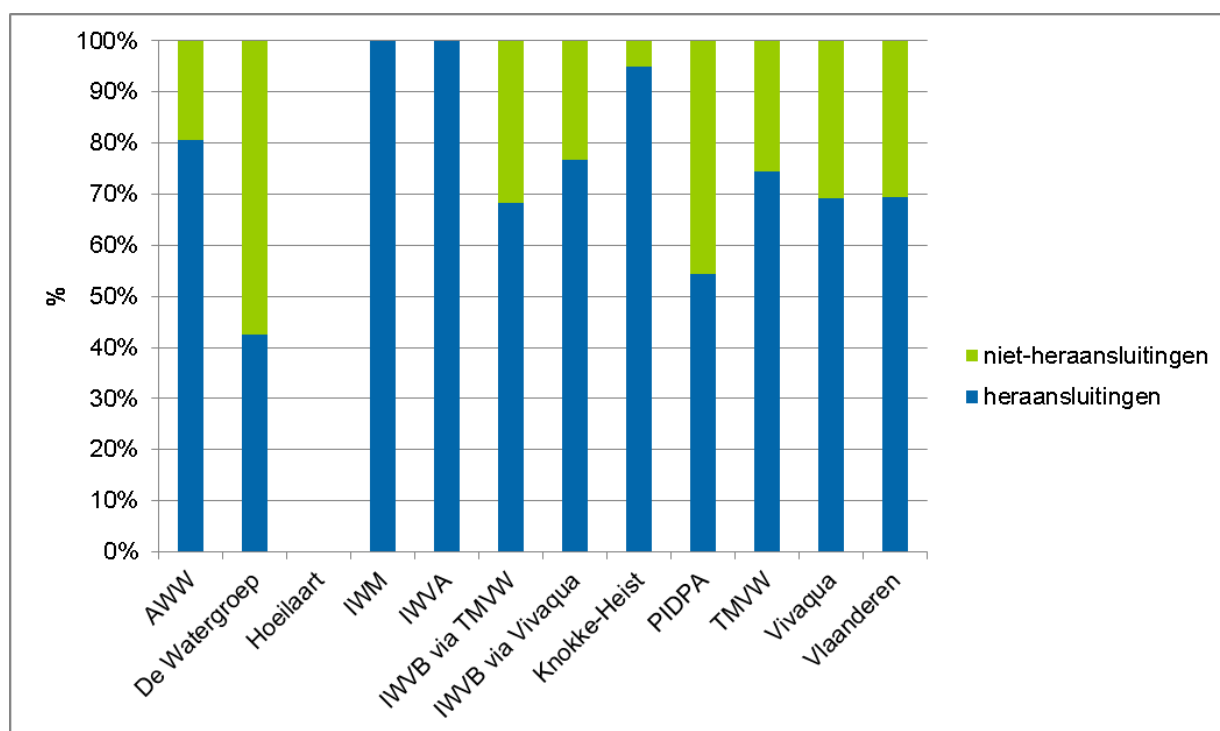
* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 19: Aantal huishoudelijke 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 t.o.v. afgesloten	% niet heraangesloten t.o.v. afgesloten
AWW	2.130	1.719	411	80,7	19,3
De Watergroep	1.014	430	584	42,4	57,6
Hoeilaart	0	0	0	-	-
IWM	11	11	0	100,0	0,0
IWVA	121	121	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	22	15	7	68,2	31,8
IWVB via Vivaqua	386	296	90	76,7	23,3
Knokke-Heist	138	131	7	94,9	5,1
PIDPA	581	316	265	54,4	45,6
TMVW	286	213	73	74,5	25,5
Vivaqua	39	27	12	69,2	30,8
Vlaanderen	4.728	3.279	1.449	69,4	30,6

Tabel 20: Aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AWW	1.719	988	332	399
De Watergroep	430	238	116	76
Hoeilaart	0	0	0	0
IWM	11	2	1	8
IWVA	121	22	25	74
IWVB via TMVW	15	11	1	3
IWVB via Vivaqua	296	224	39	33
Knokke-Heist	131	66	20	45
PIDPA	316	101	115	100
TMVW	213	124	46	43
Vivaqua	27	18	5	4
Vlaanderen	3.279	1.794	700	785



Figuur 11: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.

Tabel 21: Gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Gemiddelde schuld
AWW	€ 720
De Watergroep*	Ng
Hoeilaart	-
IWM	€ 987
IWVA	€ 352
IWVB via TMWW	€ 1.406
IWVB via Vivaqua	€ 564
Knokke-Heist	€ 387
PIDPA	€ 829
TMVW	€ 1.658
Vivaqua	€ 733
Vlaanderen	€ 763

* gegevens zijn niet gerapporteerd (Ng)

Tabel 22: Aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer door de uitgevoerde afsluiting onderbroken wordt.

Exploitant	Aantal gedomicilieerde personen
AWW	6.399
De Watergroep	2.319
Hoeilaart	0
IWM*	Nb
IWVA	47
IWVB via TMWW	108
IWVB via Vivaqua	1.190
Knokke-Heist	79
PIDPA	482
TMVW	1.087
Vivaqua	97
Vlaanderen	11.808

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 23: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden.

13 centrumsteden	Aantal huishoudelijke klanten	Aantal afsluitingen	% afsluitingen per huishoudelijke klant
Aalst	36.285	22	0,061
Antwerpen	122.394	1.081	0,883
Brugge	50.891	14	0,028
Genk	22.830	12	0,053
Gent	107.181	92	0,086
Hasselt	35.532	10	0,028
Kortrijk	30.634	26	0,085
Mechelen	32.843	55	0,167
Leuven	33.842	45	0,133
Oostende	35.350	36	0,102
Roeselare	24.298	5	0,021
Sint-Niklaas	29.788	8	0,027
Turnhout	18.537	37	0,200
13 centrumsteden	580.405	1.443	0,249
Andere gemeenten	1.963.250	3.285	0,167
Vlaanderen	2.543.655	4.728	0,186

Bijlage 1.8: LAC-werking en afsluitingen per gemeente

Tabel 24: Overzicht van de werking van de LAC, alfabetisch geordend per provincie en per gemeente.

Gemeente		Vlaanderen	Antwerpen	Aartselaar	Antwerpen	Arendonk	Baarle-Hertog	Balen	Beerse	Berlaar	Boechout	Bonheiden	Boom	Bornem	Borsbeek	Brasschaat
Aantal huishoudelijke klanten		2.535.456	641.018	5.402	122.394	5.250	171	9.261	6.980	4.583	4.317	5.927	7.012	8.863	4.259	14.831
Actieve LAC		284/308	70/70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		1.055	206	2	50	2	0	1	1	1	4	1	2	3	2	4
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	31.282	9.293	26	5.272	39	0	42	42	21	52	20	72	59	48	114
	Fraude	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	31.281	9.293	26	5.272	39	0	42	42	21	52	20	72	59	48	114
Aantal behandelde dossiers	Totaal	19.000	5.022	18	2.639	20	0	20	30	9	23	12	61	44	39	80
	Fraude	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	18.999	5.022	18	2.639	20	0	20	30	9	23	12	61	44	39	80
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		18	24	9	53	10		20	30	9	6	12	31	15	20	20
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		2.829	289	0	207	1	0	0	6	0	1	0	10	6	10	2
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	946	354	0	294	1	0	1	1	1	6	1	0	0	0	1
	Negatief advies	3.859	1.308	0	653	4	0	4	11	0	14	0	6	14	6	21
	Voorwaardelijk advies	14.029	3.279	18	1.614	15	0	15	18	8	4	11	55	30	33	58
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	4.728	2.711	5	1.990	11	0	11	7	9	6	4	27	7	7	14
	na LAC-advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fraude															
	Klaarblijkelijke onwil	3.137	1.582	5	1.081	0	9	6	5	3	3	4	24	7	6	10
	Zonder LAC-advies	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid															
	Andere	1586	1.129	0	909	0	2	1	4	3	3	0	3	0	1	4

Gemeente		Brecht	Dessel	Duffel	Edegem	Essen	Geel	Grobbendonk	Heist-op-den-Berg	Hemiksem	Herentals	Herenthout	Herselt	Hoogstraten	Hove
Aantal huishoudelijke klanten		11.006	3.782	6.918	6.705	7.367	16.385	4.688	17.746	4.420	12.103	3.703	6.176	8.421	2.889
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		2	1	1	6	2	2	1	3	2	2	2	1	2	5
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	43	10	20	64	53	112	27	145	36	99	27	15	46	36
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	43	10	20	64	53	112	27	145	36	99	27	15	46	36
Aantal behandelde dossiers	Totaal	30	9	17	25	39	64	14	74	31	50	14	6	34	15
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	30	9	17	25	39	64	14	74	31	50	14	6	34	15
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		15	9	17	4	20	32	14	25	16	25	7	6	17	3
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		1	0	2	5	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1
	Negatief advies	0	4	0	10	5	28	2	21	2	11	2	0	4	4
	Voorwaardelijk advies	30	5	17	17	33	36	12	51	29	38	12	6	30	10
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	10	5	9	26	11	7	5	10	11	15	5	12	11	5
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	8	4	8	5	8	4	4	9	7	13	2	8	4
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	2	1	1	21	3	3	1	4	2	3	4	5	1

Gemeente		Hulshout	Kalmthout	Kapellen	Kasterlee	Kontich	Laakdal	Lier	Lille	Lint	Malle	Mechelen	Meerhout	Merksplas	Mol	Mortsel
Aantal huishoudelijke klanten		4.516	7.252	10.303	7.472	7.324	6.621	15.082	6.727	3.161	5.738	32.843	4.299	3.182	15.156	8.084
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		1	3	3	1	7	1	3	1	2	1	4	1	2	3	6
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	18	60	32	17	90	19	152	32	23	24	384	19	18	178	90
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	18	60	32	17	90	19	152	32	23	24	384	19	18	178	90
Aantal behandelde dossiers	Totaal	7	41	22	11	38	13	81	18	15	15	199	11	12	81	44
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	7	41	22	11	38	13	81	18	15	15	199	11	12	81	44
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		7	14	7	11	5	13	27	18	8	15	50	11	6	27	7
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	8	0	0	3	9
	Negatief advies	1	3	1	2	19	0	36	5	10	2	33	1	5	33	19
	Voorwaardelijk advies	6	38	20	9	18	13	45	13	5	13	158	10	7	45	16
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	4	16	9	5	15	4	14	8	1	11	87	2	1	13	37
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	13	7	4	5	9	6	0	9	55	2	1	11	11
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	1	3	2	1	10	5	2	1	2	32	0	0	2	26

Gemeente			Niel	Nijen	Olen	Oud-Turnhout	Putte	Puurs	Ranst	Ravels	Retie	Rijkevorsel	Rumst	Schelle	Schilde	Schoten	Sint-Amands
Aantal huishoudelijke klanten			4.116	9.339	5.015	5.232	7.205	7.027	7.410	5.833	4.338	4.525	5.971	3.236	7.785	13.416	3.228
Actieve LAC			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen			2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal		48	55	42	14	72	55	34	40	37	17	30	16	43	68	12
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		48	55	42	14	72	55	34	40	37	17	30	16	43	68	12
Aantal behandelde dossiers	Totaal		38	26	19	5	36	33	21	19	25	14	22	14	29	44	9
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		38	26	19	5	36	33	21	19	25	14	22	14	29	44	9
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			19	13	10	5	18	17	21	19	13	14	11	14	15	22	9
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	Negatief advies		1	9	3	0	9	22	0	9	3	6	0	4	1	13	8
	Voorwaardelijk advies		37	16	16	5	26	11	21	10	22	8	22	10	28	29	1
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		15	3	6	2	10	6	5	6	4	4	12	1	9	15	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	13	2	5	0	8	3	3	2	3	3	11	1	7	10	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	2	1	1	2	2	3	2	4	1	1	1	0	2	5	0

Gemeente		Sint-Katelijne-Waver	Stabroek	Turnhout	Vorselaar	Vosselaar	Westerlo	Wijnegem	Willebroek	Wommelgem	Wuustwezel	Zandhoven	Zoersel	Zwijndrecht
Aantal huishoudelijke klanten		7.797	7.014	18.537	3.205	4.346	10.330	3.799	10.131	4.997	7.857	5.133	8.318	6.559
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		2	2	4	1	1	2	1	4	2	2	2	2	13
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	51	39	285	19	10	77	10	164	27	39	41	72	180
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	51	39	285	19	10	77	10	164	27	39	41	72	180
Aantal behandelde dossiers	Totaal	29	31	160	11	5	39	9	121	17	30	29	53	109
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	29	31	160	11	5	39	9	121	17	30	29	53	109
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		15	16	40	11	5	20	9	30	9	15	15	27	8
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	10
	Negatief advies	4	0	48	3	0	9	1	87	5	0	15	24	28
	Voorwaardelijk advies	25	31	112	7	5	27	8	33	12	30	14	29	63
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	5	7	43	5	3	7	1	5	5	10	2	2	51
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	4	7	37	4	1	5	1	5	3	8	1	35
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere		1	0	6	1	2	2	0	0	2	2	1	16

Gemeente			Limburg	Alken	As	Beringen	Bilzen	Bocholt	Borgloon	Bree	Diepenbeek	Dilsen-Stokkem	Genk	Gingelom	Halen	Ham	Hamont-Achel
Aantal huishoudelijke klanten			341.388	4.286	3.177	16.975	11.812	5.040	4.292	6.313	7.361	7.754	22.830	3.370	3.734	4.314	5.779
Actieve LAC			36/44	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1
Aantal zittingen			264	2	0	14	11	3	6	5	0	2	15	0	0	6	6
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	Fraude	4.247	53	2	182	193	117	58	194	3	2	350	0	2	140	156
		Klaarblijkelijke onwil	0														
Aantal behandelde dossiers	Totaal	Fraude	4.247	53	2	182	193	117	58	194	3	2	350	0	2	140	156
		Klaarblijkelijke onwil	0														
Aantal behandelde dossiers	Totaal	Fraude	2.513	15	0	153	142	37	41	95	0	2	213	0	0	53	53
		Klaarblijkelijke onwil	0														
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			10	8		11	13	12	7	19		1	14			9	9
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			1.460	13	0	114	73	34	33	43	0	1	158	0	0	34	38
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies		21	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	Negatief advies		409	8	0	0	0	8	0	89	0	0	17	0	0	17	50
	Voorwaardelijk advies		2.082	7	0	153	139	29	41	6	0	2	196	0	0	34	3
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		212	0	0	13	16	0	0	0	0	0	12	1	0	0	2
	na LAC-advies	Fraude	0														
		Klaarblijkelijke onwil	171	0	0	13	16	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0														
		Andere	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2

Gemeente		Hasselt	Hechtel-Eksel	Heers	Herk-de-Stad	Herstappe	Heusden-Zolder	Hoeselt	Houthalen-Helchteren	Kinrooi	Kortesse	Lanaken	Leopoldsborg	Lommel	Lummen	Maaseik
Aantal huishoudelijke klanten		35.532	4.842	2.898	4.798	26	12.490	3.712	11.482	4.745	3.265	9.765	6.694	13.876	5.741	9.936
Actieve LAC		1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
Aantal zittingen		5	11	5	1	0	12	3	6	0	4	6	2	0	1	12
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	125	154	72	1	0	188	25	55	1	87	245	13	1	117	140
	Fraude	0											0	0		
	Klaarblijkelijke onwil	125	154	72	1	0	188	25	55	1	87	245	13	1	117	140
Aantal behandelde dossiers	Totaal	115	79	34	1	0	160	22	27	0	39	115	13	0	29	104
	Fraude	0											0	0		
	Klaarblijkelijke onwil	115	79	34	1	0	160	22	27	0	39	115	13	0	29	104
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		23	7	7	1		13	7	5		10	19	7		29	9
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		52	24	13	1	0	73	17	11	0	17	35		0	18	84
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	59	25	0	1	0	1	0	1	0	0	3	12	0	29	4
	Voorwaardelijk advies	56	52	34	0	0	159	22	26	0	39	112	0	0	0	100
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	10	7	5	0	0	13	2	1	0	6	4	2	0	1	5
	na LAC-advies															
	Fraude	0											0			
	Klaarblijkelijke onwil	1	7	5	0	0	10	1	0	0	6	0	0	0	0	3
	Zonder LAC-advies															
	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0											0			
	Andere	9	0	0	0	0	3	1	1	0	0	4	2	0	1	2

Gemeente		Maasmechelen	Meeuwen-Gruitrode	Neerpelt	Nieuwerkerken	Opglabbeek	Overpelt	Peer	Riemst	Sint-Truiden	Tessenderlo	Tongeren	Voeren	Wellen	Zonhoven	Zutendaal
Aantal huishoudelijke klanten		14.360	5.067	6.886	2.722	3.835	6.054	6.409	6.511	16.079	7.598	13.616	1.683	2.962	8.054	2.713
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Aantal zittingen		8	4	10	3	2	4	6	2	22	2	50	0	3	9	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal Fraude	108	87	166	77	53	111	121	5	369	3	328	0	4	79	60
	Klaarblijkelijke onwil	108	87	166	77	53	111	121	5	369	3	328	0	4	79	60
Aantal behandelde dossiers	Totaal Fraude	92	29	78	26	32	53	56	2	215	3	306	0	3	51	25
	Klaarblijkelijke onwil	92	29	78	26	32	53	56	2	215	3	306	0	3	51	25
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		12	7	8	9	16	13	9	1	10	2	6		1	6	25
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		51	21	48	11	10	18	24	0	138	1	207	0	1	24	20
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	1	0	0	0	2	0	2	0	9	0	0	0	0
	Negatief advies	1	26	18	9	0	1	8	0	1	0	3	0	0	1	17
	Voorwaardelijk advies	91	3	59	17	32	52	46	2	212	3	294	0	3	50	8
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	2	0	7	1	1	3	8	1	41	1	44	0	0	1	2
	na LAC-advies															
	Fraude Klaarblijkelijke onwil	1	0	5	0	1	3	7	0	36	0	44	0	0	1	1
	Zonder LAC-advies															
	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid															
	Andere	1	0	2	1	0	0	1	1	5	1	0	0	0	0	1

Gemeente		Oost-Vlaanderen	Aalst	Aalter	Assenede	Berlare	Beveren	Brakel	Buggenhout	De Pinte	Deinze	Denderleeuw	Dendermonde	Destelbergen	Eeklo
Aantal huishoudelijke klanten		609.371	36.285	7.744	5.823	6.131	18.577	6.170	5.901	4.251	12.746	7.996	19.655	7.541	8.879
Actieve LAC		52/65	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		213	4	2	4	7	6	0	1	0	3	5	4	2	5
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	5.393	204	16	147	156	202	0	12	0	38	217	63	15	213
	Fraude	1	0	0				0	0	0	0		0	0	
	Klaarblijkelijke onwil	5.392	204	16	147	156	202	0	12	0	38	217	63	15	213
Aantal behandelde dossiers	Totaal	4.224	203	14	75	91	173	0	12	0	37	171	63	15	154
	Fraude	1	0	0				0	0	0	0		0	0	
	Klaarblijkelijke onwil	4.223	203	14	75	91	173	0	12	0	37	171	63	15	154
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		20	51	7	19	13	29		12		12	34	16	8	31
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		357	22	1	4	2	14	0	0	0	0	27	9	3	4
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	131	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	Negatief advies	1.118	14	2	40	32	75	0	1	0	2	96	8	1	31
	Voorwaardelijk advies	2.914	188	12	35	59	98	0	11	0	34	75	54	14	123
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	378	22	2	3	4	13	0	0	0	5	10	9	3	6
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0			0	0	0	0		0	0	
		Klaarblijkelijke onwil	350	22	2	3	4	11	0	0	5	9	9	3	5
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0			0	0	0	0		0	0	
	Andere	28	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1

Gemeente		Erpe-Mere	Evergem	Gavere	Gent	Geraardsbergen	Haaltert	Hamme	Herzele	Horebeke	Kaprijke	Kluisbergen	Knesselare	Kruibeke	Kruishoutem	Laarne
Aantal huishoudelijke klanten		8.374	13.930	5.184	107.181	14.172	7.764	10.303	7.295	780	2.557	2.679	3.376	6.614	3.205	4.992
Actieve LAC		1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
Aantal zittingen		1	7	0	10	5	5	3	3	0	5	1	1	3	0	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	12	235	0	608	379	160	37	35	0	56	6	6	87	0	61
	Fraude	0		0	0			0	0	0		0	0		0	
	Klaarblijkelijke onwil	12	235	0	608	379	160	37	35	0	56	6	6	87	0	61
Aantal behandelde dossiers	Totaal	12	154	0	605	313	69	37	23	0	37	6	6	77	0	34
	Fraude	0		0	0			0	0	0		0	0		0	
	Klaarblijkelijke onwil	12	154	0	605	313	69	37	23	0	37	6	6	77	0	34
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		12	22		61	63	14	12	8		7	6	6	26		17
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	0	0	90	24	8	0	2	0	2	1	1	1	0	1
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	2	4	0	70	141	24	2	1	0	27	1	0	49	0	2
	Voorwaardelijk advies	9	150	0	535	172	45	35	22	0	10	5	6	28	0	32
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	2	8	0	92	22	7	4	2	0	2	0	0	4	0	3
	na LAC-advies	Fraude		0	0			0	0	0		0	0		0	
		Klaarblijkelijke onwil	2	6	0	92	19	4	2	0	2	0	0	4	0	2
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0		0			0	0	0		0	0		0	
	Andere		2	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Gemeente		Lebbeke	Lede	Lierde	Lochristi	Lokeren	Lovendegem	Maarkedal	Maldegem	Melle	Merelbeke	Moerbeke	Nazareth	Nevele	Ninove
Aantal Huishoudelijke klanten		4.713	7.963	2.750	8.170	15.610	3.892	2.355	9.591	4.445	9.724	2.515	4.653	4.820	15.877
Actieve LAC		1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1
Aantal zittingen		3	4	1	5	7	0	0	5	2	2	5	0	2	8
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	23	40	11	63	350	0	0	122	11	16	43	0	10	208
	Fraude	0	0		0		0	0		0	0		0	0	
	Klaarblijkelijke onwil	23	40	11	63	350	0	0	122	11	16	43	0	10	208
Aantal behandelde dossiers	Totaal	23	39	5	25	232	0	0	94	11	16	16	0	9	154
	Fraude	0	0		0		0	0					0	0	
	Klaarblijkelijke onwil	23	39	5	25	232	0	0	94	11	16	16	0	9	154
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		8	10	5	5	33			19	6	8	3		5	19
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	3	0	0	51	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	1	0	0	113	0	0	0	0		0	0	0	13
	Negatief advies	3	2	5	9	4	0	0	1	3		1	0	0	2
	Voorwaardelijk advies	20	36	0	16	115	0	0	93	8		15	0	9	139
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	4	0	1	20	0	0	5	3	3	3	0	1	36
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0	
		Klaarblijkelijke onwil	0	4	0	1	20	0	0	4	3	3	2	0	35
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0	
		Andere	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1

Gemeente		Oosterzele	Oudenaarde	Ronse	Sint-Gillis-Waas	Sint-Laureins	Sint-Lievens-Houtem	Sint-Martens-Latem	Sint-Niklaas	Stekene	Temse	Waarschoot	Waasmunster	Wachtebeke	Wetteren
Aantal huishoudelijke klanten		5.396	13.614	10.596	7.522	2.832	4.240	3.298	29.788	7.410	11.477	3.327	4.163	2.949	10.881
Actieve LAC		1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		3	4	3	4	5	0	0	14	5	10	7	2	4	4
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	24	55	64	119	77	0	0	145	143	242	82	92	76	57
	Fraude	0	0	0			0	0							0
	Klaarblijkelijke onwil	24	55	64	119	77	0	0	145	143	242	82	92	76	57
Aantal behandelde dossiers	Totaal	24	55	64	81	38	0	0	121	116	232	49	61	37	57
	Fraude	0	0	0			0	0							0
	Klaarblijkelijke onwil	24	55	64	81	38	0	0	121	116	232	49	61	37	57
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		8	14	21	20	8			9	23	23	7	31	9	14
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	2	7	1	1	0	0	9	4	19	1	4	0	6
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies		1	9	42	9	0	0	73	53	112	16	37	17	5
	Voorwaardelijk advies		54	55	39	29	0	0	48	63	101	33	24	20	52
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	1	23	5	2	0	0	8	8	14	3	0	1	3
	na LAC-advies	0	0	0			0	0							0
		0	1	23	4	2	0	0	3	4	12	3	0	0	3
	Zonder LAC-advies	0	0	0			0	0							0
	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid														
	Andere	0	0	0	1	0	0	0	5	4	2	0	0	1	0

Gemeente			Wichelen	Wortegem-Petegem	Zeke	Zelzate	Zingem	Zomergem	Zottegem	Zulte	Zwalm
Aantal huishoudelijke klanten			4.809	2.425	8.262	5.444	3.070	3.331	11.617	6.423	3.314
Actieve LAC			1	0	1	1	0	0	1	1	1
Aantal zittingen			2	0	6	3	0	0	1	2	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal		16	0	247	44	0	0	20	20	8
	Fraude		0	0		0	0	0	0	1	0
	Klaarblijkelijke onwil		16	0	247	44	0	0	20	19	8
Aantal behandelde dossiers	Totaal		16	0	177	44	0	0	20	19	8
	Fraude		0	0		0	0	0	0	1	0
	Klaarblijkelijke onwil		16	0	177	44	0	0	20	18	8
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			8		30	15			20	10	8
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			6	0	9	5	0	0	2	1	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies		0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Negatief advies		3	0	76	4	0	0	0	6	0
	Voorwaardelijk advies		13		101	39	0	0	20	12	8
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	0	4	6	0	0	0	0	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0		0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	1	0	3	6	0	0	0	0	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0		0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Gemeente		Vlaams-Brabant	Aarschot	Affligem	Asse	Beersel	Begijnendijk	Bekkevoort	Bertem	Bever	Bierbeek	Boortmeerbeek	Boutersem	Diest	Dilbeek	Drogenbos
Aantal huishoudelijke klanten		418.244	12.737	5.103	11.486	9.379	4.058	2.409	3.673	800	3.595	4.555	3.012	9.838	15.153	1.832
Actieve LAC		64/65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		232	3	2	3	3	5	3	4	2	3	2	2	4	7	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	7.358	166	20	38	43	36	91	68	24	78	48	51	280	334	58
	Fraude	0		0	0	0									0	0
	Klaarblijkelijke onwil	7.358	166	20	38	43	36	91	68	24	78	48	51	280	334	58
Aantal behandelde dossiers	Totaal	4.122	82	20	37	43	19	15	41	14	16	22	16	191	294	40
	Fraude	0		0	0	0									0	0
	Klaarblijkelijke onwil	4.122	82	20	37	43	19	15	41	14	16	22	16	191	294	40
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		18	27	10	12	14	4	5	10	7	5	11	8	48	42	20
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		609	7	2	3	6	6	0	1	1	1	5	2	18	43	14
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	407	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	384	7	0	1	1	1	0	5	2	1	1	0	2	0	0
	Voorwaardelijk advies	3.308	75	20	33	42	18	15	36	12	15	21	16	189	285	40
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	892	4	0	21	14	0	2	1	0	2	1	3	35	85	7
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0									0	0
		Klaarblijkelijke onwil	776	4	0	21	14	0	0	0	1	1	3	33	81	7
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	5		0	0	0								2	0
		Andere	111	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	2	2	0

Gemeente		Galmaarden	Geetbets	Glabbek	Gooik	Grimbergen	Haacht	Halle	Herent	Herne	Hoegaarden	Hoellaart	Holsbeek	Huldenberg	Kampenhout	Kapelle-op-den-Bos
Aantal huishoudelijke klanten		3.481	2.340	2.060	3.532	12.634	5.726	14.539	7.955	2.585	2.657	4.876	3.796	3.746	4.395	3.693
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		2	2	3	3	8	3	8	6	3	2	7	2	2	3	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	52	96	33	67	329	102	348	200	84	53	4	39	115	35	76
	Fraude			0		0		0				0				
	Klaarblijkelijke onwil	52	96	33	67	329	102	348	200	84	53	4	39	115	35	76
Aantal behandelde dossiers	Totaal	26	30	9	28	209	30	280	110	38	21	4	18	69	13	25
	Fraude			0		0		0				0				
	Klaarblijkelijke onwil	26	30	9	28	209	30	280	110	38	21	4	18	69	13	25
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		13	15	3	9	26	10	35	18	13	11	1	9	35	4	13
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		2	5	0	7	39	2	57	7	1	1	0	0	6	2	1
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	14	0	165	9	0	0	0	0	0	8	0
	Negatief advies	0	0	0	0	29	24	0	58	19	2	0	0	0	0	15
	Voorwaardelijk advies	26	30	9	28	166	6	115	43	19	19	4	18	69	5	10
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	4	3	2	40	0	101	6	1	8	0	0	3	5	0
	na LAC-advies	Fraude		0		0		0				0				
		Klaarblijkelijke onwil		0	2	3	2	37	0	101	6	0	0	1	3	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid		0		0		0				0				
	Andere		0	2	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	2	0

Gemeente		Keerbergen	Kortenaken	Kortenberg	Kraainem	Landen	Lennik	Leuven	Liedekerke	Linkebeek	Linter	Londerzeel	Lubbeek	Machelen	Meise	Merchtem
Aantal huishoudelijke klanten		4.977	3.126	7.188	4.921	6.705	3.490	33.842	500	1.782	2.982	7.227	5.306	5.283	7.184	5.794
Actieve LAC		1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		3	0	3	2	4	2	16	2	3	0	3	5	1	2	3
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	53	0	77	64	71	51	693	11	68	1	139	52	37	137	104
	Fraude		0	0	0	0				0	0			0		0
	Klaarblijkelijke onwil	53	0	77	64	71	51	693	11	68	1	139	52	37	137	104
Aantal behandelde dossiers	Totaal	20	0	50	64	47	25	367	6	46	1	56	22	34	50	52
	Fraude		0	0	0	0				0	0			0		0
	Klaarblijkelijke onwil	20	0	50	64	47	25	367	6	46	1	56	22	34	50	52
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		7		17	32	12	13	23	3	15		19	4	34	25	17
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0		5	15	7	7	18	2	9		3	1	1	13	11
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	1	0	1	0	6	0	22	0	2	0	0	1	2
	Negatief advies	18	0	20	15	4	12	8	1	0	1	39	1	2	20	2
	Voorwaardelijk advies	2	0	29	49	42	13	353	5	24	0	15	21	32	29	48
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	0	9	8	9	1	45	10	8	0	4	1	20	18	23
	na LAC-advies	Fraude		0	0	0				0	0			0		0
		Klaarblijkelijke onwil	0	0	8	8	1	31	10	5	0	2	1	20	6	15
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid		0	1	0	0			0	0			0		0
		Andere	0	0	0	0	0	14	0	3	0	2	0	0	12	8

Gemeente		Opwijk	Oud-Heverlee	Overijse	Pepingen	Roosdaal	Rotselaar	Scherpenheuvel-Zichem	Sint-Genesius-Rode	Sint-Pieters-Leeuw	Steenokkerzeel	Ternat	Tervuren	Tielt-Winge	Tienen	
Aantal huishoudelijke klanten		5.149	4.199	9.531	1.559	4.395	6.342	9.769	6.739	11.578	4.548	6.043	8.382	4.220	13.879	
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Aantal zittingen		2	5	3	2	2	3	5	3	4	3	2	4	5	16	
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	113	61	155	15	66	59	110	146	163	44	46	147	49	709	
	Fraude								0	0	0		0		0	
	Klaarblijkelijke onwil	113	61	155	15	66	59	110	146	163	44	46	147	49	709	
Aantal behandelde dossiers	Totaal	44	26	103	5	43	23	56	90	103	21	28	68	27	352	
	Fraude								0	0	0		0		0	
	Klaarblijkelijke onwil	44	26	103	5	43	23	56	90	103	21	28	68	27	352	
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		22	5	34	3	22	8	11	30	26	7	14	17	5	22	
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		5	0	15	1	2	0	15	7	103	5	1	13	0	49	
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	1	0	0	0	0	0	82	1	0	0	0	0	0	
	Negatief advies	22	1	1	0	0	4	0	0	0	5	3	0	1	13	
	Voorwaardelijk advies	22	24	102	5	43	19	56	8	102	16	25	67	26	339	
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	4	1	8	0	4	1	5	47	49	7	6	5	4	89	
	na LAC-advies	Fraude								0	0	0		0		0
		Klaarblijkelijke onwil	2	1	4	0	3	1	5	47	49	6	6	4	4	77
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid								0	0	0		1		0
		Andere	2	0	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	12

Gemeente			Tremelo	Vilvoorde	Wemmel	Wezembeek-Oppeem	Zaventem	Zemst	Zoutleeuw
Aantal huishoudelijke klanten			5.922	15.583	5.687	4.866	11.633	8.786	3.482
Actieve LAC			1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen			4	4	3	2	5	3	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal		69	448	193	66	121	51	1
	Fraude				0	0	0		0
	Klaarblijkelijke onwil		69	448	193	66	121	51	1
Aantal behandelde dossiers	Totaal		40	132	170	63	92	35	1
	Fraude				0	0	0		0
	Klaarblijkelijke onwil		40	132	170	63	92	35	1
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			10	33	57	32	18	12	1
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			4	17	20	6	11	4	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies		0	40	8	19	0	22	0
	Negatief advies		15	1	6	0	0	0	1
	Voorwaardelijk advies		25	91	156	41	82	13	0
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	79	23	17	31	9	0
	na LAC-advies	Fraude			0	0	0		0
		Klaarblijkelijke onwil		1	55	20	17	28	7
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid			0	0	1		0
		Andere		0	24	3	0	2	2

Gemeente		West-Vlaanderen	Alveringem	Anzegem	Ardoole	Avelgem	Beernem	Blankenberge	Bredene	Brugge	Damme	De Haan	De Panne	Deerlijk	Dentergem	Diksmuide
Aantal huishoudelijke klanten		525.435	2.081	5.891	3.719	4.128	5.888	9.987	7.541	50.901	4.332	8.454	9.221	4.589	3.240	6.640
Actieve LAC		62/64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		140	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	2	2	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	4.991	63	68	48	64	29	39	36	168	18	7	92	35	43	117
	Fraude	0	0				0	0		0	0	0	0			0
	Klaarblijkelijke onwil	4.991	63	68	48	64	29	39	36	168	18	7	92	35	43	117
Aantal behandelde dossiers	Totaal	3.119	63	29	24	25	28	38	17	165	18	7	92	23	26	65
	Fraude	0	0				0	0		0	0	0	0			0
	Klaarblijkelijke onwil	3.119	63	29	24	25	28	38	17	165	18	7	92	23	26	65
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		22	32	15	12	13	9	13	6	33	6	7	46	12	13	33
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		114		1	0	0	0	1	2	8	1	4		1	2	2
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	33	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	640	48	6	4	2	3	6	9	16	0	0	50	0	0	2
	Voorwaardelijk advies	2.446	15	23	20	23	23	32	8	146	18	7	42	23	26	63
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	535	5	2	1	4	2	9	0	14	2	1	38	1	4	12
	na LAC-advies	Fraude	0	0			0	0		0	0	0	0			0
		Klaarblijkelijke onwil	258	2	1	1	4	2	9	14	2	1	10	1	0	9
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0			0	0		0	0	0	0			0
	Andere	277	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	4	3

Gemeente		Gistel	Harelbeke	Heuvelland	Hooglede	Houthulst	Ichtegem	Ieper	Ingelmunster	Izegem	Jabbeke	Knokke-Heist	Koekelare	Koksijde	Kortemark	Kortrijk
Aantal huishoudelijke klanten		4.831	11.560	3.166	3.781	3.965	5.626	14.856	4.400	11.729	5.453	18.580	3.647	19.808	4.949	30.634
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	4	2	2	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	52	82	114	61	72	110	162	38	110	14	159	31	131	41	444
	Fraude											0		0		
	Klaarblijkelijke onwil	52	82	114	61	72	110	162	38	110	14	159	31	131	41	444
Aantal behandelde dossiers	Totaal	13	40	47	31	31	56	73	27	55	4	159	10	131	19	282
	Fraude											0		0		
	Klaarblijkelijke onwil	13	40	47	31	31	56	73	27	55	4	159	10	131	19	282
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		4	13	24	16	16	28	37	27	18	4	40	5	66	10	141
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	2	4	0	1	0	5	0	8	0	4	2		2	2
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	0	0	19	0	1	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	0	2	11	0	19	37	0	0	1	1	43	2	100	2	1
	Voorwaardelijk advies	13	38	36	31	12	19	54	27	53	3	116	8	31	17	281
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	6	7	0	2	3	15	2	9	0	138	0	51	0	26
	na LAC-advies										0	0		0		
	Fraude															
	Klaarblijkelijke onwil	0	1	3	0	1	3	12	0	5	0	33	0	5	0	15
	Zonder LAC-advies										0	0		0		
	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid															
	Andere	0	5	4	0	1	0	3	2	4	0	105	0	46	0	11

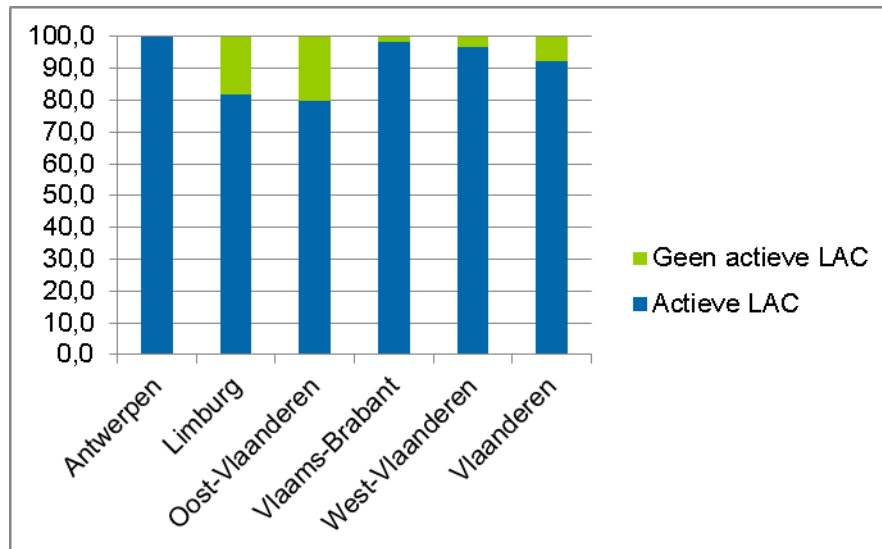
Gemeente		Kuurne	Langemark-Poelkapelle	Ledegem	Lendeled	Lichtervelde	Lo-Reninge	Menen	Mesen	Meulebeke	Middelkerke	Moorslede	Nieuwpoort	Oostende	Oostkamp	Oostrozebeke	Oudenburg
Aantal huishoudelijke klanten		5.417	3.109	3.842	2.322	3.407	1.114	14.552	454	4.490	4.455	15.185	7.834	35.350	9.070	3.114	3.823
Actieve LAC		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	5	3	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	49	77	48	19	26	17	299	19	64	58	5	125	156	30	34	49
	Fraude						0						0	0	0		
Aantal behandelde dossiers	Klaarblijkelijke onwil	49	77	48	19	26	17	299	19	64	58	5	125	156	30	34	49
	Fraude	34	30	32	9	12	5	198	12	33	39	1	125	113	16	19	18
	Fraude						0						0	0	0		
	Klaarblijkelijke onwil	34	30	32	9	12	5	198	12	33	39	1	125	113	16	19	18
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		17	15	11	9	6	5	66	6	17	20	1	42	23	5	10	9
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	1	2	0	1	0	8	0	2	1	0		10	2	0	2
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0
	Negatief advies	0	8	2	0	9	5	2	1	0	2	0	95	6	5	0	1
	Voorwaardelijk advies	34	22	30	9	3	0	196	11	33	37	1	30	100	11	19	17
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	2	3	2	0	0	0	41	1	2	3	6	19	36	0	2	0
	na LAC-advies																
	Fraude						0						0	0	0		
	Klaarblijkelijke onwil	2	3	2	0	0	0	27	1	0	1	6	3	34	0	1	0
	Zonder LAC-advies																
	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid						0						0	0	0		
	Andere	0	0	0	0	0	0	14	0	2	2	0	16	2	0	1	0

Gemeente		Pittem	Poperinge	Roeselare	Ruiselede	Spiere-Helkijn	Staden	Tielt	Torhout	Veurne	Vleteren	Waregem	Wervik	Wevelgem	Wrielsbeke	Wingene
Aantal huishoudelijke klanten		2.587	8.234	24.298	2.085	896	4.374	8.266	8.506	5.067	1.375	14.432	7.868	12.945	3.675	5.383
Actieve LAC		1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aantal zittingen		1	2	2	0	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	25	145	278	0	18	69	82	81	79	17	121	129	110	40	31
	Fraude				0					0						
Klaarblijkelijke onwil		25	145	278	0	18	69	82	81	79	17	121	129	110	40	31
Aantal behandelde dossiers	Totaal	15	49	169	0	12	12	60	39	79	9	60	90	76	23	15
	Fraude				0					0						
Klaarblijkelijke onwil		15	49	169	0	12	12	60	39	79	9	60	90	76	23	15
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		15	25	85		6	4	30	20	26	5	20	30	38	12	8
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		1	4	0	0	0	0	4	0		1	3	6	9	0	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Negatief advies	0	16	0	0	1	3	3	2	70	1	5	0	3	0	1
	Voorwaardelijk advies	15	33	169	0	11	9	57	37	9	7	55	90	73	23	14
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	2	5	0	0	1	5	1	5	0	6	18	12	1	1
	na LAC-advies				0					0						
	Fraude															
	Klaarblijkelijke onwil	0	2	4	0	0	1	4	0	0	0	5	13	8	1	1
	Zonder LAC-advies				0					0						
Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid																
Andere		0	0	1	0	0	0	1	1	5	0	1	5	4	0	0

Gemeente		Zedelgem	Zonnebeke	Zuienkerke	Zwevegem
Aantal huishoudelijke klanten		8.783	4.654	1.065	9.807
Actieve LAC		1	1	0	1
Aantal zittingen		2	2	0	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	95	75	0	73
	Fraude			0	
Klaarblijkelijke onwil		95	75	0	73
Aantal behandelde dossiers	Totaal	42	33	0	42
	Fraude			0	
Klaarblijkelijke onwil		42	33	0	42
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		21	17		21
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		1	3	0	1
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0
	Negatief advies	16	17	0	1
	Voorwaardelijk advies	26	16	0	41
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	3	0	4
	na LAC-advies			0	
	Fraude				
	Klaarblijkelijke onwil	0	3	0	2
	Zonder LAC-advies			0	
Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid					
Andere		0	0	0	2

Tabel 25: Werking van de LAC op provinciaal niveau.

Provincie	Aantal gemeenten	Aantal met actieve LAC	Aantal zonder actieve LAC	% actieve LAC	% geen actieve LAC
Antwerpen	70	70	0	100,0	0,0
Limburg	44	36	8	81,8	18,2
Oost-Vlaanderen	65	52	13	80,0	20,0
Vlaams-Brabant	65	64	1	98,5	1,5
West-Vlaanderen	64	62	2	96,9	3,1
Vlaanderen	308	284	24	92,2	7,8



Figuur 12: Aanwezigheid (%) van de LAC in de provincies en Vlaanderen.

Tabel 26: Top 10 van de gemeenten in Vlaanderen met het hoogste aantal afsluitingen per huishoudelijke klant.

Gemeente	Aantal huishoudelijke klanten	Aantal afsluitingen	% aantal afsluitingen t.o.v. aantal huishoudelijke klanten
Antwerpen	122.394	1.990	1,63
Zwijndrecht	6.559	51	0,78
Knokke-Heist	18.580	138	0,74
Sint-Genesius-Rode	6.739	47	0,70
Halle	14.539	101	0,69
Tienen	13.879	89	0,64
Dilbeek	15.153	85	0,56
Vilvoorde	15.583	79	0,51
Mortsel	8.084	37	0,46

Bijlage 1.9: Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

INFOBOX – MINNELIJKE SCHIKKING VOOR ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

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

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

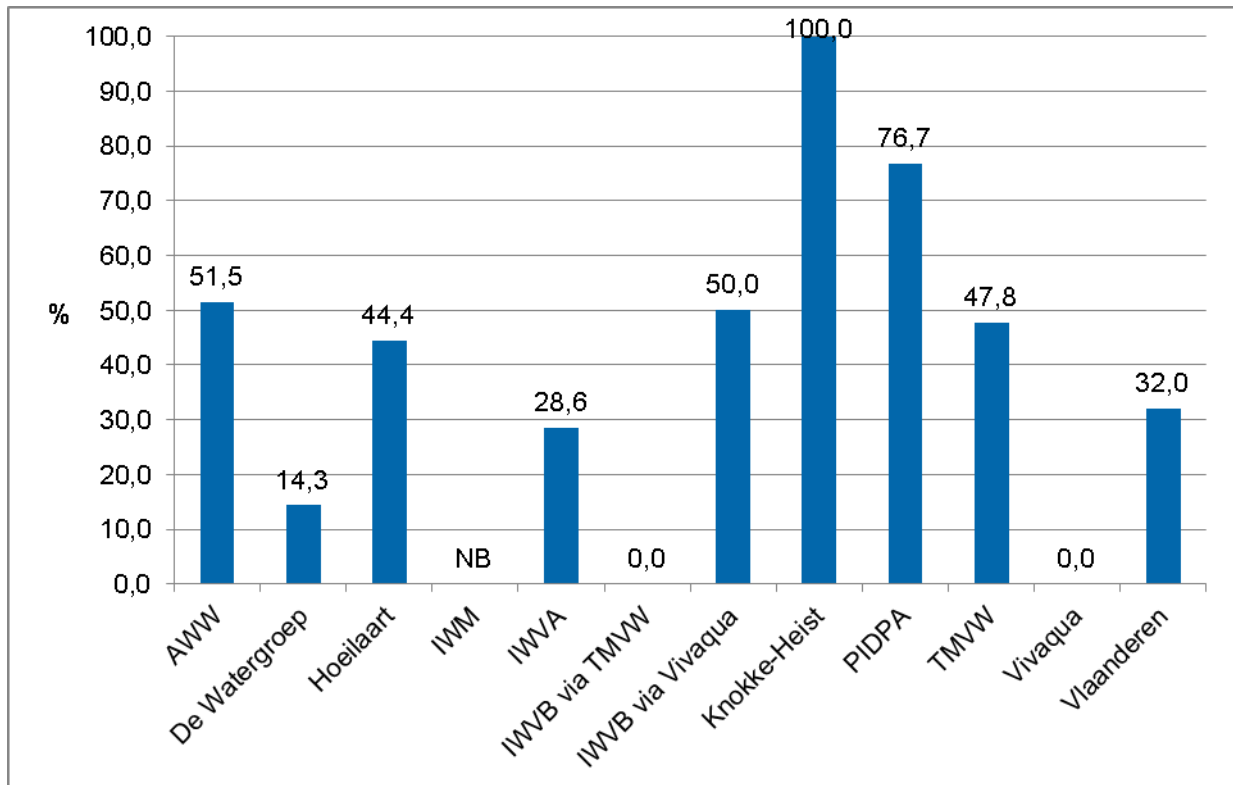
De exploitant berekent het abnormaal hoge verbruik, namelijk het totale verbruik van de verbruiksperiode van het abnormaal hoge verbruik verminderd met het verbruik dat voor de betreffende verbruiksperiode op basis van het gemiddelde jaarverbruik kon worden verwacht. De exploitant verleent een minnelijke schikking voor het abnormaal hoge verbruik als aan de volgende voorwaarden voldaan is:

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

Tabel 27: Aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik en het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen.

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen	Gemiddeld bedrag van de tegemoetkoming
AWW	136	70	€ 1.040
De Watergroep	1.966	282	€ 1.385
Hoeilaart	9	4	€ 235
IWM*	Nb	Nb	Nb
IWVA	21	6	€ 759
IWVB via TMVW	1	0	-
IWVB via Vivaqua	26	13	€ 2.118
Knokke-Heist	1	1	€ 1.806
PIDPA	571	438	€ 999
TMVW	383	183	€ 908
Vivaqua	0	0	-
Vlaanderen	3.114	997	€ 1.340

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



Figuur 13: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik, per exploitant.

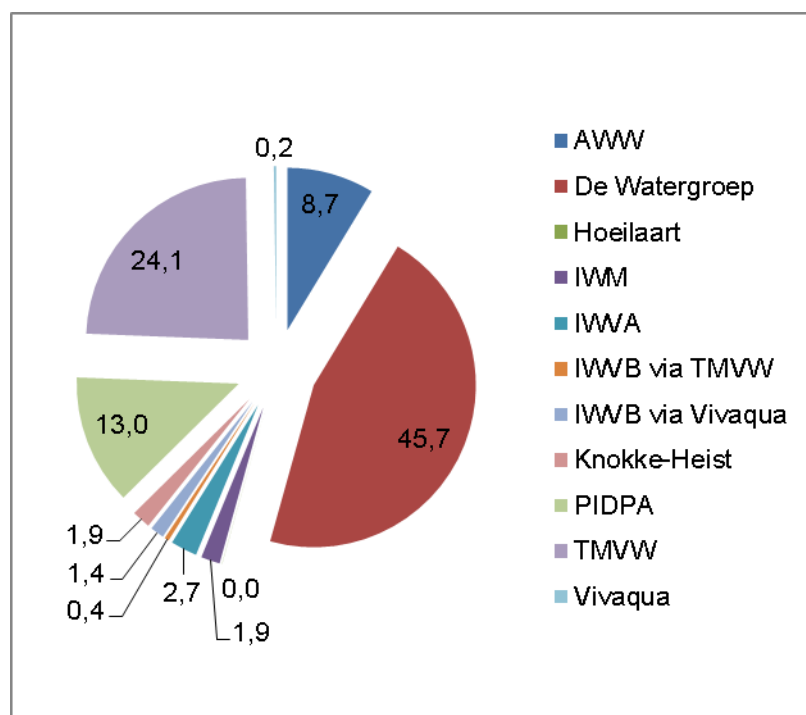
Bijlage 2: Niet-huishoudelijke klanten

INFOBOX – NIET-HUISHOUDELIJKE KLANT

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

Tabel 28: Aantal niet-huishoudelijke klanten (actieve contracten/verbruiksplaats) op 31 december 2012.

Exploitant	Aantal
AWW	24.396
De Watergroep	119.771
Hoeilaart	41
IWM	6.112
IWVA	6.968
IWVB via TMWW	1.175
IWVB via Vivaqua	4.218
Knokke-Heist	4.894
PIDPA	38.673
TMVW	67.846
Vivaqua	709
Vlaanderen	274.803



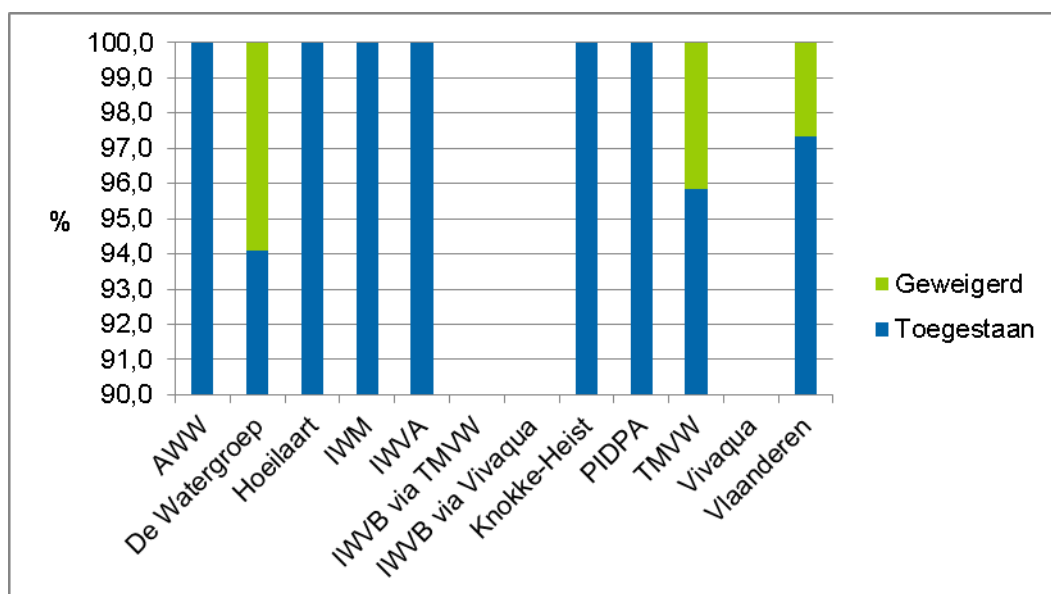
Figuur 14: Aandeel van de niet-huishoudelijke klanten per exploitant.

Bijlage 2.1: Betalingsuitstellen

Tabel 29: Aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling.

Exploitant	Aantal aangevraagd	% t.o.v. aantal niet- huishoudelijke klanten	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	%	%
		toegestaan			geweigerd	
AWW	1.652	6,8	1.652	0	100,0	0,0
De Watergroep	3.445	2,9	3.287	158	95,4	4,6
Hoeilaart	2	4,9	2	0	100,0	0,0
IWM	17	0,3	17	0	100,0	0,0
IWVA	35	0,5	35	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	4	0,3	3	1	75,0	25,0
IWVB via Vivaqua*	-	-	-	-	-	-
Knokke-Heist	31	0,6	31	0	100,0	0,0
PIDPA	1.608	4,2	1.608	0	100,0	0,0
TMVW	81	0,1	77	4	95,1	4,9
Vivaqua*	-	-	-	-	-	-
Vlaanderen	6.875	2,5	6.712	163	97,6	2,4

* Vivaqua gebruikt het systeem van betalingsuitstellen niet.



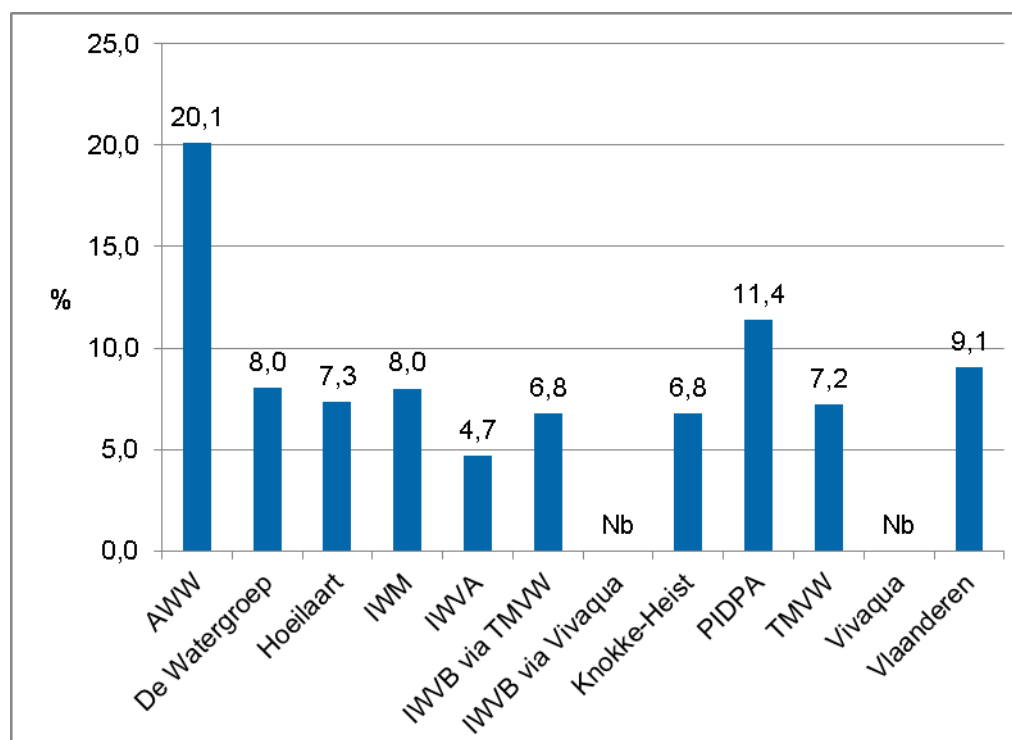
Figuur 15: Aandeel van de toegestane en van de geweigerde betalingsuitstellen per exploitant.

Bijlage 2.2: Ingebrekestellingen

Tabel 30: Aantal niet-huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd is.

Exploitant	Aantal	% niet-huishoudelijke klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het aantal niet-huishoudelijke klanten
AWW	5.221	21,4
De Watergroep	10.060	8,4
Hoeilaart	5	12,2
IWM	604	9,9
IWVA	366	5,3
IWVB via TMW	93	7,9
IWVB via Vivaqua	532	12,6
Knokke-Heist	397	8,1
PIDPA	3.820	9,9
TMW	6.504	9,6
Vivaqua	128	18,1
Vlaanderen	27.730	10,1

* TMW hanteert een procedure waarbij eerst een niet-aangetekende en vervolgens een aangetekende ingebrekestelling verzonden wordt.

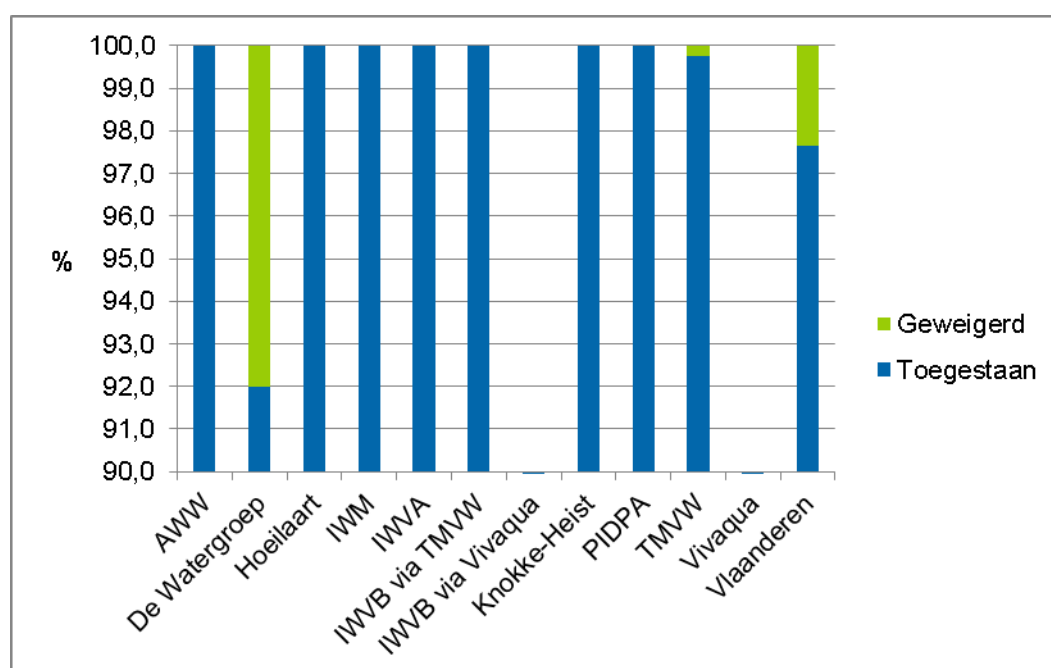


Figuur 16: Aantal niet-huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant.

Bijlage 2.3: Afbetalingsplannen

Tabel 31: Aantal toegestane en aantal geweigerde afbetalingsplannen.

Exploitant	Aantal aangevraagde	% t.o.v. aantal niet- huishoudelijke klanten	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AWW	199	0,8	199	0	100,0	0,0
De Watergroep	442	0,4	410	32	92,8	7,2
Hoeilaart	5	12,2	5	0	100,0	0,0
IWM	44	0,7	44	0	100,0	0,0
IWVA	43	0,6	43	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	10	0,9	10	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	279	6,6	279	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	15	0,3	15	0	100,0	0,0
PIDPA	300	0,8	300	0	100,0	0,0
TMVW	442	0,7	442	0	100,0	0,0
Vivaqua	114	16,1	114	0	100,0	0,0
Vlaanderen	1.893	0,7	1.861	32	98,3	1,7



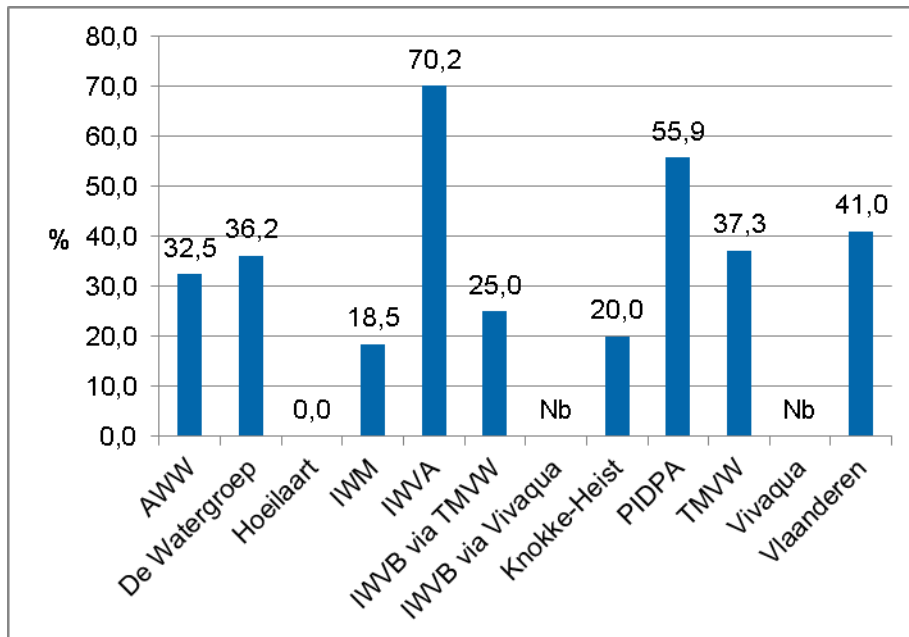
Figuur 17: Aandeel van de toegestane en van de geweigerde afbetalingsplannen per exploitant.

Tabel 32: Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld, het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen.

Exploitant	Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	Gemiddeld afbetalingsbedrag per maand	Gemiddelde looptijd (maand)
AWW	€ 2.203	€ 611	4,2
De Watergroep	€ 2.261	€ 414	3,6
Hoeilaart	€ 850	€ 375	6,0
IWM	€ 7.214	€ 674	5,0
IWVA	€ 2.435	€ 547	6,0
IWVB via TMVW	€ 5.355	€ 414	12,6
IWVB via Vivaqua	€ 5.561	€ 431	2,5
Knokke-Heist	€ 5.973	€ 760	9,0
PIDPA	€ 2.692	€ 532	5,9
TMVW	€ 3.119	€ 338	9,0
Vivaqua	€ 12.751	€ 1.011	2,4
Vlaanderen	€ 4.583	€ 555	6,0

Tabel 33: Aantal afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt.

Exploitant	Aantal	%
AWW	80	40,2
De Watergroep	138	33,7
Hoeilaart	0	0,0
IWM	21	47,7
IWVA	34	79,1
IWVB via TMVW	4	40,0
IWVB via Vivaqua	185	66,3
Knokke-Heist	4	26,7
PIDPA	129	43,0
TMVW	201	45,5
Vivaqua	92	80,7
Vlaanderen	888	47,7



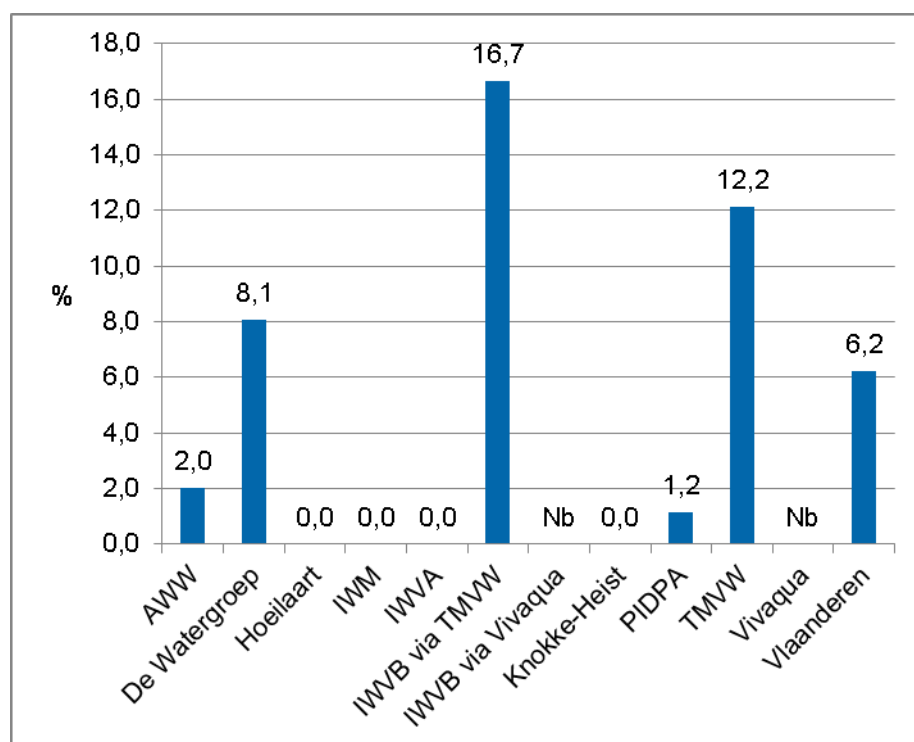
Figuur 18: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen die niet nageleefd worden.

Bijlage 2.4: Rechtbank

Tabel 34: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal ingebrekestellingen
AWW	86	1,6
De Watergroep	509	5,1
Hoeilaart	0	0,0
IWM	0	0,0
IWVA	0	0,0
IWVB via TMVW*	8	8,6
IWVB via Vivaqua	4	0,8
Knokke-Heist	0	0,0
PIDPA	75	2,0
TMVW*	459	7,1
Vivaqua	0	0,0
Vlaanderen	1.141	4,1

* TMVW hanteert een procedure waarbij eerst een niet-aangetekende ingebrekestelling en vervolgens een aangetekende verzonden wordt. Wanneer de klant niet betaalt, volgt op de aangetekende ingebrekestelling een dagvaarding.



Figuur 19: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. aantal ingebrekestellingen.

Bijlage 2.5: Afsluitingen en heraansluitingen

Tabel 35: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Totaal	% van totaal aantal niet- huishoudelijke klanten	Fraude	Klaarblijkelijke onwil	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	Andere
AWW	663	2,72	0	551	0	112
De Watergroep*	176	0,15	Ng	Ng	Ng	Ng
Hoeilaart	0	0,00	0	0	0	0
IWM	4	0,07	0	4	0	0
IWVA	28	0,40	0	28	0	0
IWVB via TMVW	0	0,00	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	9	0,21	0	0	0	9
Knokke-Heist	66	1,35	0	66	0	0
PIDPA	72	0,19	0	72	0	0
TMVW	29	0,04	0	29	0	0
Vivaqua	1	0,14	0	1	0	0
Vlaanderen	1.048	0,38	0	751	0	297

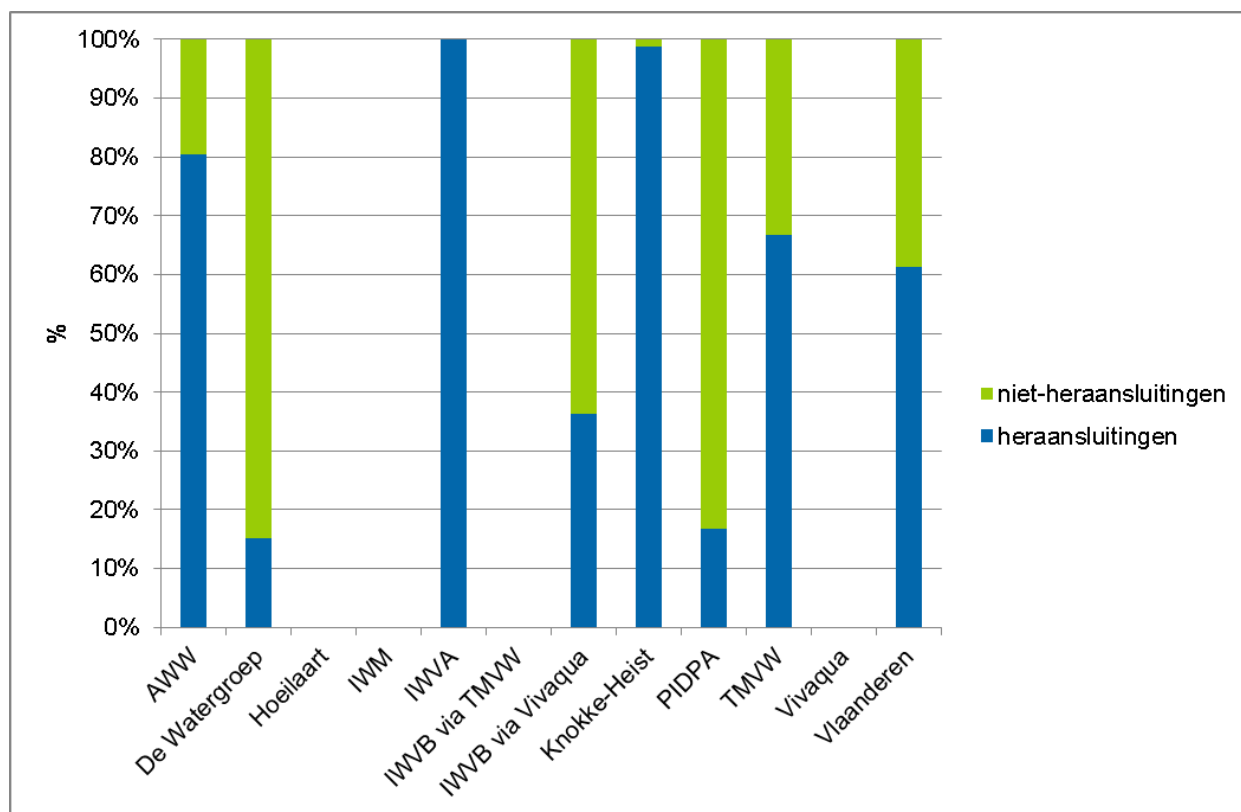
* gegevens zijn niet gerapporteerd (Ng)

Tabel 36: Aantal heraansluitingen van afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AWW	480	337	62	81
De Watergroep	63	48	7	8
Hoeilaart	0	0	0	0
IWM	4	2	0	2
IWVA	28	9	5	14
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	4	4	0	0
Knokke-Heist	66	28	8	30
PIDPA	18	5	3	10
TMVW	19	13	2	4
Vivaqua	1	1	0	0
Vlaanderen	683	447	87	149

Tabel 37: Aantal niet-huishoudelijke 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 t.o.v. afgesloten	% niet heraangesloten t.o.v. afgesloten
AWW	663	480	183	72,4	27,6
De Watergroep	167	63	113	35,8	64,2
Hoeilaart	0	0	0	-	-
IWM	4	4	0	100,0	0,0
IWVA	28	28	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	9	4	5	44,4	55,6
Knokke-Heist	66	66	0	100,0	0,0
PIDPA	72	18	54	25,0	75,0
TMVW	29	19	10	65,5	34,5
Vivaqua	1	1	0	100,0	0,0
Vlaanderen	1.048	683	365	65,2	34,8



Figuur 20: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.

Tabel 38: Gemiddeld uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Gemiddelde
AWW	€ 808
De Watergroep	€ 569
Hoeilaart	€ 0
IWM	€ 1.879
IWVA	€ 518
IWVB via TMVW	-
IWVB via Vivaqua	€ 353
Knokke-Heist	€ 473
PIDPA	€ 2.790
TMVW*	€ 4.818
Vivaqua	€ 389
Vlaanderen	€ 1.260

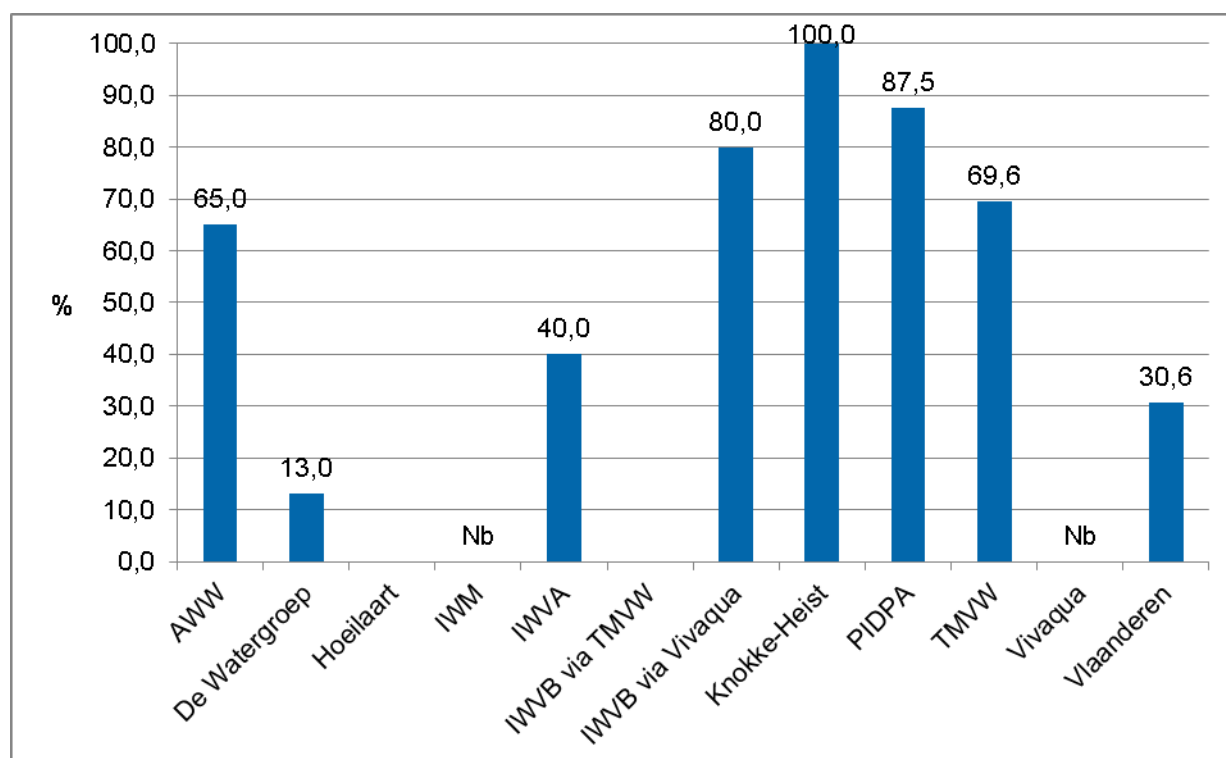
Bijlage 2.6: Abnormaal hoog verbruik

Tabel 39: Aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik en het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming.

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen	Gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming
AWW	63	34	€ 4.659
De Watergroep	427	67	€ 3.943
Hoeilaart	0	0	-
IWM*	Nb	Nb	Nb
IWVA	4	2	€ 453
IWVB via TMVW	0	0	-
IWVB via Vivaqua	7	4	€ 3.979
Knokke-Heist	1	1	€ 4.302
PIDPA**	89	72	€ 8.748
TMVW	29	28	€ 4.943
Vivaqua	0	0	-
Vlaanderen	620	208	€ 3.878

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

** Pidpa kende in 2013 één extreem hoog verbruik in Herentals met een tegemoetkoming van € 359.251. Het gemiddelde voor Pidpa zonder die ene uitschieter bedroeg € 3.812, wat volledig in de lijn ligt van de overige drinkwatermaatschappijen.



Figuur 21: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant.

Bijlage 3: Klachten over drinkwater

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 40: Totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie.

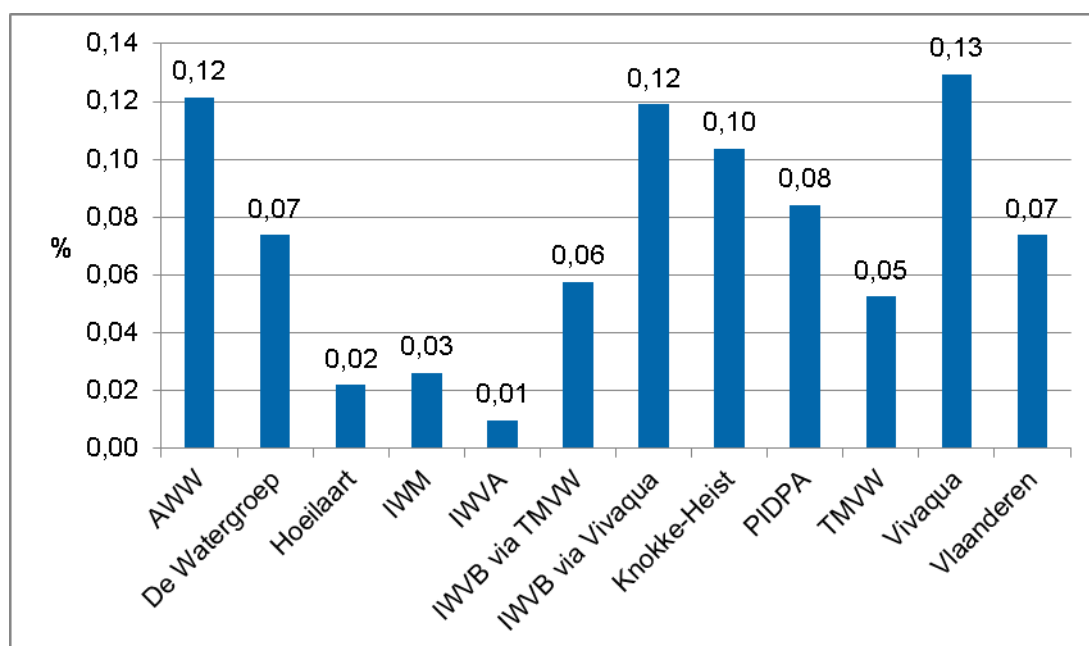
Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m ³ per gedomicilieerde	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
AWW	128	70	0	1	18	39
De Watergroep	1.176	46	11	78	498	543
Hoeilaart	17	0	5	12	0	0
IWM	18	3	0	7	3	5
IWVA	44	27	0	1	10	6
IWVB via TMWW	3	0	0	3	0	0
IWVB via Vivaqua	44	1	0	0	1	42
Knokke-Heist	4	0	0	0	4	0
PIDPA	506	45	10	39	271	141
TMWW	452	13	9	52	95	283
Vivaqua	19	0	0	0	2	17
Vlaanderen	2.411	205	35	193	902	1.076
%		8,5	1,5	8,0	37,4	44,6

Tabel 41: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie.

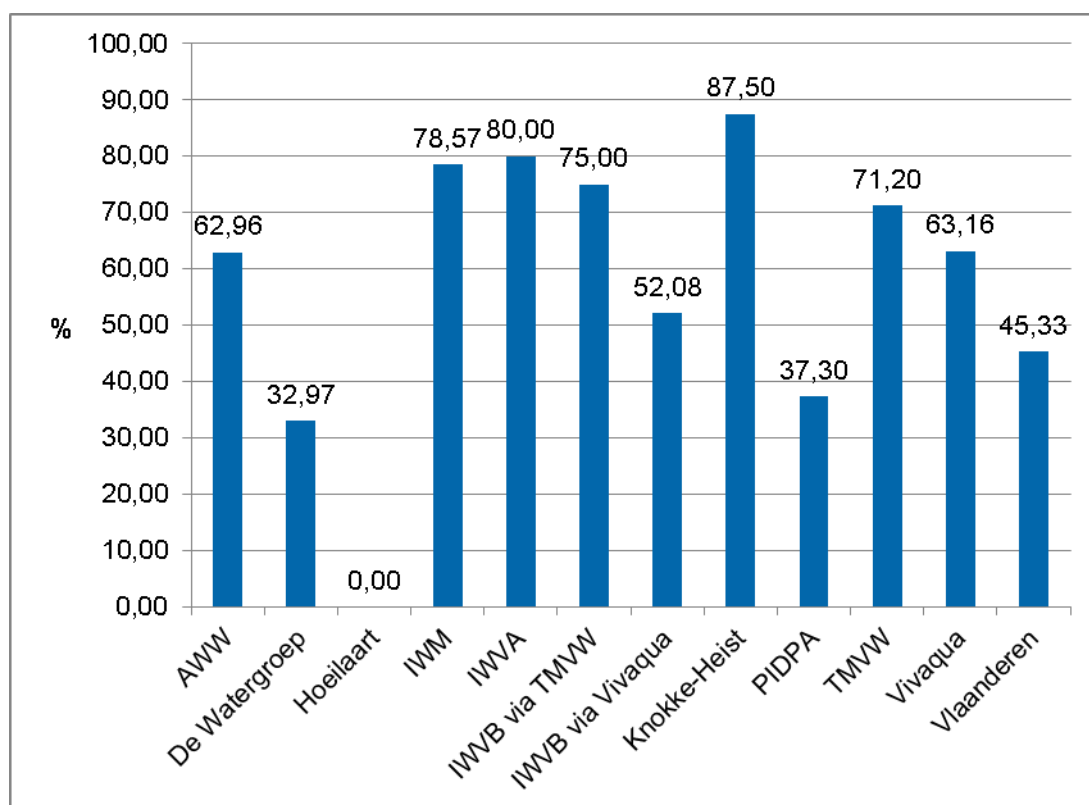
Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
AWW	104	70	0	1	10	23
De Watergroep	402	30	5	11	39	317
Hoeilaart	5	0	2	3	0	0
IWM	12	3	0	4	0	5
IWVA	27	27	0	0	0	0
IWVB via TMVW	2	0	0	2	0	0
IWVB via Vivaqua	16	0	0	0	0	16
Knokke-Heist	2	0	0	0	2	0
PIDPA	171	41	3	5	53	69
TMVW	314	8	7	26	60	213
Vivaqua	7	0	0	0	0	7
Vlaanderen	1.062	179	17	52	164	650

Tabel 42: 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
AWW	128	0,07	104	81,25
De Watergroep	1.176	0,09	402	34,18
Hoeilaart	17	0,35	5	29,41
IWM	18	0,03	12	66,67
IWVA	44	0,09	27	61,36
IWVB via TMVW	3	0,02	2	66,67
IWVB via Vivaqua	44	0,05	16	36,36
Knokke-Heist	4	0,02	2	50,00
PIDPA	506	0,10	171	33,79
TMVW	452	0,07	314	69,47
Vivaqua	19	0,13	7	36,84
Vlaanderen	2.411	0,09	1.062	44,05



Figuur 22: Aantal klachten per totaal aantal klanten.



Figuur 23: Aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden worden.

Tabel 43: Aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd worden bij de behandeling ervan.

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
AWW	104	70	0	1	10	23
De Watergroep	1.178	47	11	76	497	547
Hoeilaart	17	0	5	12	0	0
IWM	11	3	0	4	0	4
IWVA	44	27	0	1	10	6
IWVB via TMVW	2	0	0	2	0	0
IWVB via Vivaqua	13	0	0	0	0	13
Knokke-Heist	4	0	0	0	4	0
PIDPA	499	45	10	38	269	137
TMVW	426	12	8	49	91	266
Vivaqua	13	0	0	0	1	12
Vlaanderen	2.311	204	34	183	882	1.008

Tabel 44: Aantal ontvangen klachten die binnen de vastgelegde termijnen behandeld zijn.

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn niet wordt gerespecteerd	% ontvangen klachten die niet binnen de termijn worden behandeld
Kwaliteit van het geleverde water	205	1	0,5
Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	35	1	2,9
Aangerekend waterverbruik	193	10	5,2
Facturatie, andere dan voorgaande	902	20	2,2
Andere reden	1.076	68	6,3
Totaal	2.411	100	4,1

Tabel 45: Aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen.

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Andere reden
AWW	0	0	0
De Watergroep	0	0	0
Hoeilaart	0	0	0
IWM	8	0	8
IWVA	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0
PIDPA	0	0	0
TMVW	0	0	0
Vivaqua	0	0	0
Vlaanderen	8	0	8

Bijlage 4: Keuringen van drinkwater

INFOBOX – KEURINGEN

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

Iedere binneninstallatie moet worden gekeurd in de volgende gevallen:

1° vóór de eerste ingebruikname;

2° bij belangrijke wijzigingen;

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

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

Tabel 46: 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
AWW	2.542	2.417	125	0	0
De Watergroep	29.202	28.599	568	1	34
Hoeilaart	44	44	0	0	0
IWM	373	373	0	0	0
IWVA	669	657	12	0	0
IWVB via TMVW	82	62	20	0	0
IWVB via Vivaqua	350	350	0	0	0
Knokke-Heist	233	148	85	0	0
PIDPA	9.220	7.619	1.495	0	106
TMVW	6.096	4.554	1511	0	31
Vivaqua	34	34	0	0	0
Vlaanderen	48.845	44.857	3.816	1	171
%		91,8	7,8	0,0	0,4

Tabel 47: Aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de exploitant op het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie	Aantal weigeringen tot aansluiten van de exploitant op het openbaar waterdistributienetwerk
AWW	181	102
De Watergroep	906	1.273
Hoeilaart	0	0
IWM	13	0
IWVA	19	21
IWVB via TMVW	8	0
IWVB via Vivaqua	59	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	656	868
TMVW	389	0
Vivaqua	8	0
Vlaanderen	2.239	2.264

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Bijlage 5: Informatie ontvangen van de gemeenten en de rioolbeheerders

Tabel 48: Overzicht van de informatie ontvangen van de gemeenten en de rioolbeheerders.

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Aalst	gemeente	gemeente TMVW	
Aalter	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Aarschot	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Aartselaar	RI-ANT	AWW	
Affligem	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Alken	Interaqua	Infrax Aquafin(klachten)	
Alveringem	IWVA	IWVA	
Antwerpen	RI-ANT	AWW Aquafin (klachten)	
Anzegem	RioP	De Watergroep	Louter informatie over klachten
Ardoos	gemeente		
Arendonk	gemeente	gemeente	
As	gemeente	gemeente	
Asse	AquaRio	TMVW	
Assenede	gemeente	gemeente De Watergroep	
Avelgem	gemeente	gemeente De Watergroep	
Baarle-Hertog	?	gemeente	
Balen	HidroRio	Pidpa	
Beernem	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Beerse	Infrax West	Infrax	
Beersel	AquaRio	IWVB	
Begijnendijk	Riobra	Infrax De Watergroep	
Bekkevoort	Riobra	Infrax De Watergroep	
Beringen	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Berlaar	HidroSan	Pidpa	
Berlare	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bertem	Riobra	Infrax De Watergroep	
Bever	Riobra	Infrax	
Beveren	gemeente)	gemeente De Watergroep	
Bierbeek	gemeente	gemeente De Watergroep	
Bilzen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Blankenberge	AquaRio	TMVW	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Bocholt	Interaqua	Infrax	
Boechout	RI-ANT	AWW	
Bonheiden	HidroRio	Pidpa	
Boom	gemeente	Pidpa	Louter informatie over keuringen
Boortmeerbeek	Riobra	Infrax	
Borgloon	Interaqua	Infrax	
Bornem	gemeente	gemeente	
Borsbeek	HidroRio	Pidpa	
Boutersem	Riobra	Infrax	
Brakel	AquaRio	De Watergroep TMVW	
Brasschaat	RI-ANT	AWW	Louter informatie over keuringen
Brecht	gemeente	Pidpa Aquafin (klachten)	
Bredene	gemeente	De Watergroep gemeente Aquafin (klachten) De Watergroep	
Bree	Interaqua	Infrax	
Brugge	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Buggenhout	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Damme	AquaRio	TMVW	Louter informatie over keuringen
De Haan	AquaRio	TMVW	
De Panne	IWVA	IWVA	
De Pinte	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Deerlijk	gemeente	gemeente De Watergroep	
Deinze	AquaRio	TMVW	
Denderleeuw	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Dendermonde	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Dentergem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Dessel	HidroSan	Pidpa	
Destelbergen	AquaRio	TMVW	
Diepenbeek	Interaqua	Infrax	
Diest	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep Infrax West	
Diksmuide	Infrax West	Aquafin (klachten) De Watergroep	
Dilbeek	AquaRio	IWVB Aquafin (klachten)	
Dilsen-Stokkem	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Drogenbos	VIVAQUA	VIVAQUA IWVB	
Duffel	gemeente	Pidpa	Louter informatie over keuringen
Edegem	RI-ANT	AWW	
Eeklo	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Erpe-Mere	AquaRio	TMVW	
Essen	Iveg	Infrax	
Evergem	gemeente	gemeente De Watergroep	
Galmaarden	Riobra	Infrax De Watergroep	
Gavere	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Geel	gemeente	gemeente	
Geetbets	Riobra	Infrax	
Genk	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Gent	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Geraardsbergen	gemeente	Aquafin De Watergroep	
Gingelom	Interaqua	Infrax	
Gistel	Infrax West	Infrax	
Glabbeek	Riobra	Infrax	
Gooik	Riobra	Infrax De Watergroep	
Grimbergen	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep	
Grobbendonk	Iveg	Infrax	
Haacht	gemeente	Aquafin De Watergroep	
Haaltert	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Halen	Interaqua	Infrax	
Halle	AquaRio	Aquafin IWVB	Louter informatie over klachten
Ham	Interaqua	Infrax	
Hamme	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Hamont-Achel	gemeente		
Harelbeke	Infrax West	Infrax De Watergroep	
Hasselt	Interaqua	Infrax De Watergroep	
Hechtel-Eksel	Interaqua	Infrax	
Heers	Interaqua	Infrax	
Heist-op-den-Berg	HidroRio	Pidpa	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Hemiksem	RI-ANT	AWW	Louter informatie over keuringen
Herent	gemeente	gemeente De Watergroep	
Herentals	gemeente	Aquafin (klachten)	Louter informatie over klachten
Herenthout	HidroRio	Pidpa	
Herk-de-Stad	Interaqua	Infrax	
Herne	Riobra	Infrax De Watergroep	
Herselt	HidroRio	Pidpa	
Herstappe	Interaqua	Infrax	
Herzele	gemeente		
Heusden-Zolder	gemeente		
Heuvelland	gemeente	gemeente	
Hoegaarden	Riobra	Infrax	
Hoeilaart	gemeente		
Hoeselt	Interaqua	Infrax	
Holsbeek	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Hooglede	Infrax West	Infrax	
Hoogstraten	HidroSan	Pidpa	
Horebeke	AquaRio	TMVW	Louter informatie over keuringen
Houthalen-Helchteren	Interaqua	Infrax	
Houthulst	Infrax West	Infrax De Watergroep	
Hove	RI-ANT	AWW	
Huldenberg	Riobra	Infrax De Watergroep	
Hulshout	HidroRio	Pidpa	
Ichtegem	Infrax West	Infrax	
Ieper	gemeente	Aquafin De Watergroep	
Ingelmunster	Infrax West	Infrax	
Izegem	Infrax West	Infrax De Watergroep	
Jabbeke	gemeente	gemeente De Watergroep	
Kalmthout	RI-ANT	AWW	Louter informatie over keuringen
Kampenhout	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kapellen	RI-ANT	AWW	
Kapelle-op-den-Bos	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Kaprijke	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kasterlee	gemeente	Aquafin (klachten)	Louter informatie over klachten
Keerbergen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kinrooi	Interaqua	Infrax	
Kluisbergen	AquaRio	TMVW	
Knesselare	AquaRio	TMVW	Louter informatie over klachten
Knokke-Heist	gemeente		
Koekelare	Infrax West	Infrax	
Koksijde	gemeente	IWVA	
Kontich	RI-ANT	AWW	
Kortemark	Infrax West	Infrax Aquafin (klachten)	
Kortenaken	Riobra	Infrax gemeente	
Kortenbergh	gemeente	IWVB De Watergroep	
Kortesseem	Interaqua	Infrax	
Kortrijk	gemeente	De Watergroep	
Kraainem	VIVAQUA	VIVAQUA	
Kruibeke	RioP	Aquafin De Watergroep	
Kruishoutem	AquaRio	TMVW	
Kuurne	gemeente	gemeente De Watergroep	
Laakdal	gemeente	Pidpa	
Laarne	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lanaken	Interaqua		
Landen	Riobra	Infrax De Watergroep	
Langemark-Poelkapelle	Infrax West		
Lebbeke	AquaRio	TMVW	
Lede	AquaRio		
Ledegem	gemeente		
Lendelede	Infrax West	Infrax	
Lennik	gemeente		
Leopoldsburch	Interaqua	Infrax	
Leuven	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lichtervelde	Infrax West	Infrax	
Liedekerke	AquaRio		Louter informatie over klachten
Lier	gemeente	gemeente	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Lierde	AquaRio	TMVW	Over keuringen
Lille	Iveg	Infrax	
Linkebeek	VIVAQUA	Infrax	
Lint	HidroSan	Pidpa	
Linter	Riobra	Infraxbra	
Lochristi	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lokeren	gemeente	gemeente De Watergroep	
Lommel	gemeente		
Londerzeel	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lo-Reninge	RioP		
Lovendegem	AquaRio	TMVW	Louter informatie over keuringen
Lubbeek	Riobra	Infrax De Watergroep	
Lummen	Interaqua	Infrax	
Maarkedal	AquaRio	TMVW	
Maaseik	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Maasmechelen	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Machelen	AquaRio	IWVB	
Maldegem	gemeente	gemeente De Watergroep	
Malle	HidroRio	Pidpa	
Mechelen	gemeente	Pidpa	
Meerhout	HidroRio	Pidpa	
Meeuwen-Gruitrode	Interaqua	Infrax	
Meise	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Melle	AquaRio	TMVW	
Menen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Merchtem	Riobra	Infrax De Watergroep	
Merelbeke	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Merksplas	gemeente	Pidpa	Louter informatie over keuringen
Mesen	gemeente	gemeente De Watergroep	
Meulebeke	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Middelkerke	AquaRio	TMVW De Watergroep	
Moerbeke	RioP	Aquafin De Watergroep	
Mol	HidroSan	Pidpa	
Moorslede	Infrax West	InfrWest	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Mortsel	RI-ANT	AWW	
Nazareth	AquaRio	TMVW	
Neerpelt	gemeente	Aquafin	Louter informatie over klachten
Nevele	AquaRio	TMVW	
Niel	HidroSan	Pidpa	
Nieuwerkerken	Interaqua	Infrax	
Nieuwpoort	IWVA	IWVA	
Nijlen	gemeente	gemeente	
Ninove	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Olen	gemeente		
Oostende	AquaRio	TMVW De Watergroep	
Oosterzele	AquaRio	TMVW	
Oostkamp	gemeente	Aquafin TMVW De Watergroep	
Oostrozebeke	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Opglabbeek	Interaqua	Infrax	
Opwijk	AquaRio	TMVW De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Oudenaarde	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Oudenburg	Infrax West	Infrax De Watergroep	
Oud-Heverlee	Riobra	Infrax	
Oud-Turnhout	gemeente	Pidpa gemeente	
Overijse	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Overpelt	Interaqua	Infrax	
Peer	Interaqua	Infrax	
Pepingen	Riobra	Infrax	
Pittem	gemeente	gemeente De Watergroep gemeente	
Poperinge	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep	
Putte	HidroRio	Pidpa	
Puurs	gemeente	Pidpa	Louter informatie over keuringen
Ranst	RI-ANT	AWW	
Ravels	gemeente	gemeente Pidpa	
Retie	gemeente	Pidpa	Louter informatie over keuringen
Riemst	Interaqua	Infrax	
Rijkevorsel	HidroRio	Pidpa	
Roeselare	gemeente	gemeente	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
		De Watergroep	
Ronse	AquaRio	TMVW	
Roosdaal	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Rotselaar	Riobra	Infrax	
Ruiselede	AquaRio	De Watergroep	
Rumst	HidroRio	TMVW	
Schelle	HidroGem	Pidpa	
Scherpenheuvel-Zichem	gemeente	Pidpa	
Schilde	gemeente	Aquafin	
Schoten	RI-ANT	Aquafin (klachten)	Louter informatie over keuringen
Sint-Amands	HidroRio	AWW	
Sint-Genesius-Rode	gemeente	Pidpa	
Sint-Gillis-Waas	gemeente	IWVB	Louter informatie over klachten
Sint-Katelijne-Waver	HidroRio	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Sint-Laureins	gemeente	Pidpa	
Sint-Lievens-Houtem	AquaRio	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Sint-Martens-Latem	AquaRio	TMVW	
Sint-Niklaas	gemeente	TMVW	Louter informatie over klachten
Sint-Pieters-Leeuw	VIVAQUA	Aquafin	
Sint-Truiden	Interaqua	De Watergroep	
Spiere-Helkijn	gemeente	VIVAQUA	
Stabroek	gemeente	Infrax	Louter informatie over keuringen
Staden	Infrax West	Aquafin	Louter informatie over klachten
Steenokkerzeel	Riobra	Infrax	
Stekene	gemeente	Aquafin (klachten)	
Temse	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Ternat	AquaRio	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Tervuren	gemeente	TMVW	
Tessenderlo	gemeente	Aquafin (klachten)	
Tielt	RioP	De Watergroep	
Tielt-Winge	Riobra	De Watergroep	
Tienen	Riobra	IWVB	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
		De Watergroep	
Tongeren	Interaqua	Infrax	
		Infrax	
Torhout	Infrax West	Aquafin (klachten)	
		De Watergroep	
Tremelo	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Turnhout	gemeente	gemeente	Louter informatie over klachten
Veurne	gemeente		
Vilvoorde	gemeente	Aquafin (klachten)	Louter informatie over klachten
Vleteren	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Voeren	Interaqua	Infrax	
Vorselaar	HidroRio	Pidpa	
Vosselaar	Infrax West	Infrax	
Waarschoot	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Waasmunster	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wachtebeke	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Waregem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wellen	gemeente	Aquafin	Louter informatie over klachten
Wemmel	gemeente	IWVB	Louter informatie over klachten
Wervik	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Westerlo	gemeente		
Wetteren	gemeente	gemeente	
Wevelgem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wezembeek-Oppem	VIVAQUA	VIVAQUA	
Wichelen	AquaRio	TMVW	
Wielsbeke	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wijnegem	HidroRio	Pidpa	
Willebroek	HidroRio	Pidpa	
Wingene	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wommelgem	gemeente		
Wortegem-Petegem	AquaRio	TMVW	
Wuustwezel	HidroRio	Pidpa	
Zandhoven	HidroRio	Pidpa	
Zaventem	VIVAQUA	VIVAQUA	
		De Watergroep	
Zedelgem	RioP	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Zeel	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Zelzate	AquaRio	TMVW	Louter informatie over keuringen
Zemst	gemeente	Aquafin De Watergroep	
Zingem	AquaRio	TMVW	
Zoersel	HidroRio	Pidpa	
Zomergem	AquaRio	TMVW	
Zonhoven	Interaqua	Infrax	
Zonnebeke	gemeente	gemeente De Watergroep	
Zottegem	AquaRio	TMVW	
Zoutleeuw	Riobra	Infrax	
Zuienkerke	AquaRio		
Zulte	AquaRio	TMVW	
Zutendaal	Interaqua	Infrax	
Zwalm	AquaRio	TMVW	
Zwevegem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Zwijndrecht	gemeente	gemeente AWW Aquafin (klachten)	

Tabel 49: Overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten	Aantal rapporteringen
AquaRio	49	47 (waarvan 15 deels via andere exploitant)
gemeente	113	98 (waarvan 85 deels via andere exploitant)
HidroGem	1	1
HidroRio	20	20
HidroSan	6	6
Infrax West	19	19 (waarvan 7 deels via andere exploitant)
Interaqua	36	36 (waarvan 8 deels via andere exploitant)
Iveg	3	3
IWVA	3	3
RI-ANT	13	13
Riobra	25	25 (waarvan 12 deels via ander exploitant)
RioP	14	14 (waarvan 2 via andere exploitant)
Vivaqua	6	6 (waarvan 1 deels via andere exploitant)
onbekend	1	1
TOTAAL	308	292

Bijlage 6: Klachten ontvangen door de rioolbeheerders

Tabel 50: Aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	312	56	256
gemeente	639	467	172
HidroGem	0	0	0
HidroRio	32	24	8
HidroSan	4	2	2
Infrax West	90	3	87
Interaqua	200	5	195
Iveg	9	0	9
IWVA	0	0	0
RI-ANT	53	15	38
Riobra	122	5	117
RioP	3	0	3
VIVAQUA	13	2	11
onbekend	2	1	1
Vlaanderen	1.479	580	899

Tabel 51: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	240	15	225
gemeente	580	448	132
HidroGem	0	0	0
HidroRio	23	19	4
HidroSan	3	2	1
Infrax West	83	2	81
Interaqua	168	3	165
Iveg	9	0	9
IWVA	-	-	-
RI-ANT	35	12	23
Riobra	105	4	101
RioP	3	0	3
VIVAQUA	8	2	6
onbekend	1	0	1
Vlaanderen	1.258	507	751

Tabel 52: Aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van 8 april 2011 gerespecteerd worden.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	279	13	266
*gemeente	418	306	112
HidroGem	0	0	0
HidroRio	26	18	8
HidroSan	4	2	2
Infrax West	76	3	73
Interaqua	181	5	176
Iveg	8	0	8
IWVA	0	0	0
RI-ANT	35	12	23
Riobra	108	5	103
RioP	3	0	3
VIVAQUA	6	2	4
Onbekend	1	0	1
Vlaanderen	1.145	366	779

* Voor Deerlijk wordt meegegeven dat de termijnen uit artikel 26 niet toegepast worden.

Tabel 53: Aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	0	0	0
gemeente	7	7	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	0	0	0
Onbekend	0	0	0
Vlaanderen	7	7	0

Bijlage 7: Keuringen uitgevoerd door de rioolbeheerders

Tabel 54: Aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011.

<i>Rioolbeheerder</i>	<i>Totaal</i>	<i>Vóór eerste ingebruikname</i>	<i>Bij belangrijke wijzigingen</i>	<i>Na vaststelling van inbreuk op gelijkvormigheid</i>	<i>Bij aanleg van gescheiden riolering op openbaar domein met verplichting om af te koppelen op privédomein</i>
AquaRio	841	333	87	0	421
gemeente	2.601	1.907	432	8	254
HidroGem	40	37	0	0	3
HidroRio	1.976	1.673	130	0	173
HidroSan	619	546	46	0	27
Infrax West	686	231	55	0	400
Interaqua	2.183	465	50	2	1.666
Iveg	66	36	3	0	27
IWVA	289	289	0	0	0
RI-ANT	1.596	1.366	0	0	230
Riobra	1.112	401	37	0	674
RioP	261	225	26	1	9
Vivaqua	17	21	0	0	0
onbekend	3	0	3	0	0
Vlaanderen	12.294	7.530	869	11	3.884

Tabel 55: 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	13	0
gemeente	79	52
HidroGem	0	0
HidroRio	52	42
HidroSan	6	7
Infrax West	13	1
Interaqua	14	8
Iveg	5	3
IWVA	0	0
RI-ANT	62	69
Riobra	27	10
RioP	0	2
Vivaqua	0	0
onbekend	0	0
Vlaanderen	272	194

Tabel 56: Overzicht van de redenen voor weigering van niet-aansluiting.

Reden	Aantal
Onbekend	33
Weigering door eigenaar	8
Eigenaar overleden	7
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	15
Hemelwaterput niet-conform	4
Lozing niet-conform	0
Herkeuring niet-conform	58
Keuring niet-conform	69
	194

Bijlage 8: Rapporteringsverplichting

Ministerieel besluit van 12 december 2011 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

Huishoudelijke klant

Art. 2 De exploitant stelt voor de huishoudelijke klanten minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar en opgesplitst per gemeente ter beschikking:

- 1° het aantal huishoudelijke klanten op 31 december;
- 2° het aantal huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werd gestuurd;
- 3° het aantal toegestane en het aantal geweigerde betalingsuitstellen;
- 4° het aantal toegestane en het aantal geweigerde afbetalingsplannen;
- 5° het gemiddelde betalingsbedrag per maand opgenomen in de toegestane afbetalingsplannen;
- 6° de gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten en waarop het afbetalingsplan betrekking heeft;
- 7° de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen;
- 8° het aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd;
- 9° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een O.C.M.W.;
- 10° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een centrum voor algemeen welzijnswerk;
- 11° het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de inning van de uitstaande schuld;
- 12° het aantal dossiers dat werd doorgestuurd naar de lokale adviescommissie, opgesplitst volgens de reden tot doorsturing;
- 13° het aantal dossiers dat werd behandeld op de lokale adviescommissie, opgesplitst naar de reden van de behandeling;
- 14° het aantal huishoudelijke klanten waarvoor een dossier tot afsluiting werd behandeld op de lokale adviescommissie en dat aanwezig of vertegenwoordigd was;
- 15° het aantal beslissingen van de lokale adviescommissie, opgesplitst per soort beslissing:
 - a) positief advies;
 - b) negatief advies;
 - c) voorwaardelijk advies;
- 16° het aantal zittingen van de lokale adviescommissie, het aantal behandelde dossiers en het aantal beslissingen tot afsluiting gedurende het voorbije kalenderjaar;
- 17° het aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie, opgesplitst volgens de reden;
- 18° het aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een advies van de lokale adviescommissie, opgesplitst volgens de reden;
- 19° de gemiddelde uitstaande schuld bij een afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk;
- 20° het aantal gekende gedomicilieerde personen waarvoor de watertoevoer door de uitgevoerde afsluitingen werd onderbroken;
- 21° het aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie 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;
- 22° het aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt zonder een advies van de lokale adviescommissie en 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;

23° het aantal aangevraagde en het aantal toegestane minnelijke schikkingen voor een abnormaal hoog verbruik;

24° het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor een abnormaal hoog verbruik.

Niet-huishoudelijke klant

Art. 3 De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar ter beschikking over de niet-huishoudelijke klanten:

1° het aantal niet-huishoudelijke klanten op 31 december;

2° het aantal niet-huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werd gestuurd;

3° het aantal toegestane en het aantal geweigerde betalingsuitstellen;

4° het aantal toegestane en het aantal geweigerde afbetalingsplannen;

5° het gemiddelde betalingsbedrag per maand opgenomen in de toegestane afbetalingsplannen;

6° de gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten en waarop het afbetalingsplan betrekking heeft;

7° de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen;

8° het aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd;

9° het aantal aangevraagde en het aantal toegestane minnelijke schikkingen voor een abnormaal hoog verbruik;

10° het gemiddelde niet aangerekende bedrag voor de toegestane minnelijke schikkingen voor een abnormaal hoog verbruik;

11° het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de inning van de uitstaande schuld;

12° het aantal niet-huishoudelijke klanten dat werd afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk opgesplitst volgens de reden van de afsluiting;

13° de gemiddelde uitstaande schuld bij een afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk;

14° het aantal heraansluitingen op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt 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.

Klachten

Art. 4 De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over de klachtenbehandeling in het vorige kalenderjaar ter beschikking, opgesplitst per gemeente:

1° aantal klachten opgesplitst minstens in volgende categorieën:

a) de kwaliteit van het geleverde water;

b) de goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk;

c) de kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde;

d) de sociale vrijstellingen voor de saneringsbijdragen;

e) het aangerekende waterverbruik;

f) de facturatie, andere dan onder c), d) of e);

g) andere reden;

2° aantal klachten, opgesplitst volgens 1°, dat gegrond werd bevonden;

3° aantal klachten, opgesplitst volgens 1°, waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit worden gerespecteerd;

4° aantal klachten waarvoor een kost aangerekend voor, opgesplitst in volgende categorieën:

a) klacht over de kwaliteit van het geleverde water;

b) klacht over de afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk.

4

Keuring

Art. 6 De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar ter beschikking over de uitgevoerde keuringen van binneninstallaties en privéwaterafvoeren, opgesplitst per gemeente:

1° aantal uitgevoerde keuringen opgesplitst per categorie vermeld in artikel 7, §3 en artikel 12, §1 van het besluit;

2° aantal herkeuringen;

3° aantal weigeringen tot eerste ingebruikname of tot heringebruikname van de exploitant op hetzij het openbaar waterdistributienetwerk, hetzij het openbaar saneringsnetwerk met opgave van de reden.

⁴ **Art. 5** De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar ter beschikking over het duurzaam watergebruik en lekverliezen:

1° het niet geregistreerd verbruik uitgedrukt als percentage van het totaal gedistribueerde volume drinkwater;

2° het lekverlies uitgedrukt als percentage van het totaal gedistribueerde volume drinkwater

Dit artikel wordt gerapporteerd via de bevraging van de waterkwantiteitsrapportering.

Bijlage 9: ERRATUM rapport 2012 - afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

ERRATUM data 2012

Door een verkeerde interpretatie rapporteerde De Watergroep voor 2012 een te hoog aantal afsluitingen bij huishoudelijke en niet-huishoudelijke klanten.

De juiste cijfers voor 2012 en een aangepaste interpretatie vindt u in deze bijlage.

Huishoudelijke klanten

Afsluitingen en heraansluitingen – cijfers 2012

In 2012 zijn in Vlaanderen 3861 huishoudelijke klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk (bijlage 1.7). Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten worden na een LAC-beslissing (fraude en klaarblijkelijke onwil) als de afsluitingen waarvoor geen LAC-beslissing nodig is (onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid en andere).

2.989 afsluitingen vinden plaats na advies van de LAC en 868 afsluitingen gebeuren zonder LAC-advies, waarvan vier als gevolg van een onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid. Een advies van de LAC voorafgaand aan de afsluiting is enkel nodig voor gedomicilieerde huishoudelijke klanten. Dat verklaart wellicht het toch wel aanzienlijke aantal afsluitingen zonder LAC-advies.

IWM is de enige exploitant die geen enkele huishoudelijk klant van water afsluit. TMVW sluit enkel klanten af in de categorie 'klaarblijkelijke onwil'.

Geen enkele exploitant sluit af met als reden 'fraude'.

Een aftakking kan door de exploitant worden heraangesloten op vraag van de klant. Als de exploitant de vraag tot heraansluiting weigert, kan de klant de vraag tot heraansluiting richten aan de LAC en moet het dossier opnieuw besproken worden.

114 heraansluitingen gebeuren naar aanleiding van een advies van de LAC en 2.739 zonder LAC-advies (bijlage 1.7). In totaal worden zo'n 2.739 afgesloten huishoudelijke klanten van het openbaar waterdistributienetwerk in 2012 heraangesloten. 75% van de afgesloten huishoudelijke klanten worden niet heraangesloten. Mogelijke verklaringen waarom geen heraansluiting gebeurt, zijn: verhuizing van de klant, sterfgeval, ...

De periode dat de huishoudelijke klanten geen watertoevoer hebben, varieert. De helft van de afgesloten aftakkingen wordt heraangesloten na een periode van minder dan zeven kalenderdagen. 28% wordt heraangesloten na een periode tussen zeven tot en met 30 kalenderdagen en 22% wordt heraangesloten na meer dan 30 kalenderdagen.

Bij de huishoudelijke klanten die niet heraangesloten worden in 2012, bedraagt de gemiddelde schuld bij de exploitant 780 euro.

Het aantal gedomicilieerden dat van water afgesloten wordt, schommelt rond 8.252 (Vivaqua rapporteert geen cijfer).

BIJLAGE 1.7 Afsluitingen en heraansluitingen*Tabel 17: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na en zonder LAC-advies, opgesplitst per categorie.*

Exploitant	Totaal	Na LAC-advies		Zonder LAC-advies	
		Fraude	Klaarblijkelijk onwil	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	Andere
AWW	1.670	0	1.405	0	265
De Watergroep	795	Nb*	601	Nb*	194
Hoeilaart	1	0	0	0	1
IWM	0	0	0	0	0
IWVA	202	0	55	0	147
IWVB via TMVW	16	0	16	0	0
IWVB via Vivaqua	267	0	252	4	11
Knokke-Heist	150	0	21	0	129
PIDPA	496	0	379	0	117
TMVW	235	0	235	0	0
Vivaqua	29	0	25	0	4
Vlaanderen	3.861	0	2.989	4	868

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 18: Aantal heraansluitingen op het openbaar waterdistributienetwerk van afgesloten huishoudelijke klanten op hetzelfde leveringspunt via LAC-advies.

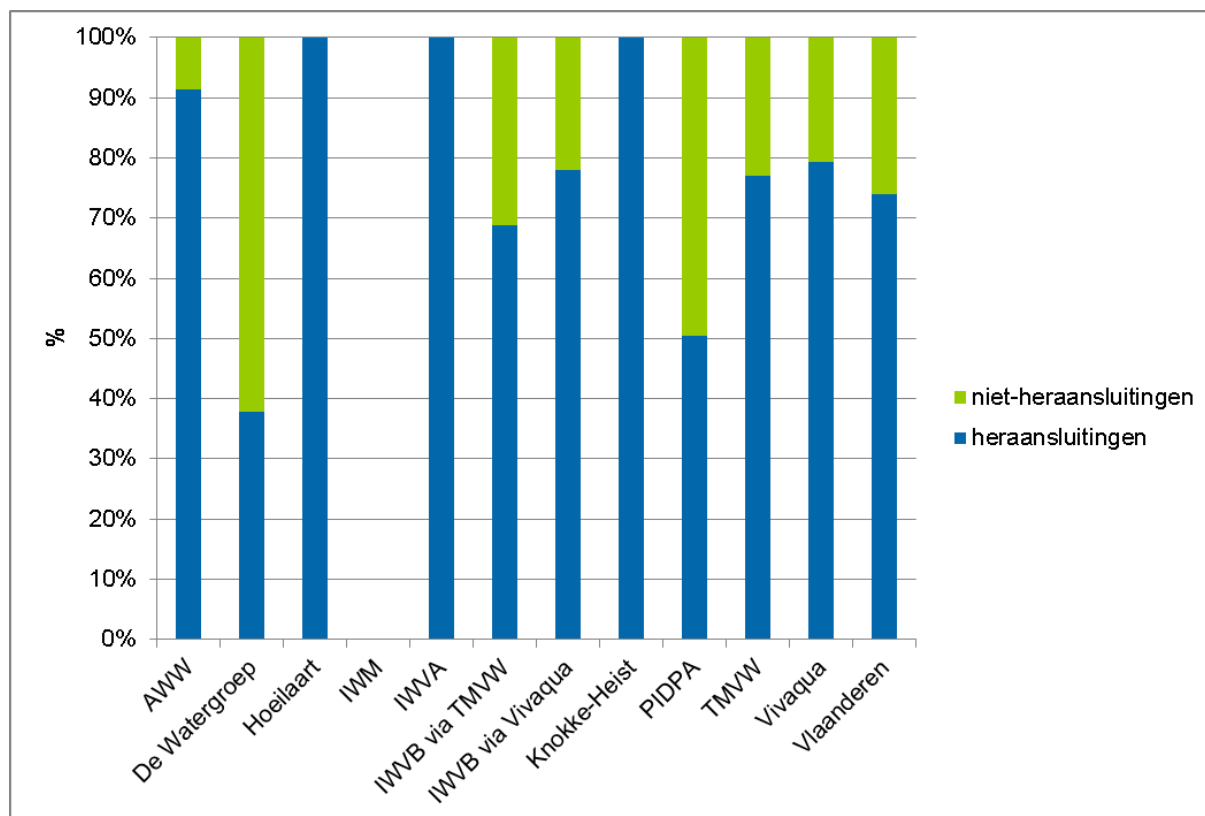
Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AWW	113	113	0	0
De Watergroep	0	0	0	0
Hoeilaart	0	0	0	0
IWM	0	0	0	0
IWVA	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	1	0	0	1
TMVW	0	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0
Vlaanderen	114	113	0	1

Tabel 19: Aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt zonder LAC-advies.

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AWW	1.413	762	410	241
De Watergroep	301	156	100	45
Hoeilaart	1	1	0	0
IWM	0	0	0	0
IWVA	202	53	53	96
IWVB via TMVW	11	5	0	6
IWVB via Vivaqua	208	165	22	21
Knokke-Heist	150	46	41	63
PIDPA	249	69	83	97
TMVW	181	108	40	33
Vivaqua	23	15	6	2
Vlaanderen	2.739	1.380	755	604

Tabel 20: Aantal huishoudelijke klanten die zijn afgesloten, heraangesloten en niet heraangesloten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% niet heraangesloten t.o.v. afgesloten
AWW	1.670	1.526	144	8,6
De Watergroep	795	301	494	62,1
Hoeilaart	1	1	0	0,0
IWM	0	0	0	
IWVA	202	202	0	0,0
IWVB via TMVW	16	11	5	31,3
IWVB via Vivaqua	267	208	59	22,1
Knokke-Heist	150	150	0	0,0
PIDPA	496	250	246	49,6
TMVW	235	181	54	23,0
Vivaqua	29	23	6	20,7
Vlaanderen	3.861	2.853	1.008	26,1



Figuur 10: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.

Tabel 21: Gemiddelde uitstaande schuld bij een afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Gemiddelde schuld
AWW	€ 715
De Watergroep	€ 300
Hoeilaart	Nb*
IWM	€ 0
IWVA	€ 456
IWVB via TMWW	€ 2.088
IWVB via Vivaqua	€ 513
Knokke-Heist	€428
PIDPA	€ 910
TMVW	€ 1.676
Vivaqua	Nb*
Vlaanderen	€ 780

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 22: Aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer door de uitgevoerde afsluitingen onderbroken wordt.

Exploitant	Aantal gedomicilieerde personen
AWW	4.270
De Watergroep	1.792
Hoeilaart	2
IWM	0
IWVA	116
IWVB via TMWW	67
IWVB via Vivaqua	761
Knokke-Heist	46
PIDPA	421
TMVV	777
Vivaqua	Ng*
Vlaanderen	8.252

* gegevens zijn niet gerapporteerd (Ng)

Tabel 23: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden.

13 centrumsteden	Aantal huishoudelijke klanten	Aantal afsluitingen	% afsluitingen per huishoudelijke klant
Aalst	36.057	9	0,025
Antwerpen	121.009	1.589	1,313
Brugge	50.794	18	0,035
Genk	22.716	7	0,031
Gent	106.897	55	0,051
Hasselt	34.680	0	0,000
Kortrijk	30.283	32	0,106
Mechelen	32.819	45	0,137
Leuven	33.487	39	0,116
Oostende	27.749	68	0,245
Roeselare	23.994	14	0,058
Sint-Niklaas	29.500	8	0,027
Turnhout	18.611	38	0,204
13 centrumsteden	568.596	1.922	0,338
Andere gemeenten	1.946.473	1.939	0,100
Vlaanderen	2.515.069	3.861	0,154

BIJLAGE 1.8 LAC-werking en afsluitingen per gemeente*Tabel 24: Overzicht van de werking van de LAC, alfabetisch geordend per provincie en per gemeente.*

Gemeente			Vlaanderen	Antwerpen	Aartselaar	Antwerpen	Arendonk Baarle- Hertog	Balen	Beerse	Berlaar	Boechout	Bonheiden	Boom	Bornem	Borsbeek	Brasschaat	
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		3.861	2.166	3	1.589	5	0	9	9	2	7	1	23	5	11	12
	na LAC- advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	2.989	1.784	2	1.331	3	0	7	6	2	6	1	18	4	8	7
	Zonder LAC- advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	868	382	1	258	2	0	2	3	0	1	0	5	1	3	5

Gemeente			Brecht	Dessel	Duffel	Edegem	Essen	Geel	Grobbendonk	Heist-op-den-Berg	Hemiksem	Herentals	Herenthout	Herselt	Hoogstraten	Hove	Brecht
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		9	3	7	8	12	17	8	18	5	11	4	3	18	0	9
	na LAC- advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	7	8	3	7	8	8	14	7	16	5	9	4	0	15	0
	Zonder LAC- advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	5	1	0	0	0	4	3	1	2	0	2	0	3	3	0

Gemeente			Hulshout	Kalmthout	Kapellen	Kasterlee	Kontich	Laakdal	Lier	Lille	Lint	Malle	Mechelen	Meerhout	Merkplas	Mol	Mortsel
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		8	1	9	5	11	6	19	2	0	3	45	3	3	14	24
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	7	1	5	2	10	5	15	1	0	3	34	3	0	9	21
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere		1	0	4	3	1	1	4	1	0	0	11	0	3	5	3

Gemeente			Niel	Nijlen	Olen	Oud-Turnhout	Putte	Puurs	Ranst	Ravels	Retie	Rijkevorsel	Rumst	Schelle	Schilde	Schoten	Sint-Amands
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	8	3	2	8	9	5	7	1	6	4	0	6	24	1
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	1	4	2	1	6	5	4	5	1	6	4	0	5	18	1
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere		0	4	1	1	2	4	1	2	0	0	0	0	1	6	0

Gemeente			Sint-Katelijne-Waver	Stabroek	Turnhout	Vorselaar	Vosselaar	Westerlo	Wijnegem	Willebroek	Wommelgem	Wuustwezel	Zandhoven	Zoersel	Zwijndrecht
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	9	38	3	3	2	4	15	3	10	2	9	31
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	8	29	3	2	2	2	11	2	9	1	8	29
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	1	9	0	1	0	2	4	1	1	1	1	2

Gemeente			Limburg	Alken	As	Beringen	Bilzen	Bocholt	Borgloon	Bree	Diepenbeek	Dilsen-Stokkem	Genk	Gingelom	Halen	Ham	Hamont-Achel
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		37	0	0	4	3	0	0	1	1	0	7	0	0	0	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	37	0	0	4	3	0	0	1	1	0	7	0	0	0	0

Gemeente			Hasselt	Hechtel-Eksel	Heers	Herk-de-Stad	Herstappe	Heusden-Zolder	Hoeselt	Houthalen- Helchteren	Kinrooi	Kortessem	Lanaken	Leopoldsburg	Lommel	Lummen	Maaseik
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	0	0	0	0	5	0	1	1	1	4	0	2	0	0
	na	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	LAC- advies	Klaarblijkelijke onwil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Zonder LAC- advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	0	0	0	5	0	1	1	1	4	0	2	0	0
Gemeente			Maasmechelen	Meeuwen- Gruitrode	Neerpelt	Nieuwerkerken	Opglabbeek	Overpelt	Peer	Riemst	Sint-Truiden	Tessenderlo	Tongeren	Voeren	Wellen	Zonhoven	Zutendaal
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	0	0
	na	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	LAC- advies	Klaarblijkelijke onwil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Zonder LAC- advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	0	0

Gemeente			Oost-Vlaanderen	Aalst	Aalter	Assenede	Berlare	Beveren	Brake	Buggenhout	De Pinte	Deinze	Denderleeuw	Dendermonde	Destelbergen	Eeklo
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		365	9	1	5	3	11	0	1	0	2	18	6	2	4
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	339	9	1	5	3	11	0	1	0	2	16	6	2	4
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0

Gemeente			Erpe-Mere	Evergem	Gavere	Gent	Geraardsbergen	Haaltert	Hamme	Herzele	Horebeke	Kaprijke	Kluisbergen	Knesselare	Kruibeke	Kruishoutem	Laarne
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	12	0	55	49	6	3	1	0	2	0	2	4	0	3
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	10	0	55	40	6	3	1	0	1	0	2	4	0	3
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	2	0	0	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Gemeente			Lebbeke	Lede	Lierde	Lochristi	Lokeren	Lovendegem	Maarkedal	Maldegem	Melle	Merelbeke	Moerbeke	Nazareth	Nevele	Ninove
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		3	1	0	0	42	0	0	5	1	3	1	0	0	25
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	1	0	0	40	0	0	4	1	3	1	0	0	23
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2

Gemeente			Oosterzele	Oudenaarde	Ronse	Sint-Gillis-Waas	Sint-Laureins	Sint-Lievens-Houtem	Sint-Martens-Latem	Sint-Niklaas	Stekene	Temse	Waarschoot	Waasmunster	Wachtebeke	Wetteren
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	2	13	5	0	0	0	8	4	21	2	6	0	12
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	2	13	4	0	0	0	7	3	19	2	6	0	12
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0

Gemeente			Wichelen	Wortegem-Petegem	Zeke	Zelzate	Zingem	Zomergem	Zottegem	Zulte	Zwalm
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		3	0	6	1	0	0	2	0	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	0	4	1	0	0	2	0	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere		0	0	2	0	0	0	0	0	0

Gemeente			Vlaams-Brabant	Aarschot	Affligem	Asse	Beersel	Begijnendijk	Bekkevoort	Bertem	Bever	Bierbeek	Boortmeerbeek	Boutersem	Diest	Dilbeek	Drogenbos
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		678	15	3	14	15	1	1	2	0	2	0	3	21	77	11
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	576	12	3	14	15	0	0	2	0	1	0	3	17	73	11
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
	Andere		98	3	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4	0	0

Gemeente			Galmaarden	Geetbets	Glabbeek	Gooik	Grimbergen	Haacht	Halle	Herent	Herne	Hoegaarden	Hoeilaart	Holsbeek	Huidenberg	Kamphenhout	Kapelle-op-den-Bos
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	2	0	0	20	0	39	5	0	2	1	1	3	0	2
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	2	0	0	18	0	39	5	0	2	0	1	1	0	2
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0

Gemeente			Keerbergen	Kortenaken	Kortenberg	Kraainem	Landen	Lennik	Leuven	Liedekerke	Linkebeek	Linter	Londerzeel	Lubbeek	Machelen	Meise	Merchtem
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		3	0	7	25	4	1	39	1	0	0	1	0	19	0	5
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	0	6	25	3	1	31	1	0	0	1	0	16	0	3
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	1	0	1	0	8	0	0	0	0	0	3	0	2

Gemeente			Opwijk Oud-Heverlee		Overijse	Pepingen	Roosdaal	Rotselaar	Scherpenheuvel- Zichem	Sint-Genesius- Rode	Sint-Pieters- Leeuw	Steenokkerzeel	Ternat	Tervuren	Tielt-Winge	Tienen
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	0	7	0	0	5	9	38	20	3	1	11	2	46
	na	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	LAC- advies	Klaarblijkelijke onwil	0	0	6	0	0	3	9	38	20	2	1	5	2	31
	Zonder LAC- advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	6	0	15

Gemeente			Tremelo	Vilvoorde	Wemmel	Wezembeek- Oppem	Zaventem	Zemst	Zoutleeuw
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	147	13	4	22	2	0
	na	Fraude	0	0	0	0	0	0	0
	LAC- advies	Klaarblijkelijke onwil	1	111	12	0	20	2	0
	Zonder LAC- advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	36	1	4	2	0	0

Gemeente			West-Vlaanderen	Alveringem	Anzegem	Ardozie	Avelgem	Beernem	Blankenberge	Bredene	Brugge	Damme	De Haan	De Panne	Deerlijk	Dentergem	Diksmuide
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		615	6	1	1	3	0	4	0	18	0	1	64	3	0	3
	na LAC-advies	Fraude Klaarblijkelijke onwil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			290	2	1	1	3	0	4	0	18	0	1	14	2	0	2
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Andere			325	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	1	0	1

Gemeente			Gistel	Harelbeke	Heuvelland	Hoogelede	Houthulst	Ichtegem	Leper	Ingelmunster	Izegem	Jabbeke	Knokke-Heist	Koekelare	Koksijde	Kortemark	Kortrijk
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	7	0	0	1	0	11	2	8	0	150	0	97	0	32
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	6	0	0	0	0	6	2	8	0	21	0	25	0	19
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Andere			1	1	0	0	1	0	5	0	0	0	129	0	72	0	13

Gemeente			Kuurne	Langemark-Poelkapelle	Ledegem	Lendeledede	Lichtervelde	Lo-Reninge	Menen	Mesen	Meulebeke	Moorslede	Middelkerke	Nieuwpoort	Oostende	Oostkamp	Oostrozebeke	Oudenburg
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		5	0	0	0	0	0	25	1	1	4	3	22	68	0	0	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	4	0	0	0	0	0	12	1	1	4	3	6	68	0	0	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	1	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	16	0	0	0	0

Gemeente			Pittem	Poperinge	Roeselare	Ruiselede	Spiere-Helkijn	Staden	Tielt	Torhout	Veurne	Vleteren	Waregem	Wervik	Wevelgem	Wielsbeke	Wingene
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		0	1	14	0	0	0	5	0	13	1	8	8	9	2	1
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	0	13	0	0	0	5	0	8	1	7	6	7	1	1
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	1	1	0	0	0	0	0	5	0	1	2	2	1	0

Gemeente			Zedelgem	Zonnebeke	Zuienkerke	Zwevegem
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		1	3	0	7
	na	Fraude	0	0	0	0
	LAC-advies	Klaarblijkelijke onwil	1	1	0	5
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0
		Andere	0	2	0	2

Niet-huishoudelijke klanten

Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer – cijfers 2012

In 2012 worden in Vlaanderen 612 niet-huishoudelijke klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk.

471 klanten worden afgesloten wegens klaarblijkelijke onwil, 141 afsluitingen zijn geklasseerd bij 'andere reden'.

Voor fraude of onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid worden geen klanten afgesloten.

IWM en Hoeilaart sluiten geen enkele niet-huishoudelijke klant van water af. Het hoogste aantal ligt bij De Watergroep die 139 niet-huishoudelijke klanten van het openbaar waterdistributienetwerk afsluit.

375 van de 612 afgesloten niet-huishoudelijke klanten van het openbaar waterdistributienetwerk worden in 2012 opnieuw aangesloten. Dat komt neer op 61%.

221 van de afgesloten aftakkingen worden heraangesloten na een periode van afsluiting van minder dan zeven kalenderdagen. 65 worden heraangesloten na een periode van afsluiting tussen zeven en 30 kalenderdagen en 89 worden heraangesloten na meer dan 30 kalenderdagen.

237 klanten worden echter niet heraangesloten of zo'n 37% van het aantal afgesloten niet-huishoudelijke klanten.

Bij de niet-huishoudelijke klanten die niet heraangesloten worden in 2012, bedraagt de gemiddelde schuld bij de exploitant 663 euro.

Bijlage 2.5 Afsluitingen en heraansluitingen – cijfers 2012

Tabel 35: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Totaal	Fraude	Klaarblijkelijke onwil	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	Andere
AWW	272	0	272	0	0
De Watergroep	139	Ng*	Ng*	Ng*	139
Hoeilaart	0	0	0	0	0
IWM	0	0	0	0	0
IWVA	39	0	39	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	11	9	9	0	2
Knokke-Heist	76	0	76	0	0
PIDPA	66	0	66	0	0
TMVW	9	0	9	0	0
Vivaqua	0	Nb**	Nb**	Nb**	Nb**
Vlaanderen	612	0	471	0	141

* gegevens zijn niet gerapporteerd (Ng)

** gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

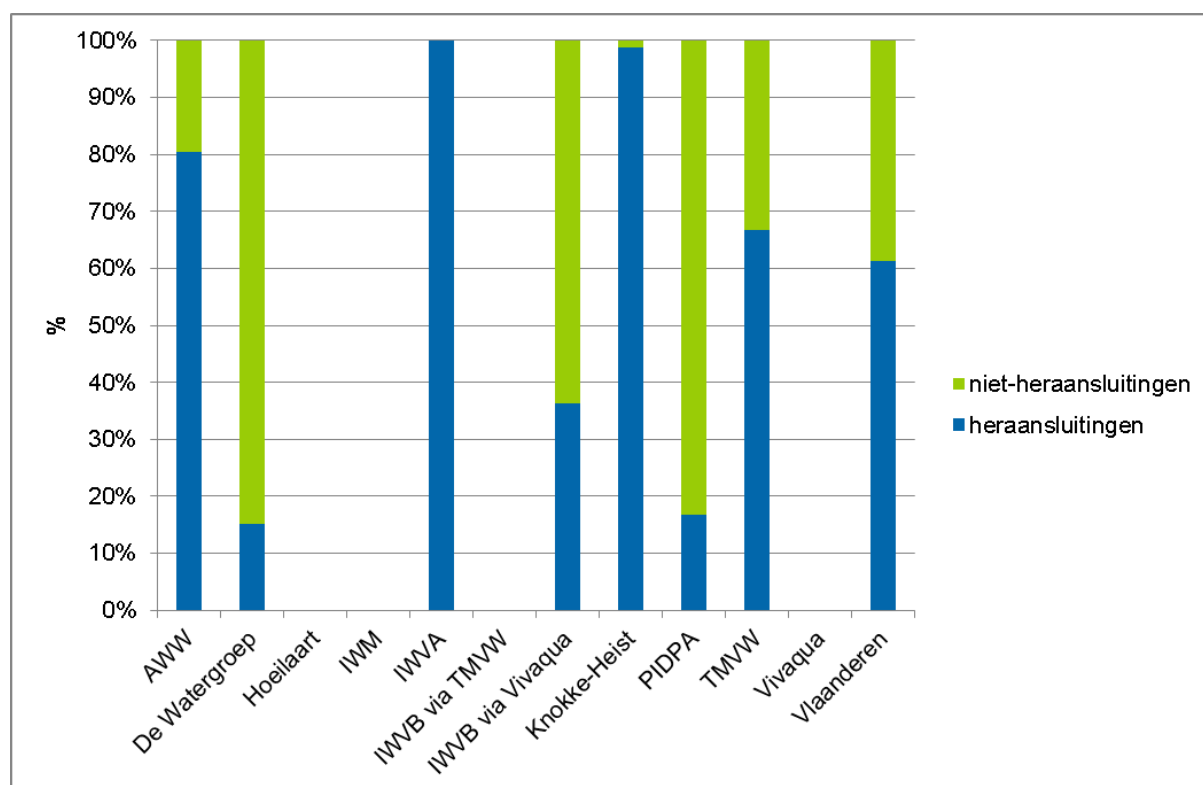
Tabel 36: Aantal heraansluitingen van afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AWW	219	158	31	30
De Watergroep	21	11	3	7
Hoeilaart	0	0	0	0
IWM	0	0	0	0
IWVA	39	16	8	15
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	4	2	0	2
Knokke-Heist	75	26	17	32
PIDPA	11	5	5	1
TMVW	6	3	1	2
Vivaqua*	Nb	Nb	Nb	Nb
Vlaanderen	375	221	65	89

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 37: Aantal niet-huishoudelijke klanten die zijn afgesloten, heraangesloten en niet heraangesloten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% niet heraangesloten t.o.v. afgesloten
AWW	272	219	53	19,5
De Watergroep	139	21	118	84,9
Hoeilaart	0	0	0	-
IWM	0	0	0	-
IWVA	39	39	0	0,0
IWVB via TMVW	0	0	0	-
IWVB via Vivaqua	11	4	7	63,6
Knokke-Heist	76	75	1	1,3
PIDPA	66	11	55	83,3
TMVW	9	6	3	33,3
Vivaqua	0	Nb	Nb	Nb
Vlaanderen	612	375	237	36,7



Figuur 19: Aandeel van de heraansluitingen en van de niet-heraansluitingen van de afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.

Tabel 38: Gemiddeld uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.

Exploitant	Gemiddelde schuld
AWW	€ 738
De Watergroep	€ 627
Hoeilaart	€ 0
IWM	€ 0
IWVA	€ 576
IWVB via TMVW	€ 0
IWVB via Vivaqua*	Nb
Knokke-Heist	€ 742
PIDPA	€ 2.339
TMVW	€ 284
Vivaqua*	Nb
Vlaanderen	€ 663

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)