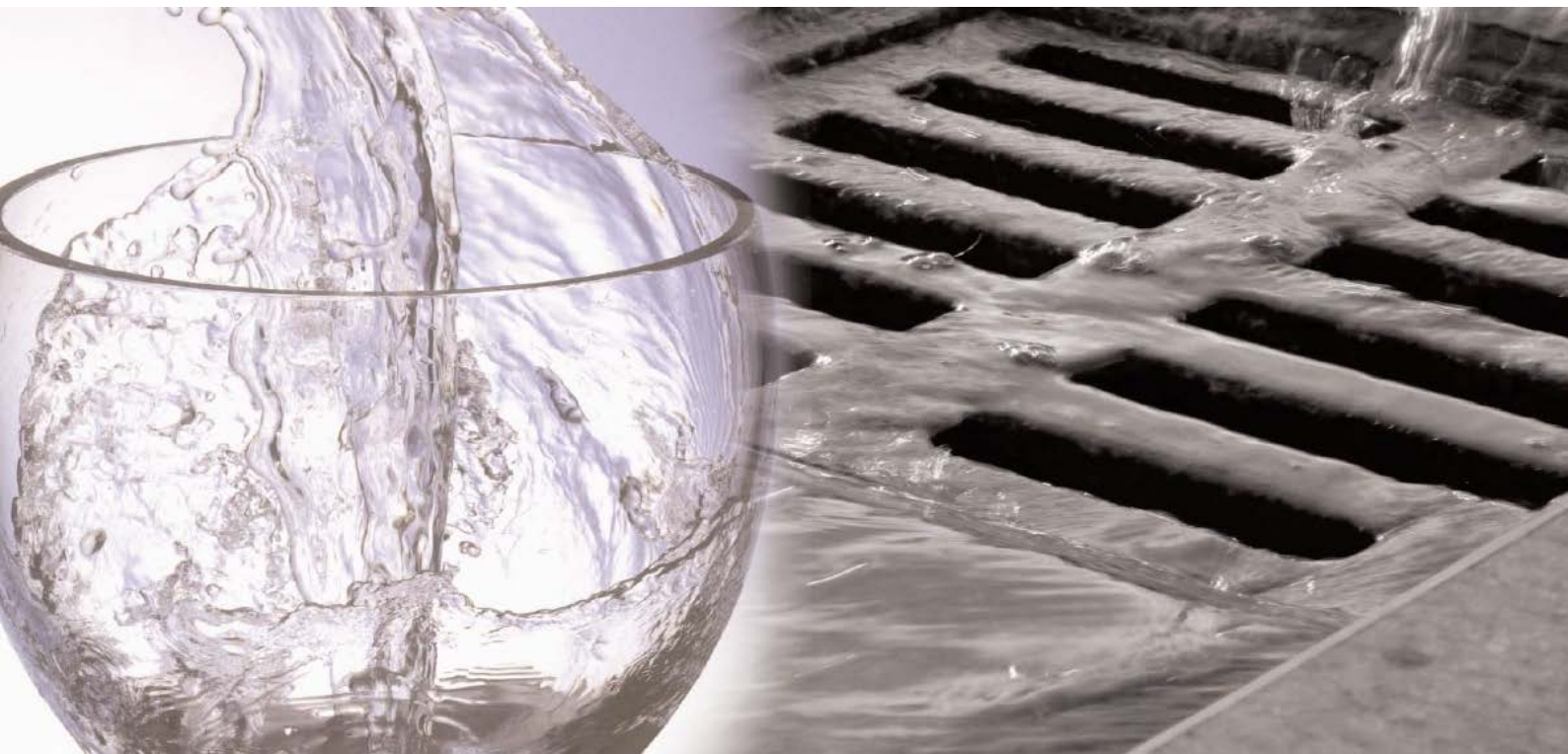
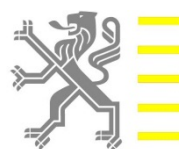




Statistieken toepassing Algemeen Waterverkoopreglement jaar 2012

Vlaamse overheid



DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken – toepassing Algemeen Waterverkoopreglement – jaar 2012

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. De eerste volledige rapportering voor deze statistiek omvat het jaar 2012. Deze statistiek bevat gegevens 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 (2013), Statistieken – toepassing Algemeen Waterverkoopreglement – jaar 2012

Verantwoordelijke uitgever

Philippe D'Hondt, Afdelingshoofd Lucht, Milieu en Communicatie

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/2013/6871/027

INHOUDSTAFEL

1 Achtergrond.....	7
2 Bespreking van de drinkwaterstatistiek voor 2012	8
2.1. Inleiding.....	8
2.2. Huishoudelijke klanten	9
2.2.1. Procedure voor wanbetaling	9
2.2.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	12
2.2.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	13
2.3. Niet-huishoudelijke klanten	14
2.3.1. Procedure voor wanbetaling	14
2.3.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	15
2.3.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog gebruik	15
2.4. Klachten	16
2.5. Keuringen.....	17
3 Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2012	18
3.1. Inleiding.....	18
3.2. Klachten	18
3.3. Keuringen.....	19
4 Trends	20
4.1. Drinkwaterlevering	20
4.2. Sanering.....	21

BIJLAGEN

Bijlage 1: Huishoudelijke klanten.....	24
Bijlage 1.1: Betalingsuitstellen	25
Bijlage 1.2: Ingebrekestellingen	27
Bijlage 1.3: Afbetalingsplannen	29
Bijlage 1.4: Erkende instelling voor schuldbemiddeling.....	32
Bijlage 1.5: Rechtbank	33
Bijlage 1.6: Lokale adviescommissie (LAC).....	34
Bijlage 1.7: Afsluitingen en heraansluitingen	37
Bijlage 1.8: Lokale Adviescommissie (LAC): werking en afsluitingen per gemeente	41
Bijlage 1.9: Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik	65
Bijlage 2: Niet-huishoudelijke klanten	67
Bijlage 2.1: Betalingsuitstellen	68
Bijlage 2.2: Ingebrekestellingen	69
Bijlage 2.3: Afbetalingsplannen	70
Bijlage 2.4: Rechtbank	73
Bijlage 2.5: Afsluitingen en heraansluitingen	74
Bijlage 2.6: Abnormaal hoog verbruik.....	77
Bijlage 3: Klachten over drinkwater.....	78
Bijlage 4: Keuringen van drinkwater.....	82
Bijlage 5: Ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders	83
Bijlage 6: Ontvangen klachten door de rioolbeheerders	93
Bijlage 7: Keuringen uitgevoerd door de rioolbeheerders.....	95
Bijlage 8: Rapporteringsverplichting	97

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 2007-2012.	21
Figuur 3: Aandeel van de huishoudelijke klanten per exploitant.....	24
Figuur 4: Aandeel van de toegestane en geweigerde uitstellen van betaling per exploitant.....	25
Figuur 5: Aantal aangevraagde uitstellen van betaling t.o.v. het aantal huishoudelijke klanten.....	26
Figuur 6: Aantal huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant..	28
Figuur 7: Aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant	29
Figuur 8: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen per exploitant dat die niet worden nageleefd.....	31
Figuur 9: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. aantal ingebrekestellingen	33
Figuur 10: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.....	39
Figuur 11: Aanwezigheid (%) van de LAC in de provincies en Vlaanderen.....	64
Figuur 12: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant	66
Figuur 13: Aandeel van de niet-huishoudelijke klanten per exploitant.....	67
Figuur 14: Aandeel van de toegestane en geweigerde betalingsuitstellen per exploitant.	68
Figuur 15: Aantal niet-huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant.	69
Figuur 16: Aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant.	70
Figuur 17: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen die niet worden nageleefd.....	72
Figuur 18: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. aantal ingebrekestellingen.	73
Figuur 19: Aandeel van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk.....	75
Figuur 20: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant	77
Figuur 21: Aantal klachten per totaal aantal klanten.	80
Figuur 22: Aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond worden bevonden.	80

TABELLEN

Tabel 1: Evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2012 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008).....	20
Tabel 2: Evolutie van het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2012	20
Tabel 3: Aantal huishoudelijke klanten (actieve contracten/verbruiksplaats) op 31 december 2012 ...	24
Tabel 4: Aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling	25
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	26
Tabel 6: Aantal huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling wordt gestuurd	27
Tabel 7: Totaal aantal huishoudelijke klanten dat minstens één ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten	28
Tabel 8: Aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen	29
Tabel 9: Gemiddelde schuld bij de exploitant, het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen	30
Tabel 10: Aantal afbetalingsplannen dat niet wordt nageleefd per exploitant.....	30
Tabel 11: Aantal dossiers dat de exploitant op vraag van de huishoudelijke klant doorstuurt naar een OCMW of een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk).....	32
Tabel 12: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	33
Tabel 13: Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie.	34
Tabel 14: Aantal behandelde dossiers door de LAC, opgesplitst per categorie	35
Tabel 15: Aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per soort beslissing	35
Tabel 16: Werking van de LAC voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen	36
Tabel 17: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na en zonder LAC- advies, opgesplitst per categorie.	37
Tabel 18: Aantal heraansluitingen van de afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt via LAC-advies.	37
Tabel 19: Aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt zonder LAC-advies.....	38
Tabel 20: Aantal huishoudelijke klanten die zijn afgesloten, heraangesloten en niet heraangesloten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt	38
Tabel 21: Gemiddelde uitstaande schuld bij een afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk	39
Tabel 22: Aantal gekende gedomicilieerde personen waarvoor de watertoevoer door de uitgevoerde afsluitingen wordt onderbroken	40
Tabel 23: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden	40
Tabel 24: Overzicht van de werking van de LAC, alfabetisch geordend per provincie en per gemeente	41
Tabel 25: Werking van de LAC op provinciaal niveau	64
Tabel 26: Top 10 van de gemeenten in Vlaanderen met het hoogste aantal afsluitingen per huishoudelijke klant	64
Tabel 27: Aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik en het gemiddeld bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen	65
Tabel 28: Aantal niet-huishoudelijke klanten (actieve contracten/verbruiksplaats) op 31 december 2012.....	67
Tabel 29: Aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling	68
Tabel 30: Aantal niet-huishoudelijke klanten naar wie minstens één ingebrekestelling wordt gestuurd	69
Tabel 31: Aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen	70
Tabel 32: Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld, het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen	71
Tabel 33: Aantal afbetalingsplannen dat niet wordt nageleefd.	71
Tabel 34: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	73
Tabel 35: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk.....	74
Tabel 36: Aantal heraansluitingen van afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.	74
Tabel 37: Aantal niet-huishoudelijke klanten die zijn afgesloten, heraangesloten en niet heraangesloten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt	75
Tabel 38: Gemiddeld uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.....	76

Tabel 39: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen en de overige gemeenten, en voor Vlaanderen.....	76
Tabel 40: Aantal aangevraagde en aantal toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik, en het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming	77
Tabel 41: Totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie	78
Tabel 42: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie	79
Tabel 43: Overzicht van de ontvangen en gegronde eerstelijnsklachten	79
Tabel 44: Aantal klachten waarvoor de termijnen worden gerespecteerd bij de behandeling ervan....	81
Tabel 45: Aantal ontvangen klachten die binnen de vastgelegde termijnen worden behandeld	81
Tabel 46: Aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend om de klacht te behandelen.....	81
Tabel 47: Aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 7 van het besluit...	82
Tabel 48: Aantal herkeuringen en aantal weigeringen tot aansluiting van de exploitant op het openbaar waterdistributienetwerk.....	82
Tabel 49: Overzicht van de ontvangen informatie.....	83
Tabel 50: Overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder.	92
Tabel 51: Aantal ontvangen klachten, opgesplitst per rioolbeheerder	93
Tabel 52: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst in categorieën	93
Tabel 53: Aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit worden gerespecteerd.	94
Tabel 54: Aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend	94
Tabel 55: Aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit.	95
Tabel 56: Aantal herkeuringen en aantal weigeringen tot aansluiting van de rioolbeheerder op het openbaar saneringsnetwerk.	96
Tabel 57: Overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting	96

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 eerste volledige rapportering voor deze statistiek omvat het jaar 2012. Dit verslag is dan ook het eerste in zijn soort.

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 is hierbij voorzien. Verschillende aspecten die verband houden met de toepassing van de bepalingen uit het Algemeen Waterverkoopreglement worden bevraagd. In bijlage 8 van dit verslag worden deze opgesomd. Hierbij is het van belang te benadrukken dat niet alle aspecten die worden bevraagd, specifiek als recht voor de klant, worden verankerd in het Algemeen Waterverkoopreglement.

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)

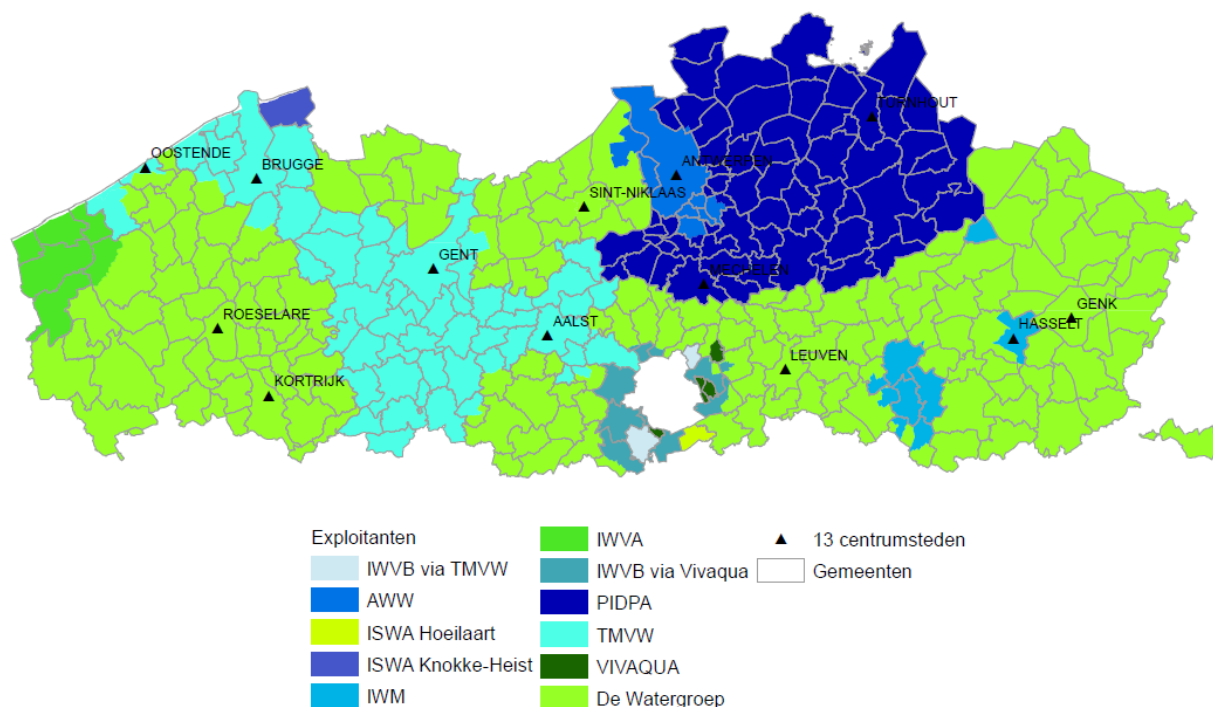
² Ministerieel besluit van 12 december 2011 betreffende de rapportering over de toepassing van de bepalingen uit het besluit van de Vlaamse regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van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

2 Bespreking van de drinkwaterstatistiek voor 2012

2.1. Inleiding

In Vlaanderen zijn er op 31 december 2012 in totaal 2.519.589 huishoudelijke klanten en 257.412 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 worden weergegeven en geanalyseerd. 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 deze 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.

Waar 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

zijn aangeduid 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.

Geen enkele exploitant rapporteert cijfers voor alle gevraagde gegevens. In sommige gevallen zijn die niet beschikbaar (aangeduid als Nb in de tabellen en grafieken), in andere gevallen worden die gegevens niet gerapporteerd (aangeduid als Ng).

Vivaqua en IWVB via Vivaqua zijn de exploitanten die voor meerdere aspecten geen gegevens beschikbaar hebben. Beide exploitanten bevestigen ondertussen de nodige stappen te hebben ondernomen om voor het werkingsjaar 2013 wel een volledige statistiek te kunnen aanleveren.

2.2. Huishoudelijke klanten

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 2012 kent Vlaanderen 2.519.589 huishoudelijke klanten. De exploitant met het grootste aantal huishoudelijke klanten is De Watergroep. Zij voorziet 45 % 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 die gezinnen met een individuele meter zijn gevat onder de definitie van huishoudelijke klant. Een appartementsgebouw met 100 wooneenheden en met slechts één watermeter is voor de exploitant dus slechts één huishoudelijke klant.

2.2.1. Procedure voor wanbetaling

Eén van de verplichtingen die het Algemeen Waterverkoopreglement oplegt aan de klant, is het betalen van de waterfactuur. De exploitant heeft ook een aantal verplichtingen die hij moet nakomen om het verschuldigde bedrag te innen wanneer de klant zijn factuur niet tijdig betaalt. Ook deze procedure is vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement.

De exploitant factureert in eerste instantie 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 heeft betaald, stuurt de exploitant een **herinneringsbrief**. Hierin 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 heeft getroffen om de openstaande

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

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 of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Als de klant ook hier 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 enkel als de procedure verloopt via de Lokale Adviescommissie (LAC). Deze LAC moet haar akkoord geven om de huishoudelijke klant af te sluiten. (zie 2.2.2)

Betalingsuitstel

De mogelijkheid die de exploitant biedt om betalingsuitstel aan te vragen, is niet vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement. Het verlenen van een betalingsuitstel is dus een keuze van de exploitant. Door een betalingsuitstel aan te vragen en te bekomen, kan de klant de opstart van een procedure voor wanbetaling vermijden.

In 2012 worden 65.713 aanvragen tot uitstel van betaling gedaan (bijlage 1.1). Het overgrote deel – namelijk 98 % – van de aanvragen tot uitstel van betaling wordt toegestaan door de exploitant.

Bij IWVB via Vivaqua en Vivaqua komen geen aanvragen binnen.

Vijf exploitanten (AWW, Waterbedrijf Hoeilaart, IWM, IWVA en Waterbedrijf Knokke-Heist) weigeren geen enkele aanvraag.

De Watergroep staat 31.303 aanvragen tot uitstel van betalingen toe en weigert er 1.165. Dit geeft een weigeringspercentage van 3,6 %. Dit percentage ligt hoger dan het Vlaamse gemiddelde van 1,8 %. Enkel IWVB via TMVW heeft een hoger percentage (7 %). In absolute aantallen is het echter slechts één dossier.

Een analyse van het aantal aanvragen tot betalingsuitstel ten opzichte van het aantal huishoudelijke klanten toont aan dat voor AWW 8 % van de huishoudelijke klanten een aanvraag doet tot betalingsuitstel. 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 is gekoppeld aan het specifieke karakter van het distributiegebied van AWW, zijn de cijfers van de 13 centrumsteden naast elkaar geplaatst. Het hoogste percentage van aanvragen tot betalingsuitstel ten opzichte van het aantal huishoudelijke klanten is voor de stad Antwerpen met 8 %. Dit ligt duidelijk hoger dan in de andere centrumsteden. In Mechelen vraagt 5,7 % van de huishoudelijke klanten een aanvraag tot uitstel aan. In Aalst en Gent ligt dit percentage het laagst: op 0,2 %.

Ingebrekestelling

In 2012 ontvangt 8 % van de huishoudelijke klanten in Vlaanderen minstens één ingebrekestelling (bijlage 1.2). In totaal gaat het om 201.195 huishoudelijke klanten.

Het hoogste aantal ingebrekestellingen wordt verstuurd door De Watergroep. Zij verstuurt zo'n 96.615 ingebrekestellingen. In verhouding tot het aantal huishoudelijke klanten is dit 9 %.

De exploitant waar het hoogste percentage huishoudelijke klanten ingebreke wordt gesteld, is Hoeilaart: 25 % of in absolute aantallen 1.123 dossiers.

In de 13 centrumsteden krijgen in totaal 61.769 huishoudelijke klanten minstens één ingebrekestelling. Ten opzicht van het totale aantal huishoudelijke klanten in deze 13 centrumsteden is dit 11%. Dit percentage ligt hoger dan dat van de niet-centrumsteden met een gemiddelde van 7 %.

Afbetalingsplan

In 2012 worden 34.396 afbetalingsplannen aangevraagd (bijlage 1.3). Hiervan worden er 33.777 toegestaan.

AWW, Hoeilaart, IWM, IWVA, Knokke-Heist en Pidpa hebben alle aangevraagde afbetalingsplannen toegestaan.

De Watergroep weigert 6 % van de aangevraagde afbetalingsplannen.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan wordt afgesloten, bedraagt 570 euro. De spreiding van de gemiddelde uitstaande schuld ligt tussen 355 euro (Hoeilaart) en 925 euro (TMVW). Ook voor IWVB via TMVW ligt dit bedrag hoog (899 euro).

De exploitant bepaalt de modaliteiten van het afbetalingsplan. Bijgevolg verschilt het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand van exploitant tot exploitant. Dit schommelt tussen 61 euro (IWVB via Vivaqua) en 287 euro (Vivaqua). Het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand per huishoudelijke aansluiting bedraagt 119 euro. Gemiddeld loopt een afbetalingsplan in Vlaanderen over zeven maanden.

De exploitant met het gemiddelde laagste afbetalingsbedrag (61 euro) per maand heeft de langste gemiddelde looptijd (14,7 maanden). Bij IWVB via Vivaqua en Vivaqua is de gemiddelde afbetalingstermijn het kleinst (respectievelijk 2,4 en 2,5 maanden) en is het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand het hoogst (165 euro en 287 euro).

In totaal worden 13.877 van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalt. Bij de meeste exploitanten schommelt dit percentage rond 40 %. Bij Hoeilaart, IWM, IWVA en Knokke-Heist valt op dat dit percentage lager ligt.

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 hiervoor kiest, moet de exploitant het dossier doorsturen.

Zo'n 142 dossiers worden doorgestuurd naar het OCMW, terwijl 28 dossiers worden doorgestuurd naar het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). TMVW is goed voor het grootste aantal doorgestuurde dossiers: 137 dossiers naar het OCMW en 25 dossier naar het CAW. Hoeilaart stuurt vijf dossiers door en IWVB via TMVW drie.

Rechtbank

In 2012 worden 9.636 huishoudelijke klanten doorgestuurd naar en gedagvaard door de rechtbank om de uitstaande schuld te innen (bijlage 1.5). Dit is 4,8 % van de ingebrekestellingen.

Bij De Watergroep, Hoeilaart en IWVB via TMVW ligt dit cijfer hoger dan het gemiddelde: respectievelijk 6,7 %, 5,3 % en 5,3 %. Pidpa en AWW hebben dan weer een percentage dat duidelijk lager ligt dan het gemiddelde.

Een analyse per regio is niet mogelijk met de aangeleverde gegevens van 2012. Deze gegevens zijn namelijk niet door alle exploitanten per gemeente aangeleverd.

2.2.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

De werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

Als de huishoudelijke klant de rekening niet betaalt, kan de exploitant de procedure in gang zetten om de klant af te sluiten van de drinkwatervoorziening (bijlage 1.6). 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).

In 2012 worden in totaal 23.185 dossiers naar de gemeentelijke LAC doorgestuurd. Gerelateerd aan het aantal huishoudelijke klanten komt dit voor Vlaanderen neer op ongeveer 1 %. Een analyse van dit percentage voor de verschillende exploitanten toont aan dat dit voor AWW (3,4 %) het hoogste is. Voor de meeste exploitanten ligt dit onder de 1 %.

Van de 23.185 dossiers doorgestuurd naar de LAC, worden 15.006 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. Daarvan is de betaling gestart vóór de datum van de zitting.

Sommige dossiers worden behandeld in een LAC-zitting van het volgende jaar. Dit verklaart het verschil tussen het aantal behandelde dossiers op de LAC en het aantal beslissingen van de LAC bij AWW, IWVB via Vivaqua en Vivaqua (tabel 13 en 14).

De LAC beslist of de huishoudelijk klant mag afgesloten worden. Dit is een positief advies. Het totale aantal dossiers met een advies om af te sluiten bedraagt 968 of 6 % van het totale aantal beslissingen. Negatieve adviezen, dit wil zeggen dat de LAC de vraag van de exploitant niet inwilligt, gebeurt in 3.528 dossiers of 24 %. De LAC geeft in 70 % van de dossiers een voorwaardelijk advies. Dit is het geval voor 10.449 dossiers. Een voorwaardelijk advies betekent een beslissing tot afsluiting maar met voorwaarden zoals 'de klant moet het afbetalingsplan volgen'. 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.

In 2012 organiseren de verschillende gemeentelijke LAC's 758 zittingen voor drinkwater. In 57 gemeenten in Vlaanderen wordt geen LAC georganiseerd ondanks het totaal van 28.941 ingebrekestellingen. Hiervan zijn 40 gemeenten gelegen in de provincie Limburg, 13 in Oost-Vlaanderen, twee in Vlaams-Brabant en twee in West-Vlaanderen.

De gegevens per gemeente, geordend per provincie zijn opgenomen in bijlage 1.8., tabel 24.

Gemiddeld worden in Vlaanderen 20 dossiers per zitting behandeld. Voor de 13 centrumsteden ligt dit gemiddelde op 45 dossiers per zitting. Voor de overige gemeenten bedraagt dit gemiddeld 16 dossiers. De LAC van de stad Antwerpen organiseert 49 zittingen. In totaal worden 2.910 adviezen behandeld. Dit komt neer op een gemiddelde van 59 dossiers per zitting. De LAC van Antwerpen geeft voor zo'n 560 dossiers een positief advies. Die klanten kan de exploitant afsluiten van de watertoevoer. De LAC's van de 12 andere centrumsteden geven samen slechts 20 positieve adviezen.

Op de LAC-zittingen zijn de huishoudelijke klanten (of hun vertegenwoordigers) waarvoor een dossier tot afsluiting wordt behandeld weinig aanwezig: in slechts 6 % van de gevallen.

Afsluitingen en heraansluitingen

In 2012 zijn in Vlaanderen 5.074 huishoudelijke klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk (bijlage 1.7). Dit 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).

4.202 afsluitingen vinden plaats na advies van de LAC en 872 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. Dit 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 2.853 afgesloten huishoudelijke klanten van het openbaar waterdistributienetwerk in 2012 heraangesloten. 44 % van de afgesloten huishoudelijke klanten worden niet heraangesloten. Mogelijke verklaringen waarom geen heraansluiting gebeurt, zijn: verhuizing van de klant, sterfgeval, ...

Dit percentage verschilt sterk van exploitant tot exploitant. Een zeer hoog percentage van huishoudelijke klanten dat niet heraangesloten wordt, is te vinden bij De Watergroep: 85 %. Bij Pidpa wordt de helft van de huishoudelijke klanten niet heraangesloten. Bij AWW en TMVW ligt dat cijfer beduidend lager: respectievelijk 9 % en 23 %.

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 810 euro.

Het aantal gedomicilieerden dat van water afgesloten wordt, schommelt rond 14.362 (Vivaqua rapporteert geen cijfer).

Om na te gaan of het aantal afsluitingen gekoppeld is aan een centrumstad, zijn de gegevens van de 13 centrumsteden vergeleken met die van de andere gemeenten en met het Vlaamse gemiddelde. Het Vlaamse percentage van afsluitingen van de watertoevoer bedraagt 0,2 % ten opzichte van het aantal huishoudelijke klanten. Twaalf van de 13 centrumsteden hebben een percentage dat gelijk of lager ligt dan het Vlaamse gemiddelde. Enkel bij Antwerpen is dit percentage beduidend hoger: 1,3 %. Vilvoorde met 1,5 % en Molenbeek met 1,4 % hebben een nog hoger percentage dan Antwerpen.

2.2.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

De huishoudelijke klant kan binnen zes maand 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).

Het gerapporteerde aantal aangevraagde minnelijke schikkingen bedraagt 3.472. Knokke-Heist rapporteert dit cijfer niet, bij Vivaqua is dit cijfer niet beschikbaar.

882 aangevraagde minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik worden in 2012 toegestaan. Hierbij valt op dat De Watergroep dit percentage aanzienlijk omlaag haalt. In slechts 7,6 % van de aangevraagde minnelijke schikkingen stemt De Watergroep toe, terwijl voor de andere exploitanten dit percentage tussen 45 en 100 % ligt.

Het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming varieert van 230 euro (Hoeilaart, twee aanvragen) tot 3.342 euro (IWM, 12 aanvragen). Het Vlaamse gemiddelde bedrag ligt op 1.340 euro tegemoetkoming.

2.3. Niet-huishoudelijke klanten

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

Het totale aantal niet-huishoudelijke klanten bedraagt 257.412. De Watergroep levert aan 46 % 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

Net zoals voor de huishoudelijke klant, kan ook een niet-huishoudelijk klant een betalingsuitstel aanvragen bij de exploitant (bijlage 2.1). In 2012 worden 6.374 uitstellen van betaling aangevraagd. Dit gaat om 2,5 % van de niet-huishoudelijke klanten. Dit percentage ligt hoger bij de exploitanten AWW (6,2 %), Pidpa (6,2 %) en Waterbedrijf Hoeilaart (4,9 %). Bij de exploitanten IWVB via Vivaqua en Vivaqua zijn geen aanvragen binnengekomen.

De meeste exploitanten keuren alle aanvragen tot betalingsuitstel goed. Enkel De Watergroep en TMVW weigeren een beperkt aantal aanvragen. Zo komen we voor Vlaanderen aan 97 % van de aangevraagde uitstellen tot betaling die worden toegestaan.

Ingebrekestelling

Van de niet-huishoudelijke klanten in Vlaanderen reageert 9 % in 2012 niet op de herinneringsbrief van de exploitant en krijgt minstens één ingebrekestelling (bijlage 2.2). In totaal gaat het om 23.355 niet-huishoudelijke klanten. Het hoogste percentage is voor AWW met 20 %.

Afbetalingsplan

Bij betalingsproblemen kan de klant een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2012 worden 1.327 afbetalingsplannen aangevraagd (bijlage 2.3). Dit is slechts 0,5 % van het totale aantal niet-huishoudelijke klanten. Het overgrote deel van de aanvragen worden toegestaan. 30 aanvragen worden geweigerd bij De Watergroep. TMVW weigert één aanvraag. De andere aanvragen tot betalingsuitstel worden allemaal toegestaan. Dit leidt tot het hoge percentage van 98 % toegestane uitstellen van betaling.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan wordt afgesloten, is 2.231 euro. De bedragen liggen tussen 633 euro (IWVB via TMVW) en 4.682 euro (IWM).

Het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand per niet-huishoudelijke klant schommelt per exploitant tussen 110 euro (IWVB via TMVW) en 960 euro (Knokke-Heist). De gemiddelde looptijd van het afbetalingsplan varieert van 2,1 maanden (Vivaqua) tot 9,3 maanden (TMVW). Als de cijfers berekend worden voor Vlaanderen, ligt het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand op 493 euro af te betalen op een periode van vijf maanden.

532 van de toegestane afbetalingsplannen worden niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het gemiddelde ligt op 41 %.

Rechtbank

Om de uitstaande schuld te innen, sturen de exploitanten 1.455 dossiers van niet-huishoudelijke klanten door naar de rechtbank (bijlage 2.4). Het hoogste aantal (764 dossiers) gebeurt in opdracht van De Watergroep. TMVW stuurt 543 dossiers door naar de rechtbank.

Het Vlaamse gemiddelde van de ingebrekestellingen die tot een dagvaarding leiden, ligt op 6 %. Bij een vergelijking tussen de verschillende exploitanten komt het hoogste percentage voor bij IWVB via TMVW (17 %). Dit geldt echter slechts voor 13 dossiers. Andere exploitanten hebben volgende percentages: AWW (2 %), De Watergroep (8 %), Pidpa (1,2 %) en TMVW (12 %).

2.3.2. Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

In 2012 worden in Vlaanderen 2.228 niet-huishoudelijke klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk.

471 klanten worden afgesloten wegens klaarblijkelijke onwil, 1.757 andere 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 1.755 niet-huishoudelijke klanten van het openbaar waterdistributienetwerk afsluit.

375 van de 2.228 afgesloten niet-huishoudelijke klanten van het openbaar waterdistributienetwerk worden in 2012 opnieuw aangesloten. Dit komt neer op 17 %.

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 tot en met 30 kalenderdagen, en 89 worden heraangesloten na meer dan 30 kalenderdagen.

1.853 klanten worden echter niet heraangesloten of zo'n 83 % van het aantal afgesloten niet-huishoudelijke klanten. De cijfers schommelen sterk tussen de verschillende exploitanten. De Watergroep sluit 99 % van de afgesloten niet-huishoudelijke klanten niet weer aan, terwijl exploitant Knokke-Heist 99 % heraansluit. Het niet-heraansluitingspercentage bij TMVW bedraagt 33 %, bij Pidpa is dit 83 % en bij AWW 20 %.

Bij de niet-huishoudelijke klanten die niet heraangesloten worden in 2012, bedraagt de gemiddelde schuld bij de exploitant 725 euro.

Het percentage afsluitingen voor niet-huishoudelijke klanten in de centrumsteden en andere gemeenten, en het Vlaamse gemiddelde ten opzichte van het aantal niet-huishoudelijke klanten, is vrij gelijk. Tussen de 13 centrumsteden onderling zijn er wel verschillen merkbaar. Het percentage afsluitingen ten opzichte van het aantal niet-huishoudelijke klanten is het hoogst in Roeselare: zo'n 2 %. In Aalst en Brugge zijn er geen afsluitingen.

2.3.3. Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog gebruik

In totaal vragen de niet-huishoudelijke klanten 510 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Hiervan worden er 156 toegestaan. (bijlage 2.6).

Bij de kleinere exploitanten zijn geen aanvragen binnengekomen (Hoeilaart en IWVB via TMVW) of een beperkt aantal (Knokke-Heist, IWVA).

Het hoogste percentage (88 %) van aanvragen tot minnelijke schikking is door Pidpa toegestaan. Het laagste percentage (13 %) is voor De Watergroep. De Watergroep krijgt 369 aanvragen tot minnelijke schikking en keurt er slechts 48 goed.

Het gemiddelde bedrag van tegemoetkoming varieert van 1.638 euro (TMVW) tot 7.000 euro (Knokke-Heist). Voor Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld bedrag van tegemoetkoming van 3.555 euro.

2.4. Klachten

Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van de exploitant, contacteert hij de klantendienst. Als hij niet tevreden is over de manier waarop zijn probleem behandeld wordt, kan hij zijn grieven doorgeven aan de klachtenmanager van de maatschappij. Dit 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. Deze tweedelijnsklachten en de behandeling ervan zijn niet opgenomen in dit rapport.

Het totale aantal klachten dat de klachtenmanagers van de verschillende exploitanten ontvangen in 2012 bedraagt 2.047. Volgens de klachtenmanagers zijn 928 klachten gegrond. Dit komt neer op 45 % van de ingediende klachten. Het aantal klachten dat ingediend wordt ten opzichte van het totale aantal klanten is beperkt tot 0,07 %.

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 gedomicilieerde;
- de sociale vrijstellingen voor de saneringsbijdragen;
- het aangerekende waterverbruik;
- de facturatie, andere dan voorgaande
- andere reden.

Van de 2.047 klachten handelen er 243 over de kwaliteit van het geleverde water (12 %), 21 over de kosteloze levering per gedomicilieerde (1%), 161 over het aangerekende waterverbruik (8 %), en 655 over andere facturatieproblemen (32 %). Zo'n 967 klachten (47 %) van het totaal staan geklasseerd bij 'andere reden'.

Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ingediende klachten bedraagt 45 %. Er zijn grote verschillen tussen de verschillende exploitanten: AWW (63 %), De Watergroep (33 %), Pidpa (37 %) en TMVW (71 %). Bij de kleinere exploitanten komen er minder dan 20 klachten binnen. Het berekenen van een percentage is hier niet representatief.

1.915 klachten worden binnen de vastgelegde termijn behandeld, 6 % van de klachten niet.

De klachten over de kwaliteit van het geleverde water krijgen de meest strikte klachtenbehandeling. Zeven klachten, wat neerkomt op 3 % van de kwaliteitsklachten, worden niet binnen de opgelegde termijn behandeld.

Klachten over de gratis levering worden allemaal op tijd afgehandeld. Dit zijn ook weinig complexe dossiers. Voor het aangerekende verbruik en de facturatie zijn 30 dossiers niet op tijd afgehandeld. Het grootste aantal klachten dat niet binnen de termijn wordt afgehandeld, zijn 95 klachten binnen de categorie 'andere reden'. Dit is een percentage van 10 % van de dossiers in deze categorie.

Als de indiener van de klacht ter 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 aangerekend worden. Voor slechts één klacht wordt een kost aangerekend.

2.5. Keuringen

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 gekeurd worden in volgende gevallen:

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

In totaal worden in 2012 in Vlaanderen 46.873 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel, namelijk 44.016 (94 %) klachten, gebeurt vóór de eerste ingebruikname. 2.435 keuringen gebeuren na een belangrijke wijziging van de binneninstallatie.

Op verzoek van de exploitant worden 353 keuringen uitgevoerd na vaststelling van een inbreuk. 69 keuringen gebeuren na een afsluiting wegens bedreiging voor de volksgezondheid of de veiligheid van de drinkwatervoorziening.

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 2.614 herkeuringen, waarbij in 1.673 gevallen de binneninstallatie opnieuw wordt afgekeurd.

3 Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2012

3.1. Inleiding

Het rapporteringssjabloon wordt op 28 februari 2013 verstuurd naar alle gemeenten en rioolbeheerders. De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2012 en moeten tegen uiterlijk 31 maart ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Een (deels)ingevuld rapporteringssjabloon wordt ontvangen van 281 gemeenten en rioolbeheerders. Voor een deel van de gemeenten geven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten. Voor de gemeenten waarvan geen informatie wordt ontvangen, is het onduidelijk of dit komt doordat er geen klachten zijn of keuringen zijn uitgevoerd en dus niets te rapporteren valt.

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

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

3.2. Klachten

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

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

Het totale aantal klachten dat de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders ontvangen in 2012 bedraagt 1.139. Hiervan zijn 778 klachten gegrond.

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

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

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

Van de 1.139 klachten gaan er 476 (42%) over de afvoer naar het saneringsnetwerk. De overige 663 klachten (48 %) staan geklasseerd bij 'andere reden'.

Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ingediende klachten bedraagt 68 %.

839 klachten (74 %) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

Als de indiener van de klacht ter 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 aangerekend worden. Voor slechts vijf klachten wordt een kost aangerekend.

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

3.3. Keuringen

Bij de keuring wordt nagegaan of de scheiding van hemelwater en afvalwater wordt nageleefd op het private terrein, en 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 2012 in Vlaanderen 5.817 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel (3.941 of 68 %) gebeurt vóór de eerste ingebruikname. 1.443 keuringen (25 %) gebeuren naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering. Daarnaast worden 433 keuringen (7,5 %) uitgevoerd naar aanleiding van belangrijke wijzigingen.

Op verzoek van de exploitant na vaststelling van een inbreuk worden in 2012 geen keuringen uitgevoerd.

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 198 herkeuringen. In 219 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.

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

4 Trends

4.1. Drinkwaterlevering

Voor de openbare watervoorziening is de statistiek voor 2012 de eerste die beschikbaar is. Voor de meeste aspecten is het dan ook niet mogelijk om trends te analyseren.

Enkel voor het aantal afsluitingen van de watertoevoer is een trendanalyse mogelijk. 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 over de toepassing van bepalingen uit het Algemeen Waterverkoopreglement, bestond er geen verplichting voor de exploitant om deze gegevens systematisch bij te houden. De gegevens die in de trendanalyse worden opgenomen, zijn dan ook te beschouwen als 'best beschikbare' gegevens.

Zowel voor het aantal aanvragen tot afsluiting bij de Lokale Adviescommissie (LAC) (tabel 1) als voor het aantal effectieve afsluitingen (tabel 2) kan de evolutie over de periode 2007-2012 worden opgevolgd. Voor beiden is er voor Vlaanderen een duidelijk stijgende trend vast te stellen.

Tabel 1: Evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2012 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008).

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

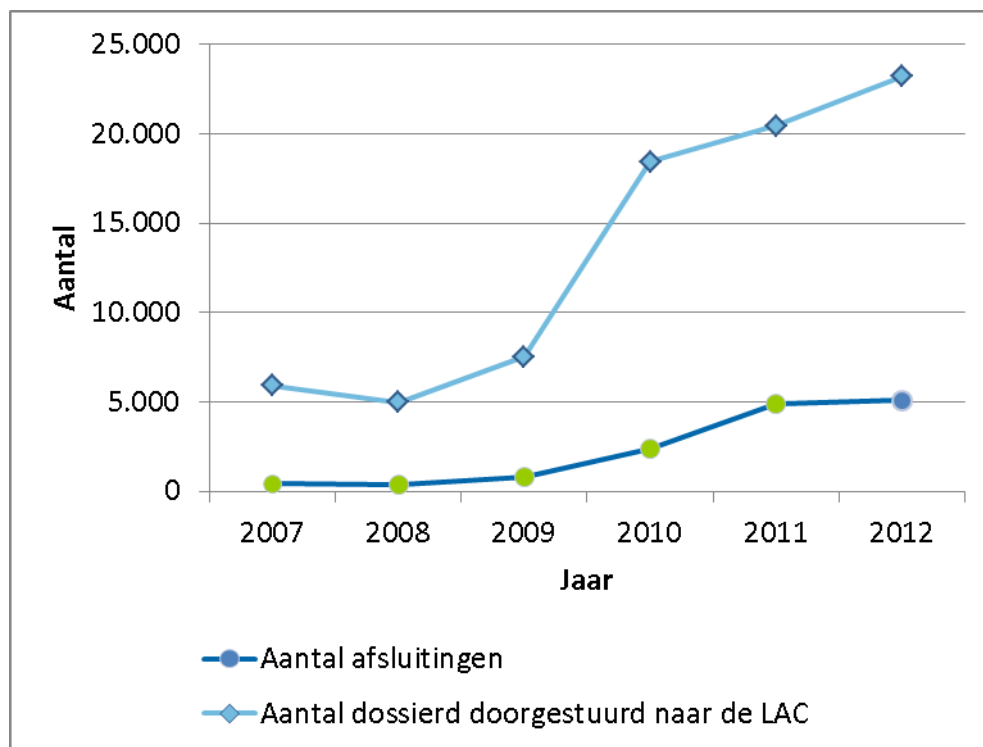
Tabel 2: Evolutie van het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2012.

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012
AWW	0	0	0	1.281	2.761	1.670
De Watergroep	-	0	300	342	1.211	2.008
Hoeilaart	8	10	12	13	3	1
IWM	0	6	1	24	8	0
IWVA	22	26	27	15	18	202
IWVB via TMVW						16
IWVB via Vivaqua	165	169	204	222	276	267
Knokke-Heist	8	7	27	25	34	150
Pidpa	194	125	179	338	314	496
Sint-Niklaas	-	-	0	0	0	*
TMVW	-	15	19	80	249	235
Vivaqua	17	23	22	22	14	29
Vlaanderen	414	381	791	2.362	4.888	5.074

* overgenomen door De Watergroep

Een trendanalyse per exploitant van het aantal aanvragen tot afsluiting toont voor de meeste exploitanten een duidelijk toenemende trend in het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC. Deze trend is vooral zeer duidelijk voor AWW, De Watergroep en IWM.

De stijgende trend in het aantal aanvragen tot afsluiting resulteert in een stijging van het aantal effectieve afsluitingen (tabel 2, figuur 2). Een analyse van deze trend laat zien dat de sterk stijgende trend van de afgelopen jaren stagneert.



Figuur 2: Evolutie van het totale aantal dossiers dat is ingediend bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2012.

groen: gerapporteerde gegevens naar aanleiding van parlementaire vragen

blauw: rapportering op basis van Ministerieel besluit

4.2. Sanering

Voor de openbare dienstverplichtingen met betrekking tot de invulling van de saneringsverplichting is de statistiek voor 2012, net zoals voor drinkwater, de eerste die beschikbaar is. Hierdoor is het voor deze aspecten niet mogelijk om trends te analyseren.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Huishoudelijke klanten

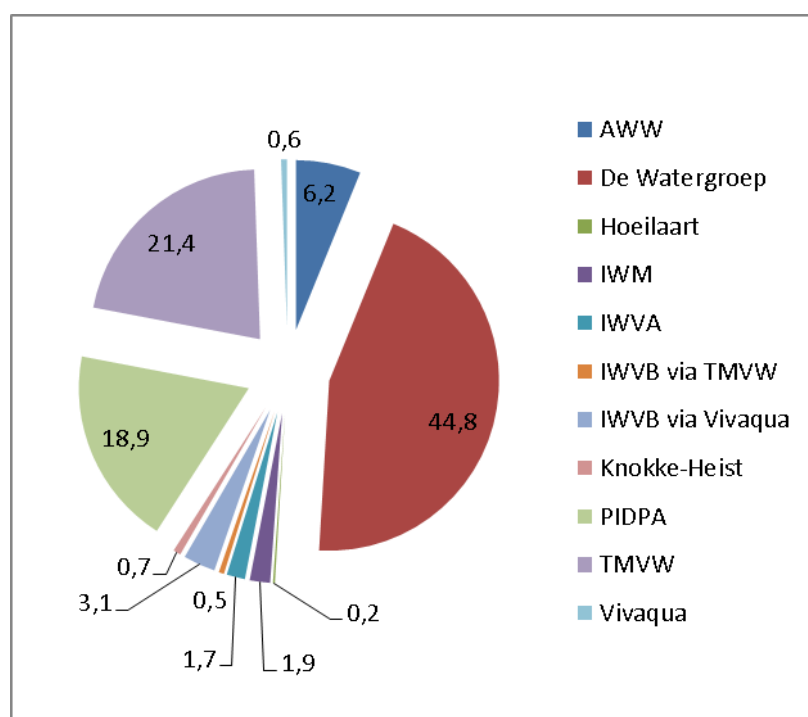
INFOBOX – HUISHOUDELIJKE KLANT

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 2012.

Exploitant	Aantal
AWW	155.557
De Watergroep	1.128.134
Hoeilaart	4.520
IWM	48.808
IWVA	43.987
IWVB via TMVW	12.714
IWVB via Vivaqua	77.147
Knokke-Heist	18.336
PIDPA	476.012
TMVW	540.298
Vivaqua	14.076
Vlaanderen	2.519.589



Figuur 3: Aandeel van de huishoudelijke klanten per exploitant.

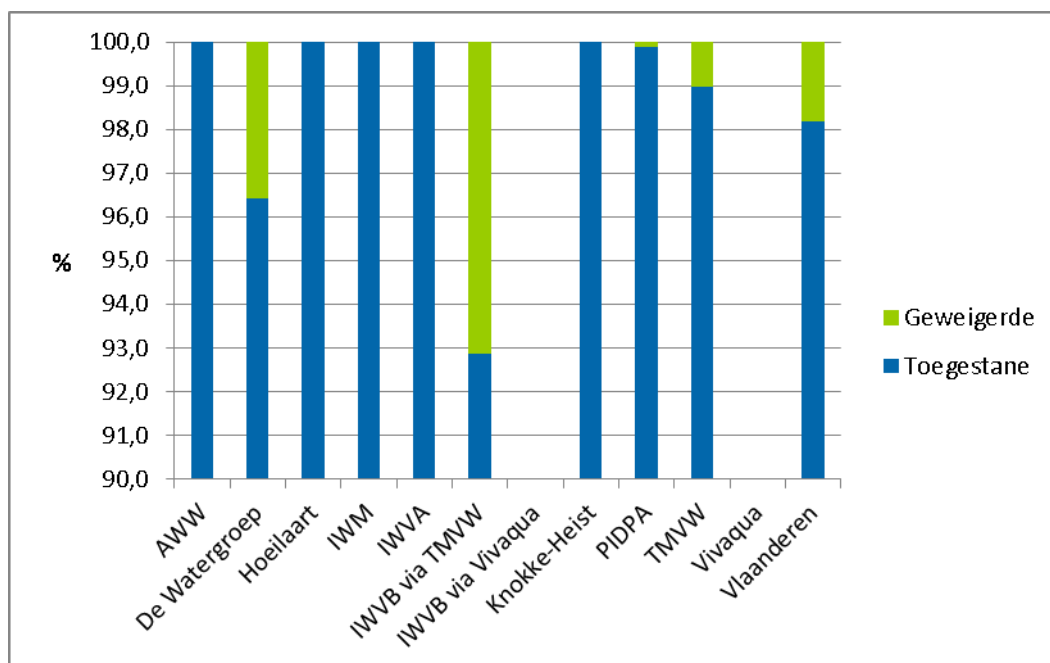
Bijlage 1.1: Betalingsuitstellen

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

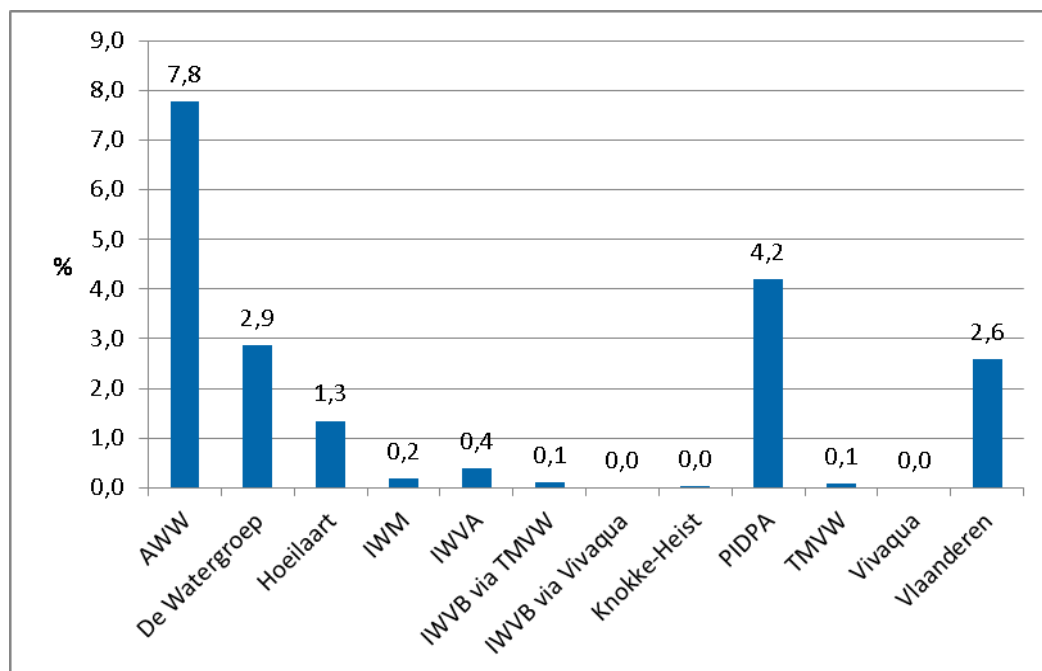
Als de klant het moeilijk heeft om de verschuldigde bedragen te betalen vóór de uiterste betalingsdatum, kan hij contact opnemen met de exploitant en een (kort) uitstel van betaling aanvragen. Op die manier kunnen extra kosten worden vermeden. Het krijgen van uitstel van betaling is een gunst.

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	12.094	7,8	12.094	0	100,0	0,0
De Watergroep	32.468	2,9	31.303	1.165	96,4	3,6
Hoeilaart	61	1,3	0	0	100,0	0,0
IWM	90	0,2	90	0	100,0	0,0
IWVA	177	0,4	177	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	14	0,1	13	1	92,9	7,1
IWVB via Vivaqua	0	0,0	0	0	-	-
Knokke-Heist	5	0,0	5	0	100,0	0,0
Pidpa	20.027	4,2	20.003	24	99,9	0,1
TMVW	777	0,1	769	8	99,0	1,0
Vivaqua	0	0,0	0	0	-	-
Vlaanderen	65.713	2,6	64.515	1.198	98,2	1,8



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	36.057	73	0,2
Antwerpen	121.009	10.151	8,4
Brugge	50.794	68	0,1
Genk	22.716	879	3,9
Gent	106.897	220	0,2
Hasselt*	34.680	309	0,9
Kortrijk	30.283	921	3,0
Mechelen	32.819	1.864	5,7
Leuven	33.487	1.153	3,4
Oostende*	27.749	253	0,9
Roeselare	23.994	681	2,8
Sint-Niklaas	29.500	748	2,5
Turnhout	18.611	899	4,8
13 centrumsteden	568.596	18.219	3,2
Totaal andere gemeenten	1.950.993	47.194	2,4
Vlaanderen	2.519.589	65.413	2,6

* bevoorrad 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 heeft getroffen 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:

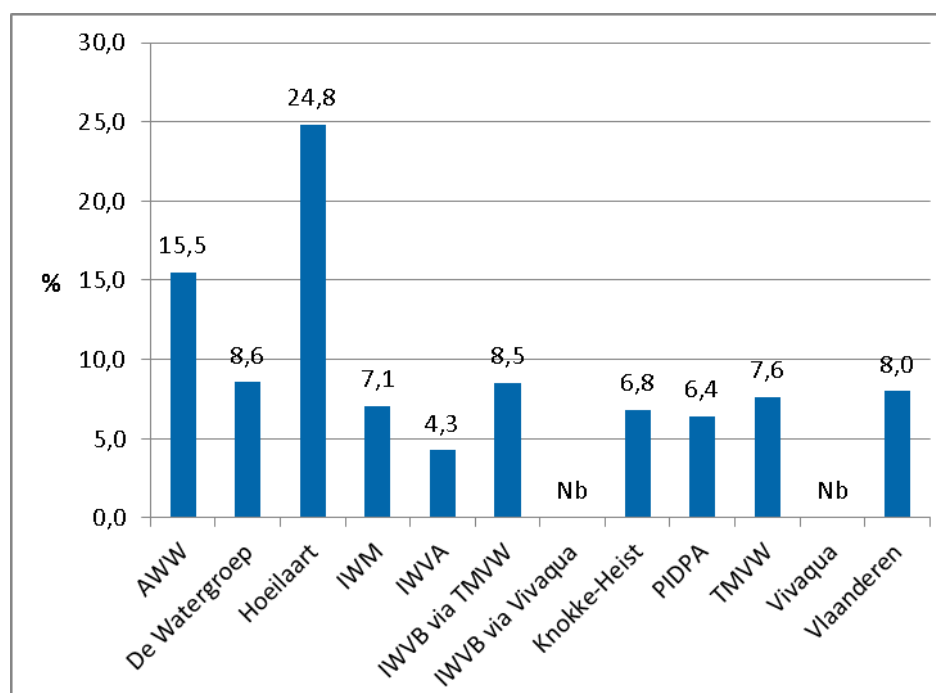
1. de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;
2. de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.

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

Exploitant	Aantal	% huishoudelijke klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het aantal huishoudelijke klanten
AWW	24.104	15,5
De Watergroep	96.615	8,6
Hoeilaart	1.123	24,8
IWM	3.442	7,1
IWVA	1.879	4,3
IWVB via TMVW	1.085	8,5
IWVB via Vivaqua**	Nb	Nb
Knokke-Heist	1.252	6,8
PIDPA	30.475	6,4
TMVW *	41.220	7,6
Vivaqua**	Nb	Nb
Vlaanderen	201.195	8,0

* TMVW hanteert een procedure waarbij eerst in niet-aangetekende ingebrekestelling en vervolgens een aangetekende wordt verzonden. Het gerapporteerde aantal is de som van beide.

** gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



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	36.057	3.441	9,5
Antwerpen	121.009	21.255	17,6
Brugge	50.794	3.454	6,8
Genk	22.716	2.768	12,2
Gent	106.897	10.590	9,9
Hasselt*	34.680	2.478	7,1
Kortrijk	30.283	2.842	9,4
Mechelen	32.819	2.943	9,0
Leuven	33.487	2.689	8,0
Oostende*	27.749	2.847	10,3
Roeselare	23.994	1.882	7,8
Sint-Niklaas	29.500	3.123	10,6
Turnhout	18.611	1.457	7,8
13 centrumsteden	568.596	61.769	10,9
Totaal andere gemeenten	1.950.993	139.426	7,1
Vlaanderen	2.519.589	201.195	8,0

* bevoorraad door twee exploitanten

Bijlage 1.3: Afbetalingsplannen

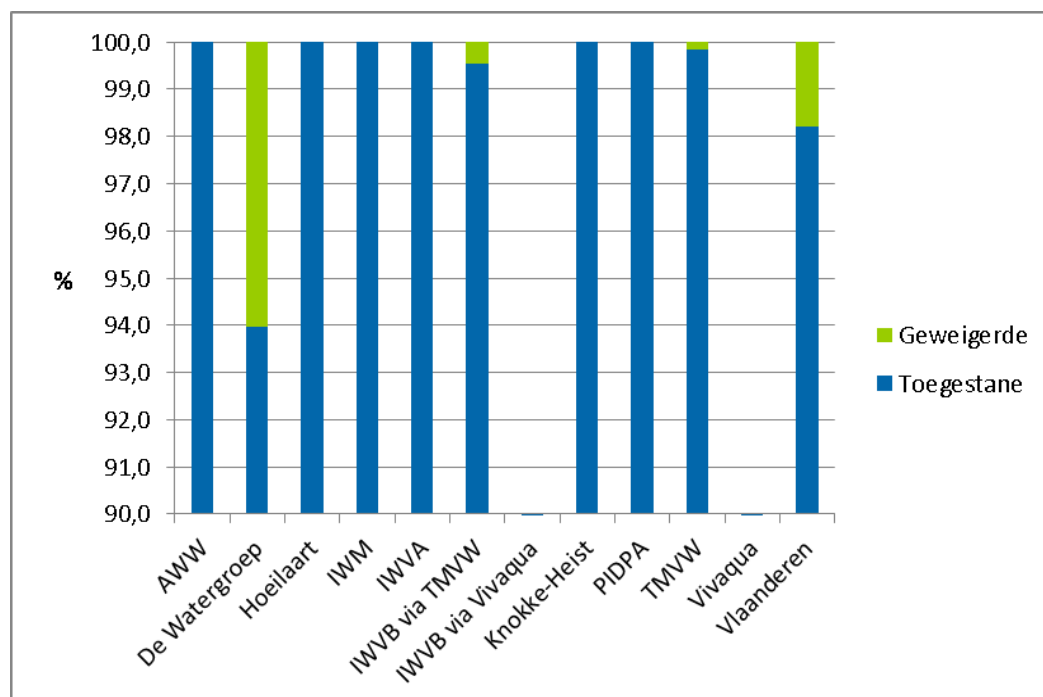
INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

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	4.350	2,8	4.350	0	100,0	0,0
De Watergroep	10.036	0,9	9.431	605	94,0	6,0
Hoeilaart	451	10,0	451	0	100,0	0,0
IWM	709	1,5	709	0	100,0	0,0
IWVA	913	2,1	913	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	218	1,7	217	1	99,5	0,5
IWVB via Vivaqua*	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb
Knokke-Heist	149	0,8	149	0	100,0	0,0
PIDPA	8.814	1,9	8.814	0	100,0	0,0
TMVW	8.756	1,6	8.743	13	99,9	0,1
Vivaqua*	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb
Vlaanderen	34.396	1,4	33.777	619	98,2	1,8

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



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

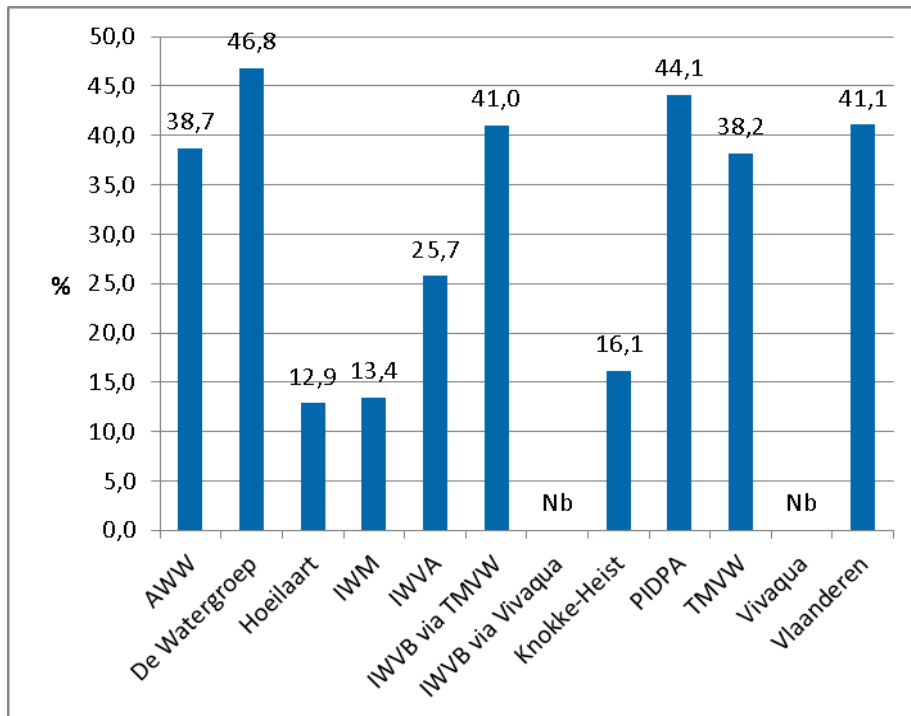
Tabel 9: Gemiddelde schuld bij de exploitant, het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen.

Exploitant	Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld	Gemiddeld afbetalingsbedrag per maand	Gemiddelde looptijd (maand)
AWW	€ 518	€ 126	5,8
De Watergroep	€ 570	€ 99	6,8
Hoeilaart	€ 355	€ 75	12
IWM	€ 475	€ 108	4,6
IWVA	€ 427	€ 123	5,5
IWVB via TMVW	€ 899	€ 61	14,7
IWVB via Vivaqua	€ 408	€ 165	2,5
Knokke-Heist	€ 490	€ 118	5,2
PIDPA	€ 387	€ 71	5,4
TMVW	€ 925	€ 79	11,9
Vivaqua	€ 636	€ 287	2,4
Vlaanderen	€ 570	€ 119	7,0

Tabel 10: Aantal afbetalingsplannen dat niet wordt nageleefd per exploitant.

Exploitant	Aantal afbetalingsplannen	% van de toegestane afbetalingsplannen die niet worden nageleefd
AWW	1.685	38,7
De Watergroep	4.416	46,8
Hoeilaart	58	12,9
IWM	95	13,4
IWVA	235	25,7
IWVB via TMVW	89	41,0
IWVB via Vivaqua	47	Nb*
Knokke-Heist	24	16,1
PIDPA	3.885	44,1
TMVW	3.336	38,2
Vivaqua	7	Nb*
Vlaanderen	13.877	41,1

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



Figuur 8: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen per exploitant die niet worden nageleefd.

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

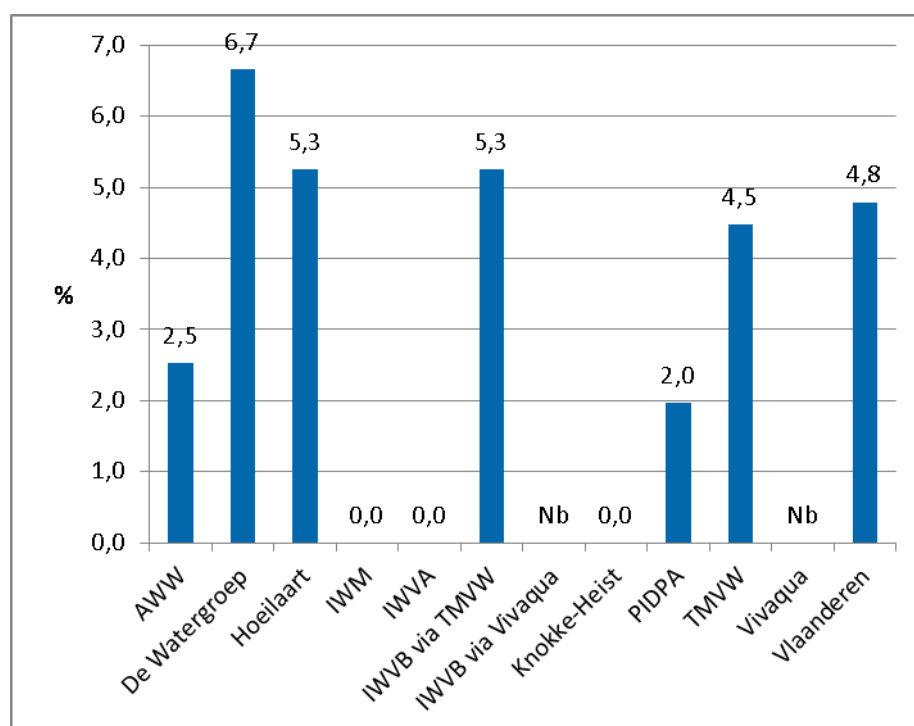
Exploitant	CAW	OCMW
AWW	0	0
De Watergroep	0	0
Hoeilaart	2	3
IWM	0	0
IWVA	0	0
IWVB via TMWW	1	2
IWVB via Vivaqua	0	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	0	0
TMWW	25	137
Vivaqua	0	0
Vlaanderen	28	142

Bijlage 1.5: Rechtbank

Tabel 12: Aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal ingebrekestellingen
AWW	610	2,5
De Watergroep	6.434	6,7
Hoeilaart	59	5,3
IWM	0	0,0
IWVA	0	0,0
IWVB via TMVW	57	5,3
IWVB via Vivaqua	29	Nb*
Knokke-Heist	0	0,0
PIDPA	601	2,0
TMVW	1.846	4,5
Vivaqua	0	Nb*
Vlaanderen	9.636	4,8

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



Figuur 9: 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, steeds recht op een ononderbroken en minimale levering van elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik. Elektriciteit, gas en water mogen daarom enkel nog in hoogst uitzonderlijke gevallen worden afgesloten.

Vooraleer een exploitant de watertoevoer afsluit, moet hij advies vragen aan de lokale adviescommissie (LAC). De LAC komt dus samen op vraag van de leveranciers van water, gas of elektriciteit. Binnen deze commissie worden dossiers over onbetaalde facturen besproken. Het is de bedoeling om 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. Deze contacten hebben tot doel oplossingen te zoeken voor de problemen die ontstaan zijn en zo afsluitingen van nutsvoorzieningen zoals afsluiten van water te vermijden.

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

- de voorzitter van de commissie: een maatschappelijk werker schuldbemiddeling;
- 1 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 waarvan 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 13: Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie.

Exploitant	% t.o.v. aantal		Fraude	Klaarblijkelijke onwil
	Totaal	huishoudelijke klanten		
AWW	5.284	3,4	0	5.284
De Watergroep	10.153	0,9	Nb*	10.153
Hoeilaart	2	0,0	0	2
IWM	61	0,1	0	61
IWVA	720	1,6	0	720
IWVB via TMVW	75	0,6	0	75
IWVB via Vivaqua	1.220	1,6	0	1.220
Knokke-Heist	107	0,6	0	107
PIDPA	3.607	0,8	0	3.607
TMVW	1.886	0,3	0	1.886
Vivaqua	70	0,5	0	70
Vlaanderen	23.185	0,9	0	23.185

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 14: Aantal behandelde dossiers door de LAC, opgesplitst per categorie.

Exploitant	Totaal	Fraude	Klaarblijkelijke onwil
AWW	3.170	0	3.170
De Watergroep	5.781	Nb*	5.781
Hoeilaart	2	0	2
IWM	61	0	61
IWVA	720	0	720
IWVB via TMVW	75	0	75
IWVB via Vivaqua	947	0	947
Knokke-Heist	107	0	107
PIDPA	2.201	0	2.201
TMVW	1.884	0	1.884
Vivaqua	58	0	58
Vlaanderen	15.006	0	15.006

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 15: Aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per soort beslissing.

Exploitant	Totaal	Positief advies*	Negatief advies**	Voorwaardelijk advies
AWW	3.219	600	665	1.954
De Watergroep	5.781	281	1.416	4.084
Hoeilaart	2	0	0	2
IWM	61	0	61	0
IWVA	720	0	525	195
IWVB via TMVW	75	0	5	70
IWVB via Vivaqua	840	11	112	717
Knokke-Heist	107	0	44	63
PIDPA	2.201	68	564	1.569
TMVW	1.884	1	130	1.753
Vivaqua	55	7	6	42
Vlaanderen	14.945	968	3.528	10.449
In %		6,5	23,6	69,9

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer

** de exploitant mag niet afsluiten

Tabel 16: 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	3	141	141	0	47,0
Antwerpen	49	4.794	2.910	560	59,4
Brugge	4	119	117	0	29,3
Genk	0	0	0	0	nvt
Gent	10	600	600	0	60,0
Hasselt	1	32	32	0	32,0
Kortrijk	3	334	184	0	61,3
Mechelen	3	296	157	7	52,3
Leuven	12	383	228	5	19,0
Oostende	7	151	129	1	18,4
Roeselare	2	231	109	0	54,5
Sint-Niklaas	9	126	99	3	11,0
Turnhout	4	265	158	4	39,5
13 centrumsteden	107	7.472	4.864	580	45,5
Totaal andere gemeenten	651	15.713	10.142	388	15,6
Vlaanderen	758	23.185	15.006	968	19,8

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer

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	2.008	Nb*	1.814	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	5.074	0	4.202	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.

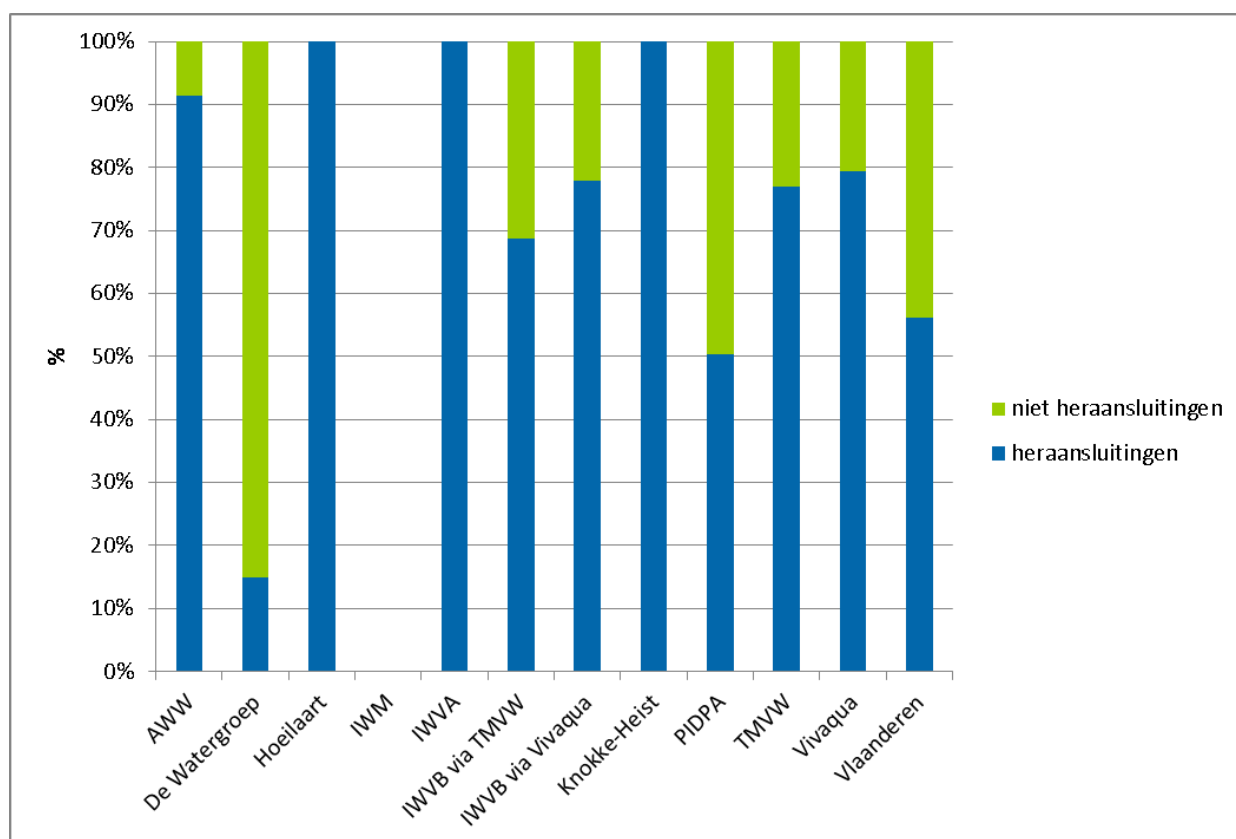
Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AWW	113	113	0	0
De Watergroep	0	0	0	0
Hoeilaart	0	0	0	0
IWM	0	0	0	0
IWVA	0	0	0	0
IWVB via TMVW	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	1	0	0	1
TMVW	0	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0
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	2.008	301	1.707	85,0
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	5.074	2.853	2.221	43,8



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	€ 506
Hoeilaart	Nb*
IWM	€ 0
IWVA	€ 456
IWVB via TMVW	€ 2.088
IWVB via Vivaqua	€ 513
Knokke-Heist	€428
PIDPA	€ 910
TMVW	€ 1.676
Vivaqua	Nb*
Vlaanderen	€ 810

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

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

Exploitant	Aantal gedomicilieerde personen
AWW	4.270
De Watergroep	7.902
Hoeilaart	2
IWM	0
IWVA	116
IWVB via TMWW	67
IWVB via Vivaqua	761
Knokke-Heist	46
PIDPA	421
TMVW	777
Vivaqua	Ng*
Vlaanderen	14.362

* 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	69	0,228
Mechelen	32.819	45	0,137
Leuven	33.487	69	0,206
Oostende	27.749	68	0,245
Roeselare	23.994	35	0,146
Sint-Niklaas	29.500	20	0,068
Turnhout	18.611	38	0,204
13 centrumsteden	568.596	2.022	0,356
Andere gemeenten	1.946.473	3.051	0,157
Vlaanderen	2.515.069	5.073	0,202

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		2.519.548	631.566	5.385	121.009	5.167	156	9.029	6.844	4.483	4.266	5.844	7.054	8.698	4.219	14.742
Actieve LAC		251/308	70/70	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		758	217	2	49	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	4
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	23.185	8.891	32	4.794	28	1	94	68	22	29	30	105	57	28	102
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	23.185	8.891	32	4.794	28	1	94	68	22	29	30	105	57	28	102
Aantal behandelde dossiers	Totaal	15.006	5.371	26	2.910	15	1	42	38	10	17	12	83	48	21	68
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	15.006	5.371	26	2.910	15	1	42	38	10	17	12	83	48	21	68
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		20	25	13	59	15	1	21	19	10	9	6	42	24	21	17
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		840	183	3	Nb*	0	0	4	5	0	Nb*	1	10	7	2	2
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	968	668	0	560	0	0	0	1	2	3	5	0	1	0	1
	Negatief advies	3.528	1.229	1	551	0	0	9	19	1	6	1	5	10	2	13
	Voorwaardelijk advies	10.448	3.523	25	1.795	15	1	33	18	7	11	6	78	37	19	54
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	5.074	2.166	3	1.589	5	0	9	9	2	7	1	23	5	11	12
	na LAC-advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	4.202	1.784	2	1.331	3	0	7	6	2	6	1	18	4	8	7
	Zonder LAC-advies	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onmiddellijke van bedreiging volksgezondheid	4	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
Aantal huishoudelijke klanten		10.725	3.469	6.824	6.589	7.229	15.970	4.638	17.238	4.374	12.016	3.668	5.890	8.024	2.826
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	2	2	6	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	72	38	45	64	45	116	22	116	57	132	18	52	90	14
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	72	38	45	64	45	116	22	116	57	132	18	52	90	14
Aantal behandelde dossiers	Totaal	50	27	36	36	30	66	16	61	42	70	11	30	67	5
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	50	27	36	36	30	66	16	61	42	70	11	30	67	5
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		25	14	18	6	10	33	8	20	21	23	11	15	22	2
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		6	3	0	Nb*	5	4	0	3	5	12	1	1	5	Nb*
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	2	0	0	3	1	0	2	2	1	0	2	3	1	0
	Negatief advies	0	12	10	13	2	39	4	18	1	19	0	0	1	3
	Voorwaardelijk advies	48	15	26	25	27	27	10	41	40	51	9	27	65	3
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	9	3	7	8	12	17	8	18	5	11	4	3	18	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	8	3	7	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
		Andere	1	0	0	0	4	3	1	2	0	2	0	3	0

Gemeente		Hulshout	Kalmthout	Kapellen	Kasterlee	Kontich	Laakdal	Lier	Lille	Lint	Malle	Mechelen	Meerhout	Merkplas	Mol	Mortsel
Aantal huishoudelijke klanten		4.441	7.191	10.288	7.285	7.244	6.542	15.097	6.366	3.133	5.677	32.819	4.234	3.026	14.995	7.958
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	1	2	2	10	3	3	2	1	2	3	1	2	3	10
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	54	41	57	59	161	52	142	38	9	43	296	15	20	212	89
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	54	41	57	59	161	52	142	38	9	43	296	15	20	212	89
Aantal behandelde dossiers	Totaal	29	28	48	28	91	31	75	20	6	34	157	9	8	96	44
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	29	28	48	28	91	31	75	20	6	34	157	9	8	96	44
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		15	28	24	14	9	10	25	10	6	17	52	9	4	32	4
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	3	4	1	1	2	14	3	0	2	21	1	0	2	Nb*
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	1	0	0	3	13	7	0	0	0	0	7	0	0	0	12
	Negatief advies	2	0	2	7	41	1	30	3	3	9	37	1	3	62	27
	Voorwaardelijk advies	26	28	46	18	41	23	45	17	3	25	113	8	5	34	34
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
		Klaarblijkelijke onwil	7	1	5	2	10	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
		Andere	1	0	4	3	1	4	1	0	0	11	0	3	5	3

Gemeente		Niel	Nijen	Olen	Oud-Turnhout	Putte	Puurs	Ranst	Ravels	Retie	Rijkevorsel	Rumst	Schelle	Schilde	Schoten	Sint-Amands
Aantal huishoudelijke klanten		4.053	9.220	4.985	5.160	7.004	6.797	7.327	5.636	4.091	4.343	5.906	3.240	7.799	13.295	3.106
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	4	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	25	40	37	16	16	23	31	64	21	40	49	10	11	114	10
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	25	40	37	16	16	23	31	64	21	40	49	10	11	114	10
Aantal behandelde dossiers	Totaal	18	18	18	8	6	14	26	38	9	30	35	9	10	77	9
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	18	18	18	8	6	14	26	38	9	30	35	9	10	77	9
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		18	9	18	8	6	7	26	19	5	15	12	9	10	19	9
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	0	2	1	0	6	0	0	2	2	9	0	2	1	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	7	0
	Negatief advies	1	1	0	2	1	8	1	23	1	5	6	5	0	29	8
	Voorwaardelijk advies	16	16	16	6	5	6	25	15	8	25	27	4	9	41	1
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
		Klaarblijkelijke onwil	1	4	2	1	6	5	4	5	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
	Andere		0	4	1	1	2	4	1	2	0	0	0	1	6	0

Gemeente		Sint-Katelijne-Waver	Stabroek	Turnhout	Vorselaar	Vosselaar	Westerlo	Wijnegem	Willebroek	Wommelgem	Wuustwezel	Zandhoven	Zoersel	Zwijndrecht
Aantal huishoudelijke klanten		7.730	6.910	18.611	3.131	4.298	10.210	3.705	10.193	4.940	7.529	4.986	8.209	6.480
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		1	2	4	1	1	2	2	4	2	2	1	1	15
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	27	33	265	15	17	60	20	134	21	58	12	22	141
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	27	33	265	15	17	60	20	134	21	58	12	22	141
Aantal behandelde dossiers	Totaal	17	26	158	8	7	23	11	92	13	54	7	13	75
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	17	26	158	8	7	23	11	92	13	54	7	13	75
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		17	13	40	8	7	12	6	23	7	27	7	13	5
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	0	12	0	0	3	0	0	0	4	0	0	Nb*
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	1	4	0	0	1	0	6	0	0	0	0	9
	Negatief advies	5	0	56	1	0	4	6	66	0	4	1	2	25
	Voorwaardelijk advies	12	25	98	7	7	18	5	20	13	50	6	11	52
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
		Klaarblijkelijke onwil	0	8	29	3	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
	Andere		0	1	9	0	1	0	2	4	1	1	1	2

Gemeente			Limburg	Alken	As	Beringen	Bilzen	Bocholt	Borgloon	Bree	Diepenbeek	Dilsen-Stokkem	Genk	Gingelom	Halen	Ham	Hamont-Achel
Aantal huishoudelijke klanten			339.622	4.260	3.152	16.808	11.669	4.996	4.273	6.231	7.250	7.697	22.716	3.360	3.672	4.295	5.746
Actieve LAC			4/44	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen
Aantal zittingen			5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal		178	0	0	0	0	0	19	0	32	0	0	10	10	0	0
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		178	0	0	0	0	0	19	0	32	0	0	10	10	0	0
Aantal behandelde dossiers	Totaal		46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			9														
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies		44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Voorwaardelijk advies		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	Kortesse	Lanaken	Leopoldsborg	Lommel	Lummen	Maaseik
Aantal huishoudelijke klanten		35.978	4.791	2.869	4.749	25	12.460	3.704	11.392	4.743	3.246	9.661	6.771	13.789	5.680	9.923
Actieve LAC		ja	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	ja	neen	neen	neen
Aantal zittingen		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	32	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	12	0	0	0
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	32	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	12	0	0	0
Aantal behandelde dossiers	Totaal	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		32											6			
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		Nb*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Nb*	0	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	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
	Voorwaardelijk advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	0	0	0	0	5	0	1	1	1	4	0	2	0	0
	na LAC-advies	Fraude	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
	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	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 huishoudelijke klanten		14.234	5.029	6.809	2.701	3.782	5.988	6.319	6.466	16.011	7.565	13.562	1.673	2.925	7.990	2.662
Actieve LAC		neen	ja	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	neen	ja	neen	neen	neen	neen
Aantal zittingen		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	0	1	0	0	0	0	0	16	0	0	35	0	3	0	0
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	0	1	0	0	0	0	0	16	0	0	35	0	3	0	0
Aantal behandelde dossiers	Totaal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			1									1				
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Voorwaardelijk advies	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	0	0
	na LAC-advies	Fraude	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
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere		1	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	0	0

Gemeente		Oost-Vlaanderen	Aalst	Aalter	Assenede	Berlare	Beveren	Brakel	Buggenhout	De Pinte	Deinze	Denderleeuw	Dendermonde	Destelbergen	Eeklo
Aantal huishoudelijke klanten		608.078	36.057	7.718	5.812	6.093	18.419	6.089	5.798	4.226	12.613	7.924	19.639	7.533	8.789
Actieve LAC		52/65	ja	ja	ja	ja	ja	ja	neen	neen	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		186	3	2	3	3	7	2	0	0	2	5	4	2	6
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	4.266	141	14	65	95	163	14	0	0	18	228	83	20	161
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	4.266	141	14	65	95	163	14	0	0	18	228	83	20	161
Aantal behandelde dossiers	Totaal	3.524	141	14	41	62	146	14	0	0	18	174	83	20	91
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	3.5424	141	14	41	62	146	14	0	0	18	174	83	20	91
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		19	47	7	14	21	21	7			9	35	21	10	15
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		262	17	1	0	0	1	2	0	0	0	10	12	4	2
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	146	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9
	Negatief advies	1.040	10	1	25	49	52	1	0	0	2	95	4	2	51
	Voorwaardelijk advies	2.338	131	13	16	11	93	13	0	0	16	79	79	18	31
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	655	9	1	4	2	47	0	1	0	2	33	6	2	27
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	639	9	1	4	2	47	0	1	0	2	31	6	2
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	26	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 huishoudelijke klanten		8.322	13.799	5.177	106.897	14.101	7.726	10.329	7.291	783	2.537	2.665	3.350	6.532	3.181	4.937
Actieve LAC		ja	ja	neen	ja	ja	ja	ja	ja	neen	ja	ja	ja	ja	neen	ja
Aantal zittingen		2	3	0	10	6	1	3	4	0	2	2	2	2	0	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	22	112	0	600	334	28	42	32	0	44	11	11	67	0	53
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	22	112	0	600	334	28	42	32	0	44	11	11	67	0	53
Aantal behandelde dossiers	Totaal	22	76	0	600	286	19	42	24	0	36	11	11	57	0	22
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	22	76	0	600	286	19	42	24	0	36	11	11	57	0	22
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		11	25		60	48	19	14	6		18	6	6	29		11
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	0	0	104	13	2	0	4	0	1	2	1	2	0	1
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	13	0	0	6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	Negatief advies	2	6	0	42	168	17	3	1	0	28	1	1	35	0	2
	Voorwaardelijk advies	20	57	0	558	112	2	39	23	0	6	10	10	22	0	20
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	26	0	55	81	0	3	2	0	3	0	2	5	0	4
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	24	0	55	72	0	3	2	0	2	0	2	5	4
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	2	0	0	9	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 Huishoudelijke klanten		7.848	7.868	2.719	7.989	15.347	3.809	2.343	9.458	4.390	9.571	2.476	4.588	4.756	15.716
Actieve LAC		ja	ja	neen	ja	ja	neen	neen	ja	ja	ja	ja	neen	ja	ja
Aantal zittingen		2	4	0	3	3	0	0	3	2	2	1	0	2	12
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	24	46	0	43	209	0	0	86	13	17	23	0	12	179
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	24	46	0	43	209	0	0	86	13	17	23	0	12	179
Aantal behandelde dossiers	Totaal	24	46	0	29	159	0	0	47	13	17	7	0	12	156
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	24	46	0	29	159	0	0	47	13	17	7	0	12	156
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		12	12		10	53			16	7	9	7		6	13
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		1	1	0	1	25	0	0	0	1	0	3	0	2	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	77	0	0	1	0	0	0	0	0	16
	Negatief advies	2	3	0	4	3	0	0	1	1	1	1	0	1	10
	Voorwaardelijk advies	22	43	0	25	79	0	0	45	12	16	6	0	11	130
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	3	1	0	0	94	0	0	10	1	3	0	0	0	67
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	1	0	0	92	0	9	1	3	0	0	0	65
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	0	0	0	2	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 huishoudelijke klanten		5.341	13.611	10.507	7.424	2.814	4.211	3.293	29.500	7.316	11.384	3.318	4.118	2.896	10.798
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	neen	neen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		3	3	4	5	3	0	0	9	6	11	3	3	3	4
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	18	38	75	109	20	0	0	126	79	216	52	114	32	54
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	18	38	75	109	20	0	0	126	79	216	52	114	32	54
Aantal behandelde dossiers	Totaal	18	38	75	81	15	0	0	99	57	180	28	71	19	54
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	18	38	75	81	15	0	0	99	57	180	28	71	19	54
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		6	13	19	16	5			11	10	16	9	24	6	14
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	1	7	1	0	0	0	3	2	4	4	5	0	8
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	8	0	0
	Negatief advies	1	3	4	43	6	0	0	71	32	99	4	46	0	4
	Voorwaardelijk advies	17	35	71	38	9	0	0	25	24	80	23	17	19	50
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	0	2	13	18	2	0	0	20	6	45	1	18	6	12
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	0	2	13	17	2	0	19	5	43	1	18	6	12
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere														
			0	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0

Gemeente			Wichelen	Wortegem-Petegem	Zeie	Zelzate	Zingem	Zomergem	Zottegem	Zulte	Zwalm
Aantal huishoudelijke klanten			4.750	2.424	8.252	5.464	3.028	3.291	11.469	6.363	3.291
Actieve LAC			ja	ja	ja	ja	neen	neen	ja	ja	ja
Aantal zittingen			2	2	6	3	0	0	1	2	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal		25	11	192	57	0	0	15	13	10
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		25	11	192	57	0	0	15	13	10
Aantal behandelde dossiers	Totaal		25	11	138	57	0	0	15	13	10
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		25	11	138	57	0	0	15	13	10
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			13	6	23	19			15	7	10
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			3	0	1	6	0	0	1	0	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies		0	0	5	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies		2	1	93	4	0	0	1	1	0
	Voorwaardelijk advies		23	10	40	53	0	0	14	12	10
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		3	0	22	1	0	0	2	0	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	0	20	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 huishoudelijke klanten		420.411	12.652	5.094	11.447	9.324	4.043	2.386	3.627	797	3.553	4.535	2.963	9.771	15.035	1.823
Actieve LAC		63/65	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		201	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	5	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	5.528	182	18	75	59	31	86	108	18	73	39	86	321	246	40
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	5.528	182	18	75	59	31	86	108	18	73	39	86	321	246	40
Aantal behandelde dossiers	Totaal	3.283	96	18	75	59	15	14	29	9	11	25	23	131	205	33
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	3.283	96	18	75	59	15	14	29	9	11	25	23	131	205	33
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		16	24	9	19	15	5	5	10	5	6	13	8	33	41	33
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		339	2	1	13	7	3	0	4	0	1	3	0	6	21	4
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	92	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0
	Negatief advies	414	1	1	5	4	1	0	4	4	0	10	0	2	0	0
	Voorwaardelijk advies	2.666	94	17	70	55	14	14	25	5	11	15	23	124	200	31
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	1.226	49	3	14	15	6	6	15	2	11	13	13	51	77	11
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	1.124	46	3	14	15	5	5	15	2	10	13	47	73	11
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	4	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	4	0	0

Gemeente		Galmaarden	Geetbets	Glabbeek	Gooik	Grimbergen	Haacht	Halle	Herent	Herne	Hoegaarden	Hoellaart	Holsbeek	Huldenberg	Kampenhout	Kapelle-op-den-Bos
Aantal huishoudelijke klanten		3.471	2.328	2.056	3.531	12.512	5.691	14.414	7.893	2.587	2.648	4.520	3.755	3.729	4.361	3.678
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	1	2	2	4	5	6	4	1	1	7	2	2	1	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	45	25	44	37	158	86	260	151	21	32	2	39	69	44	49
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	45	25	44	37	158	86	260	151	21	32	2	39	69	44	49
Aantal behandelde dossiers	Totaal	30	15	14	27	122	39	208	76	14	14	2	17	30	6	20
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	30	15	14	27	122	39	208	76	14	14	2	17	30	6	20
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		15	15	7	14	31	8	35	19	14	14	0	9	15	6	10
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	6	0	0	11	0	37	0	0	0	0	0	2	1	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	17	0	0	20	0	0	0	0	0	2	1
	Negatief advies	0	0	0	15	29	26	2	32	13	0	0	0	0	0	11
	Voorwaardelijk advies	30	15	14	12	76	13	91	24	1	14	1	17	30	4	8
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	10	6	6	4	54	3	64	38	0	5	1	7	2	2	8
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	10	6	6	4	52	3	64	38	0	5	0	7	0	8
	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	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 huishoudelijke klanten		4.976	3.140	7.147	4.879	6.745	3.486	33.487	5.201	1.784	3.001	7.209	5.237	5.202	7.153	6.031
Actieve LAC		ja	neen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	0	3	1	2	2	12	3	1	1	2	7	3	4	3
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	51	0	72	55	94	28	383	39	3	5	63	107	68	73	71
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	51	0	72	55	94	28	383	39	3	5	63	107	68	73	71
Aantal behandelde dossiers	Totaal	27	0	42	45	19	3	228	35	3	5	33	15	56	44	30
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	27	0	42	45	19	3	228	35	3	5	33	15	56	44	30
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		14		14	45	10	2	19	12	3	5	17	2	19	11	10
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		2	Nb*	13	45	Nb*	0	5	6	0	Nb*	1	0	7	4	3
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	2	5	0	0	5	0	0	0	1	0	0	8	1
	Negatief advies	9	0	4	3	5	1	5	8	0	5	7	0	2	32	0
	Voorwaardelijk advies	18	0	36	37	14	2	218	27	0	0	25	15	54	4	29
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	2	0	22	25	9	1	69	1	0	0	9	10	19	11	17
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	2	0	21	25	8	61	1	0	0	9	10	16	11	15
	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	1	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 huishoudelijke klanten		5.095	4.191	9.490	1.549	4.379	6.297	9.718	6.705	11.529	4.496	6.016	8.335	4.213	13.793
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	4	2	2	2	4	6	3	5	3	3	3	3	9
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	57	41	87	21	65	66	86	141	195	45	55	120	46	149
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	57	41	87	21	65	66	86	141	195	45	55	120	46	149
Aantal behandelde dossiers	Totaal	38	18	73	12	39	31	44	113	102	26	44	47	26	117
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	38	18	73	12	39	31	44	113	102	26	44	47	26	117
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		19	5	37	6	20	8	7	38	20	9	15	16	9	13
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		3	1	3	0	2	0	8	18	18	3	3	8	1	7
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	3	1	0	1	0	0	1	0	0	6	0	3	0	0
	Negatief advies	6	1	0	1	0	7	0	0	0	7	0	1	0	4
	Voorwaardelijk advies	29	16	73	10	39	24	43	23	124	13	44	43	26	113
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	10	2	1	8	24	7	16	38	20	7	22	15	14	74
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	10	2	0	8	24	5	16	38	20	6	22	9	59
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	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	15

Gemeente		Tremelo	Vilvoorde	Wemmel	Wezembeek-Oppem	Zaventem	Zemst	Zoutleeuw
Aantal huishoudelijke klanten		5.908	15.402	5.696	4.851	11.613	8.707	3.526
Actieve LAC		ja	ja	ja	neen	ja	ja	ja
Aantal zittingen		3	6	3	0	4	3	1
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	54	415	133	0	135	58	3
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	54	415	133	0	135	58	3
Aantal behandelde dossiers	Totaal	28	310	122	0	105	23	3
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	28	310	122	0	105	23	3
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		9	52	41		26	8	3
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	19	18	0	14	2	Nb*
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	4	5	0
	Negatief advies	18	5	83	0	25	12	3
	Voorwaardelijk advies	10	305	122	0	76	6	0
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	3	225	13	4	24	8	0
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	189	12	0	8	0
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	36	1	4	2	0

Gemeente		West-Vlaanderen	Alveringem	Anzegem	Ardoole	Avelgem	Beernem	Blankenberge	Bredene	Brugge	Damme	De Haan	De Panne	Deerlijk	Dentergem	Diksmuide
Aantal huishoudelijke klanten		519.871	2.065	5.840	3.679	4.080	5.837	9.127	7.330	50.794	4.277	8.180	9.077	4.538	3.205	6.586
Actieve LAC		62/64	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		149	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	4.322	50	33	31	53	20	19	66	119	15	15	185	61	37	86
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	4.322	50	33	31	53	20	19	66	119	15	15	185	61	37	86
Aantal behandelde dossiers	Totaal	2.782	50	18	13	23	20	19	26	117	15	15	185	30	17	44
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	2.782	50	18	13	23	20	19	26	117	15	15	185	30	17	44
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		19	25	9	4	12	7	10	13	29	5	8	62	15	9	22
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		55	Nb*	0	0	1	0	0	0	2	1	1	Nb*	1	0	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	62	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	801	40	3	0	1	2	1	10	8	2	1	128	1	0	2
	Voorwaardelijk advies	1.919	10	15	12	22	18	18	16	109	13	14	57	29	17	42
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	980	6	3	3	9	0	4	4	18	0	1	64	19	0	23
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	655	2	3	3	9	0	4	4	18	0	1	14	18	22
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	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	50	1	0	1

Gemeente		Gistel	Harelbeke	Heuvelland	Hooglede	Houthulst	Ichtegem	Ieper	Ingelmunster	Izegem	Jabbeke	Knokke-Heist	Koekelare	Koksijde	Kortemark	Kortrijk
Aantal huishoudelijke klanten		4.805	11.420	3.160	3.767	3.939	5.632	14.751	4.361	11.572	5.421	18.335	3.611	19.567	4.930	30.283
Actieve LAC		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	56	98	52	44	49	84	107	68	104	23	107	35	255	34	334
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	56	98	52	44	49	84	107	68	104	23	107	35	255	34	334
Aantal behandelde dossiers	Totaal	29	60	26	19	25	44	54	32	73	16	107	16	255	20	184
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	29	60	26	19	25	44	54	32	73	16	107	16	255	20	184
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		15	30	13	10	13	22	27	16	37	8	36	8	85	10	61
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	2	0	0	0	0	2	0	3	0	4	1	Nb*	1	3
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	2	4	0	0	0	17	1	0	0	0	0	0	0	0
	Negatief advies	0	6	8	2	10	23	2	15	5	7	44	1	178	2	6
	Voorwaardelijk advies	29	52	14	17	15	21	35	16	68	9	63	15	77	18	178
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	8	23	6	7	7	0	17	6	36	4	150	6	97	8	69
	na LAC-advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	7	22	6	7	6	0	12	6	36	4	21	6	25	8	56
	Zonder LAC-advies	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	Lendeled	Lichtervelde	Lo-Reninge	Menen	Mesen	Meulebeke	Middelkerke	Moorslede	Nieuwpoort	Oostende	Oostkamp	Oostrozebeke	Oudenburg
Aantal huishoudelijke klanten			5.389	3.087	3.840	2.321	3.361	1.127	14.498	441	4.487	14.923	4.446	7.666	35.212	9.010	3.050	3.802
Actieve LAC			ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen			3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	7	4	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal		66	41	25	22	27	9	223	14	37	24	44	109	151	42	24	32
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		66	41	25	22	27	9	223	14	37	24	44	109	151	42	24	32
Aantal behandelde dossiers	Totaal		33	19	10	10	16	2	89	9	19	21	20	109	129	30	9	17
	Fraude		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil		33	19	10	10	16	2	89	9	19	21	20	109	129	30	9	17
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting			11	10	5	5	8	1	30	5	10	5	7	36	18	8	5	9
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd			0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	0	Nb*	14	2	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	0	0	0	1	1	0	0
	Negatief advies		2	8	0	1	14	1	1	1	0	3	5	84	5	4	0	0
	Voorwaardelijk advies		31	11	10	9	2	1	88	8	19	18	15	25	123	25	9	17
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal		8	1	4	3	1	1	40	6	6	5	6	22	80	4	4	5
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	7	1	4	3	1	1	27	6	6	5	6	6	80	4	4	5
	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

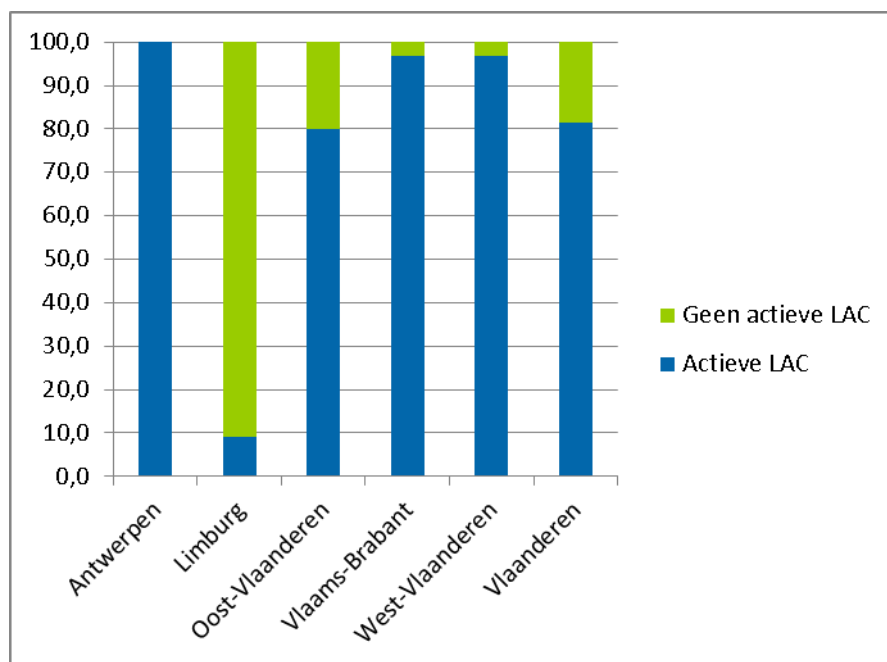
Gemeente		Pittem	Poperinge	Roeselare	Ruiselede	Spiere-Helkijn	Staden	Tielt	Torhout	Veurne	Vleteren	Waregem	Wervik	Wevelgem	Wilsbeke	Wingene
Aantal huishoudelijke klanten		2.572	8.211	23.994	2.046	880	4.292	8.176	8.469	4.971	1.367	14.267	7.847	12.857	3.643	5.340
Actieve LAC		ja	ja	ja	neen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Aantal zittingen		2	2	2	0	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	23	90	231	0	18	42	63	35	120	14	103	69	106	36	22
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	23	90	231	0	18	42	63	35	120	14	103	69	106	36	22
Aantal behandelde dossiers	Totaal	14	34	109	0	13	15	43	24	120	3	55	45	59	16	9
	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	14	34	109	0	13	15	43	24	120	3	55	45	59	16	9
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		7	17	55		7	8	14	12	30	2	28	23	30	8	5
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		1	0	0	0	0	0	0	0	Nb*	0	1	3	5	1	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1
	Negatief advies	0	20	2	0	0	0	0	1	95	0	4	0	6	1	0
	Voorwaardelijk advies	14	14	107	0	13	15	43	21	25	3	51	45	53	15	8
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	8	2	35	0	3	5	2	6	13	0	21	17	15	8	3
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	8	1	34	0	3	5	2	6	8	20	15	13	7	3
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Andere	0	1	1	0	0	0	0	5	0	1	2	2	1	0

Gemeente		Zedelgem	Zonnebeke	Zuienkerke	Zwevegem
Aantal huishoudelijke klanten		8.686	4.644	1.067	9.713
Actieve LAC		ja	ja	neen	ja
Aantal zittingen		2	2	0	2
Aantal doorgestuurde dossiers	Totaal	43	62	0	115
	Fraude	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	43	62	0	115
Aantal behandelde dossiers	Totaal	26	37	0	66
	Fraude	0	0	0	0
	Klaarblijkelijke onwil	26	37	0	66
Gemiddeld aantal behandelde dossiers per zitting		13	19		33
Aantal huishoudelijke klanten aanwezig of vertegenwoordigd		0	0	0	0
Aantal beslissingen van de LAC met betrekking tot de vraag van afsluiting	Positief advies	0	0	0	32
	Negatief advies	13	21	0	1
	Voorwaardelijk advies	13	16	0	33
Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk	Totaal	3	12	0	33
	na LAC-advies	Fraude	0	0	0
		Klaarblijkelijke onwil	3	10	31
	Zonder LAC-advies	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	0	0	0
	Andere		0	2	0

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

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
Limburg	44	4	40	9	91
Oost-Vlaanderen	65	52	13	80	20
Vlaams-Brabant	65	63	2	97	3
West-Vlaanderen	64	62	2	97	3
Vlaanderen	308	251	57	81,5	18,5



Figuur 11: 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
Vilvoorde	15.402	225	1,5
Mesen	441	6	1,4
Antwerpen	121.009	1.589	1,3
Knokke-Heist	18.335	150	0,8
De Panne	9.077	64	0,7
Lokeren	15.347	94	0,6
Drogenbos	1.823	11	0,6
Geraardsbergen	14.101	81	0,6
Sint-Genesius-Rode	6.705	38	0,6

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 eindfactuur waarvoor geen minnelijke schikking wordt aangevraagd 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 is voldaan:

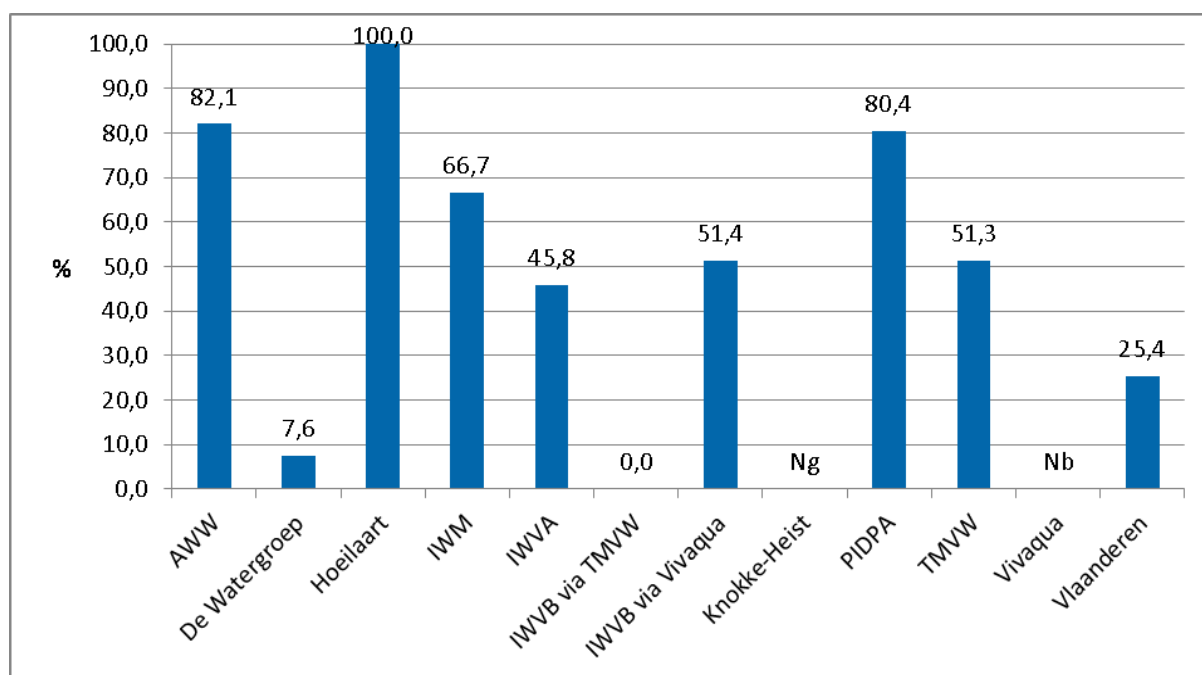
1. de klant heeft gehandeld als een goede huisvader;
2. het abnormaal hoge verbruik is het gevolg van een verborgen oorzaak;
3. het abnormaal hoge verbruik, herrekend op jaarbasis, moet het gemiddelde jaarverbruik met minstens 100 % overschrijden en minimaal 100 m³ bedragen. Als er geen historische verbruiksgegevens 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 bewezen worden door de herstellingsfactuur;
5. de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet hersteld of weggenomen zijn;
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 gemiddeld bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen.

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen	Gemiddeld bedrag van de tegemoetkoming
AWW	78	64	€ 1.339
De Watergroep	2.478	188	€ 1.531
Hoeilaart	2	2	€ 230
IWM	12	8	€ 3.342
IWVA	24	11	€ 1.104
IWVB via TMVW	0	0	-
IWVB via Vivaqua	37	19	€ 1.129
Knokke-Heist	Ng*	4	Ng*
PIDPA	531	427	€ 1.004
TMVW	310	159	€ 1.044
Vivaqua**	Nb	Nb	Nb
Vlaanderen	3.472	882	€ 1.340

* gegevens zijn niet gerapporteerd (Ng)

** gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



Figuur 12: Aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant.

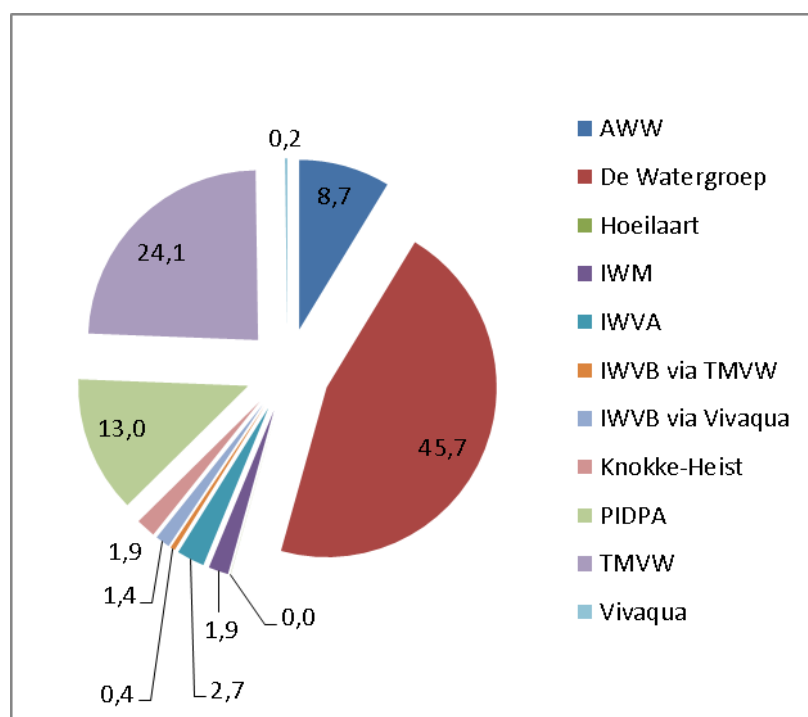
Bijlage 2: Niet-huishoudelijke klanten

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	22.355
De Watergroep	117.521
Hoeilaart	41
IWM	4.872
IWVA	6.828
IWVB via TMVW	1.153
IWVB via Vivaqua	3.567
Knokke-Heist	4.800
PIDPA	33.512
TMVW	62.151
Vivaqua	612
Vlaanderen	257.412

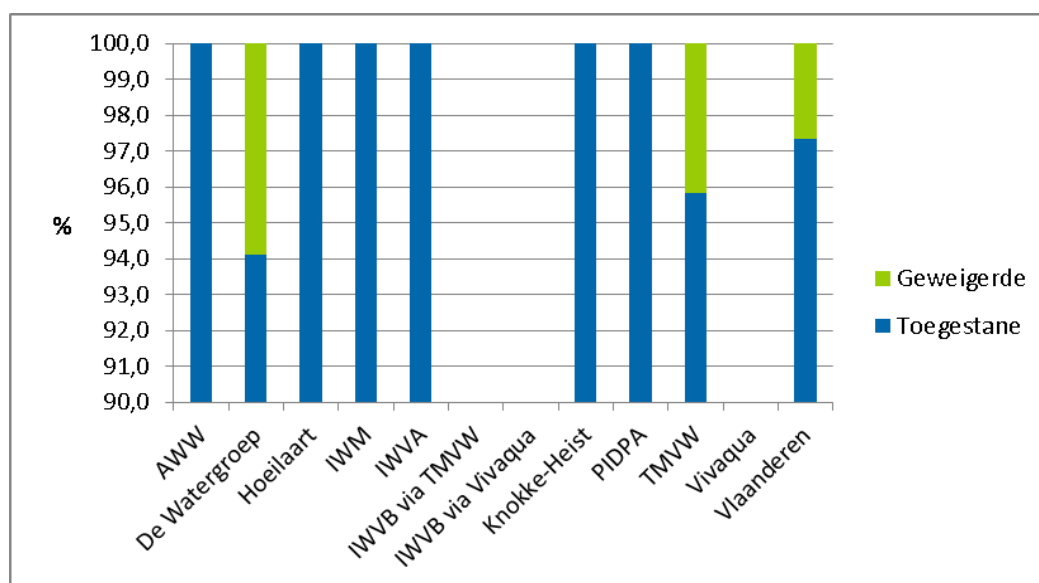


Figuur 13: Aandeel van de niet-huishoudelijke klanten per exploitant.

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	1.381	6,2	1.381	0	100,0	0,0
De Watergroep	2.834	2,4	2.667	167	94,1	5,9
Hoeilaart	2	4,9	2	0	100,0	0,0
IWM	8	0,2	8	0	100,0	0,0
IWVA	28	0,4	28	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	0	0,0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua	0	0,0	0	0	-	-
Knokke-Heist	3	0,1	3	0	100,0	0,0
PIDPA	2.070	6,2	2.070	0	100,0	0,0
TMVW	48	0,1	46	2	95,8	4,2
Vivaqua	0	0,0	0	0	-	-
Vlaanderen	6.374	2,5	6.205	169	97,3	2,7



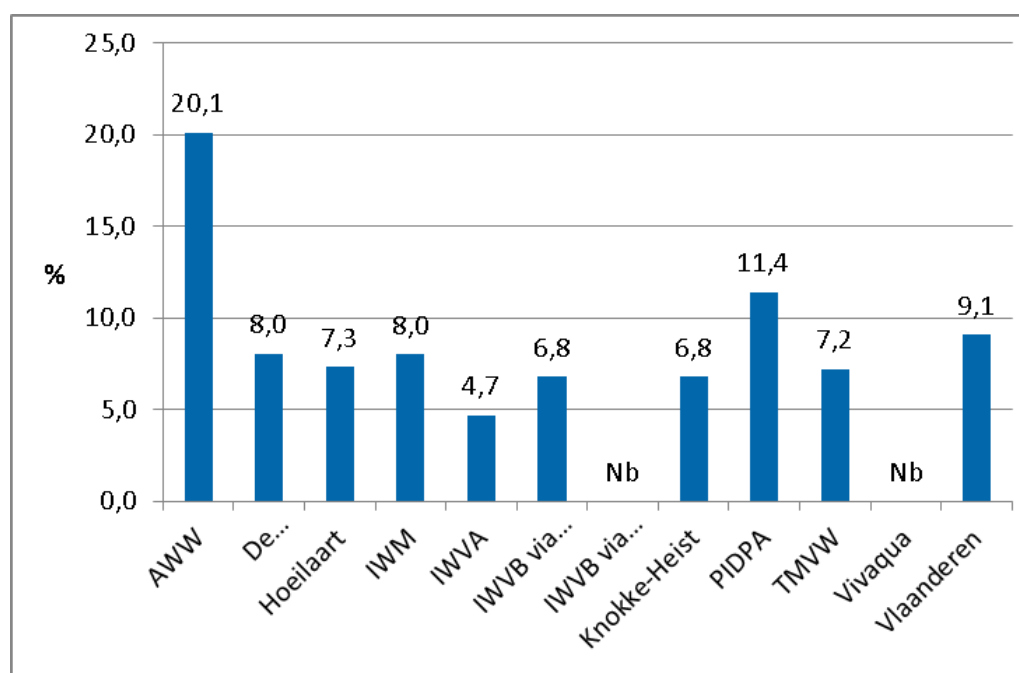
Figuur 14: Aandeel van de toegestane en geweigerde betalingsuitstellen per exploitant.

Bijlage 2.2: Ingebrekestellingen

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

Exploitant	Aantal	% niet-huishoudelijke klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het aantal niet-huishoudelijke klanten
AWW	4.493	20,1
De Watergroep	9.454	8,0
Hoeilaart	3	7,3
IWM	390	8,0
IWVA	319	4,7
IWVB via TMWW	78	6,8
IWVB via Vivaqua*	Nb	Nb
Knokke-Heist	326	6,8
PIDPA	3.823	11,4
TMVW	4.469	7,2
Vivaqua*	Nb	Nb
Vlaanderen	23.355	9,1

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



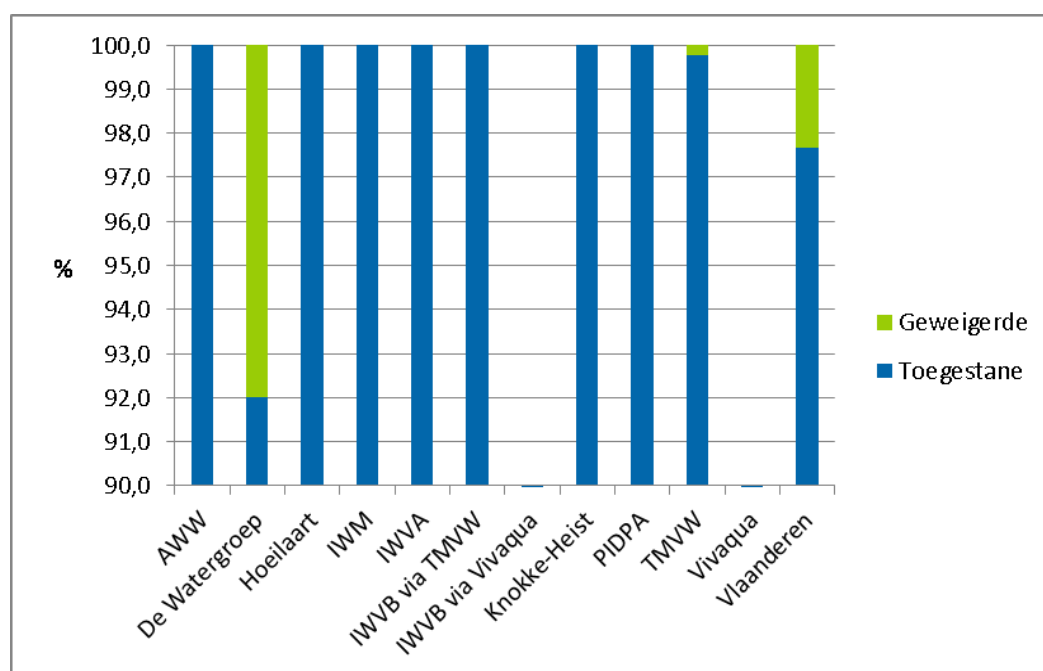
Figuur 15: Aantal niet-huishoudelijke klanten (%) dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant.

Bijlage 2.3: Afbetalingsplannen

Tabel 31: Aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen.

Exploitant	Aantal aangevraagde	% t.o.v. aantal niet- huishoudelijke klanten	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AWW	157	0,7	157	0	100,0	0,0
De Watergroep	375	0,3	345	30	92,0	8,0
Hoeilaart	2	4,9	2	0	100,0	0,0
IWM	27	0,6	27	0	100,0	0,0
IWVA	47	0,7	47	0	100,0	0,0
IWVB via TMVW	4	0,3	4	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua*	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb
Knokke-Heist	10	0,2	10	0	100,0	0,0
PIDPA	272	0,8	272	0	100,0	0,0
TMVW	433	0,7	432	1	99,8	0,2
Vivaqua*	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb
Vlaanderen	1.327	0,5	1.296	31	97,7	2,3

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



Figuur 16: Aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant.

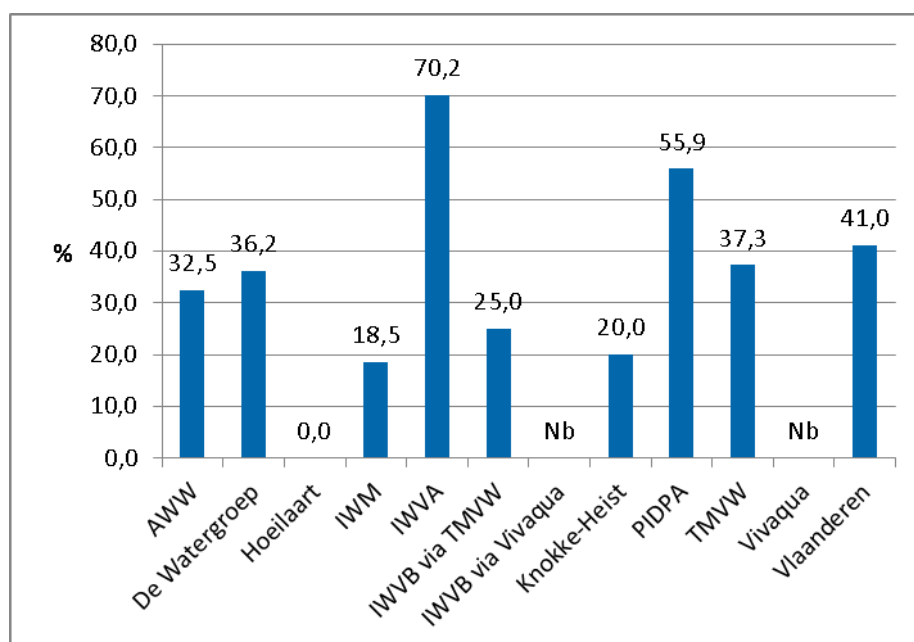
Tabel 32: Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld, het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen.

Exploitant	Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	Gemiddeld afbetalingsbedrag per maand	Gemiddelde looptijd (maand)
AWW	€ 2.152	€ 636	5,1
De Watergroep	€ 2.168	€ 434	3,7
Hoeilaart	€ 850	€ 275	6,0
IWM	€ 4.682	€ 467	8,1
IWVA	€ 1.863	€ 564	3,8
IWVB via TMVW	€ 633	€ 110	2,9
IWVB via Vivaqua	€ 887	€ 350	2,4
Knokke-Heist	€ 2.688	€ 960	3,9
PIDPA	€ 4.058	€ 652	6,2
TMVW	€ 3.193	€ 320	9,3
Vivaqua	€ 1.366	€ 657	2,1
Vlaanderen	€ 2.231	€ 493	5,0

Tabel 33: Aantal afbetalingsplannen dat niet wordt nageleefd.

Exploitant	Aantal	%
AWW	51	32,5
De Watergroep	125	36,2
Hoeilaart	0	0,0
IWM	5	18,5
IWVA	33	70,2
IWVB via TMVW	1	25,0
IWVB via Vivaqua	2	Nb*
Knokke-Heist	2	20,0
PIDPA	152	55,9
TMVW	161	37,3
Vivaqua	0	Nb*
Vlaanderen	532	41,0

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

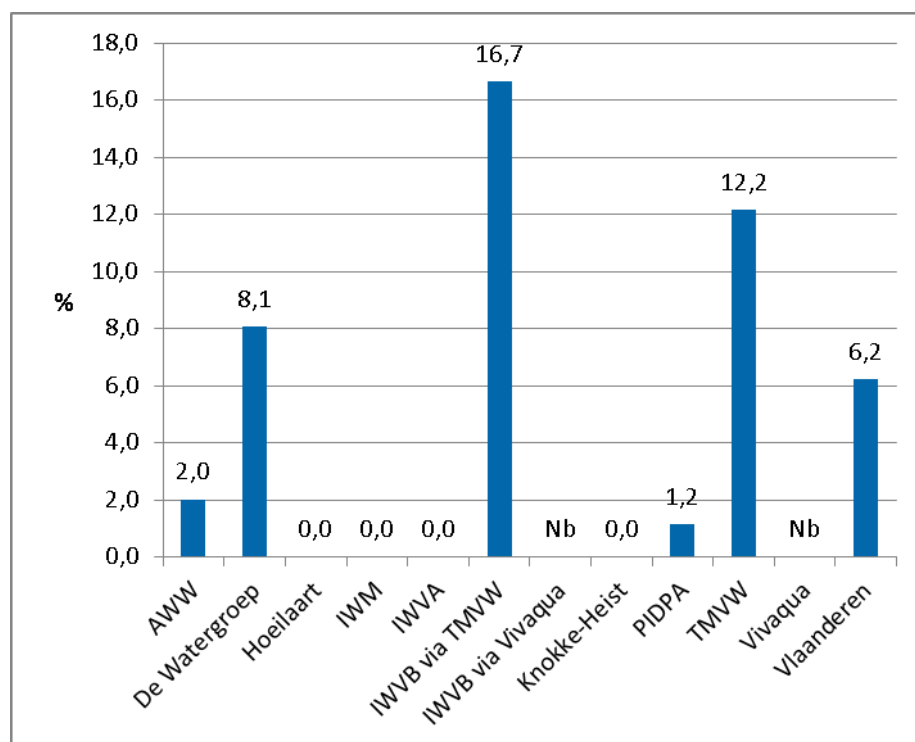


Figuur 17: Aandeel (%) van de toegestane afbetalingsplannen die niet worden nageleefd.

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	91	2,0
De Watergroep	764	8,1
Hoeilaart	0	0,0
IWM	0	0,0
IWVA	0	0,0
IWVB via TMVW	13	16,7
IWVB via Vivaqua	0	-
Knokke-Heist	0	0,0
PIDPA	44	1,2
TMVW	543	12,2
Vivaqua	0	-
Vlaanderen	1.455	6,2



Figuur 18: 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	Fraude	Klaarblijkelijke onwil	Onmiddellijke bedreiging voor volksgezondheid	Andere
AWW	272	0	272	0	0
De Watergroep	1.755	Ng*	Ng*	Ng*	1755
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	2.228	0	471	0	1.757

* gegevens zijn niet gerapporteerd (Ng)

** gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

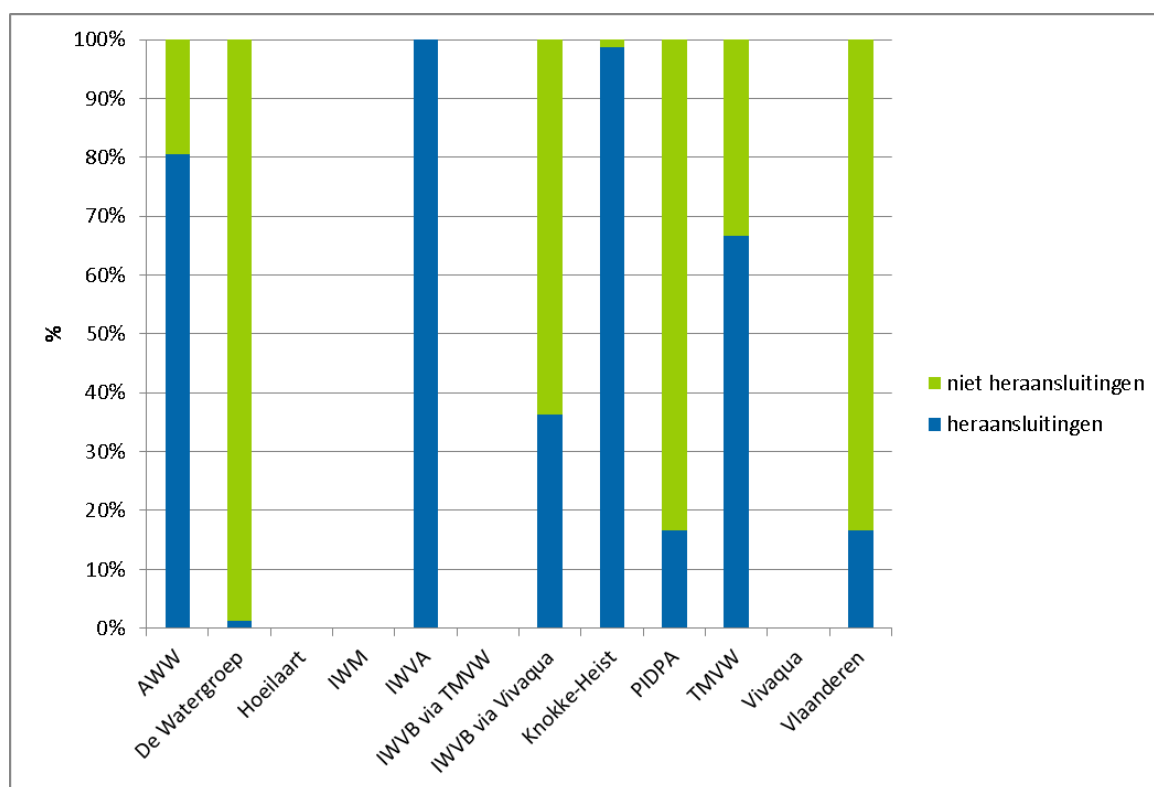
Tabel 36: Aantal heraansluitingen van afgesloten niet-huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.

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	1.755	21	1.734	98,8
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	2.228	375	1.853	83,2



Figuur 19: 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 schuld
AWW	€ 738
De Watergroep	€ 1.123
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	€ 725

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 39: Aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen en de overige gemeenten, en voor Vlaanderen.

13 centrumsteden	Aantal niet-huishoudelijke klanten	Aantal afsluitingen	% afsluitingen per niet-huishoudelijke klant
Aalst	3.675	0	0,00
Antwerpen	18.744	259	1,38
Brugge	6.688	0	0,00
Genk	2.001	19	0,95
Gent	13.563	3	0,02
Hasselt*	1.344	6	0,45
Kortrijk	4.790	62	1,29
Mechelen	2.642	5	0,19
Leuven	4.854	87	1,79
Oostende**	3.840	8	0,21
Roeselare	3.538	69	1,95
Sint-Niklaas	3.011	47	1,56
Turnhout	1.482	1	0,07
13 centrumsteden	70.172	566	0,81
Andere gemeenten	187.240	1.682	0,90
Vlaanderen	257.412	2.248	0,87

* enkel gegevens van de Watergroep

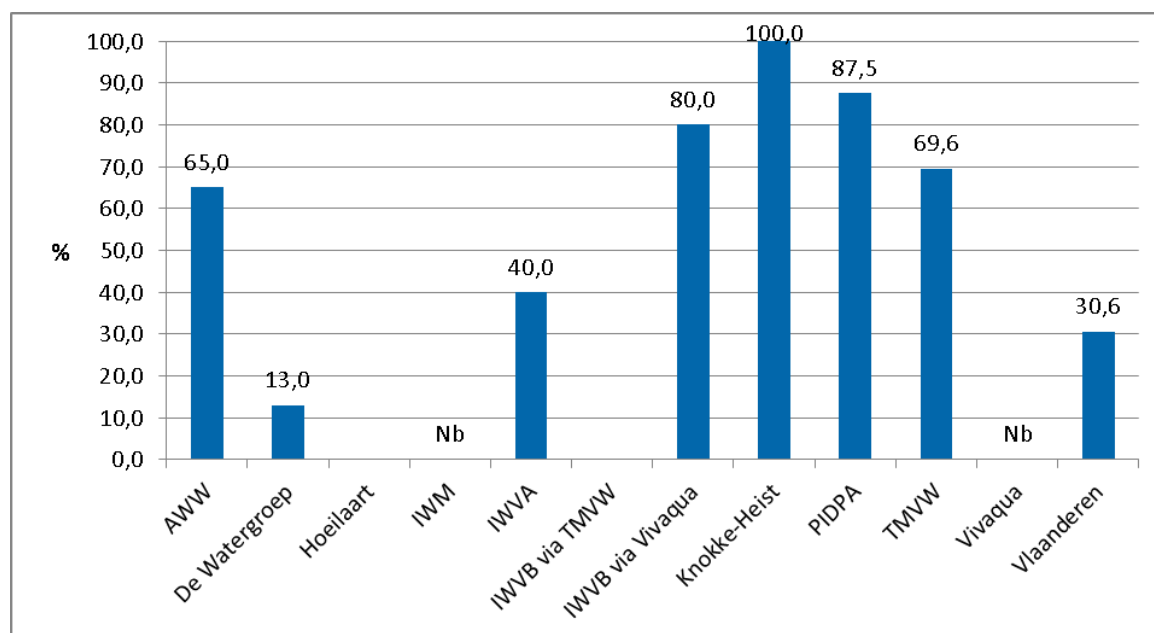
** enkel afsluitingen door de Watergroep en niet bij TMVW

Bijlage 2.6: Abnormaal hoog verbruik

Tabel 40: 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	20	13	€ 2.961
De Watergroep	369	48	€ 5.245
Hoeilaart	0	0	-
IWM*	Nb	Nb	Nb
IWVA	5	2	€ 3.745
IWVB via TMVW	0	0	-
IWVB via Vivaqua	5	4	€ 2.172
Knokke-Heist	1	1	€ 7.000
PIDPA	64	56	€ 2.124
TMVW	46	32	€ 1.638
Vivaqua*	Nb	Nb	Nb
Vlaanderen	510	156	€ 3.555

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)



Figuur 20: 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 opgestart zijn 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 de herstelmaatregelen die genomen moet worden door de klant, de titularis of de exploitant.

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

Het Ministerieel besluit specificeert de opdeling in soorten klachten.

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

Tabel 41: Totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie.

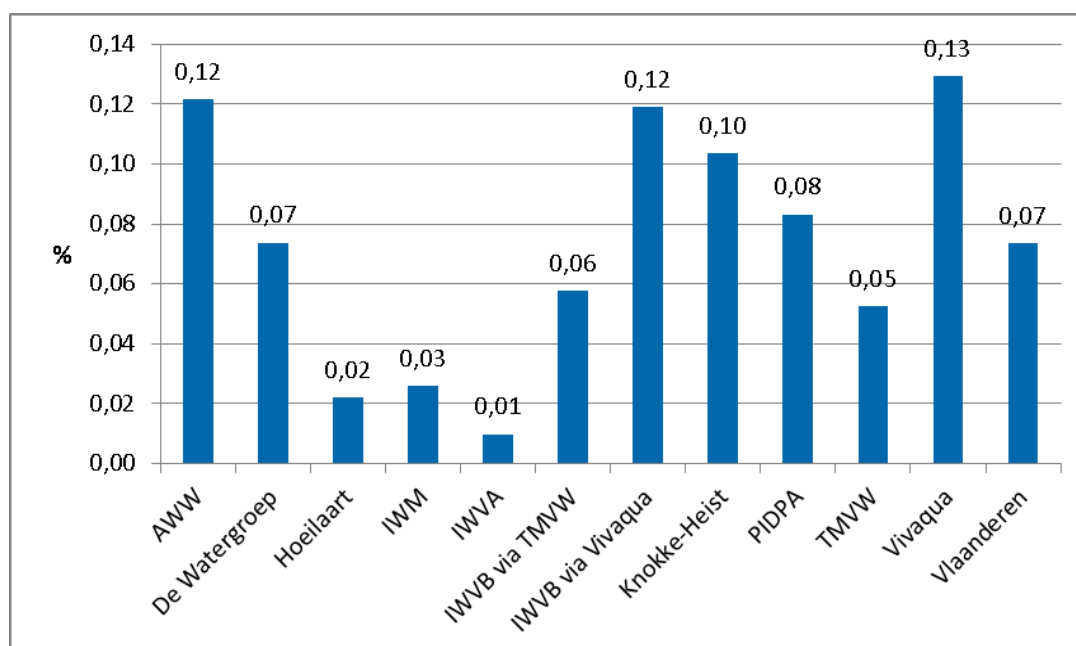
Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m ³ per gedomicilieerde	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
AWW	216	115	0	6	10	85
De Watergroep	919	35	7	67	360	450
Hoeilaart	1	0	1	0	0	0
IWM	14	1	0	3	4	6
IWVA	5	3	0	1	0	1
IWVB via TMWW	8	1	0	0	1	6
IWVB via Vivaqua	96	16	0	0	3	77
Knokke-Heist	24	3	0	5	10	6
PIDPA	429	56	9	60	214	90
TMVW	316	10	4	19	51	232
Vivaqua	19	3	0	0	2	14
Vlaanderen	2.047	243	21	161	655	967
%		11,9	1,0	7,9	32,0	47,2

Tabel 42: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie.

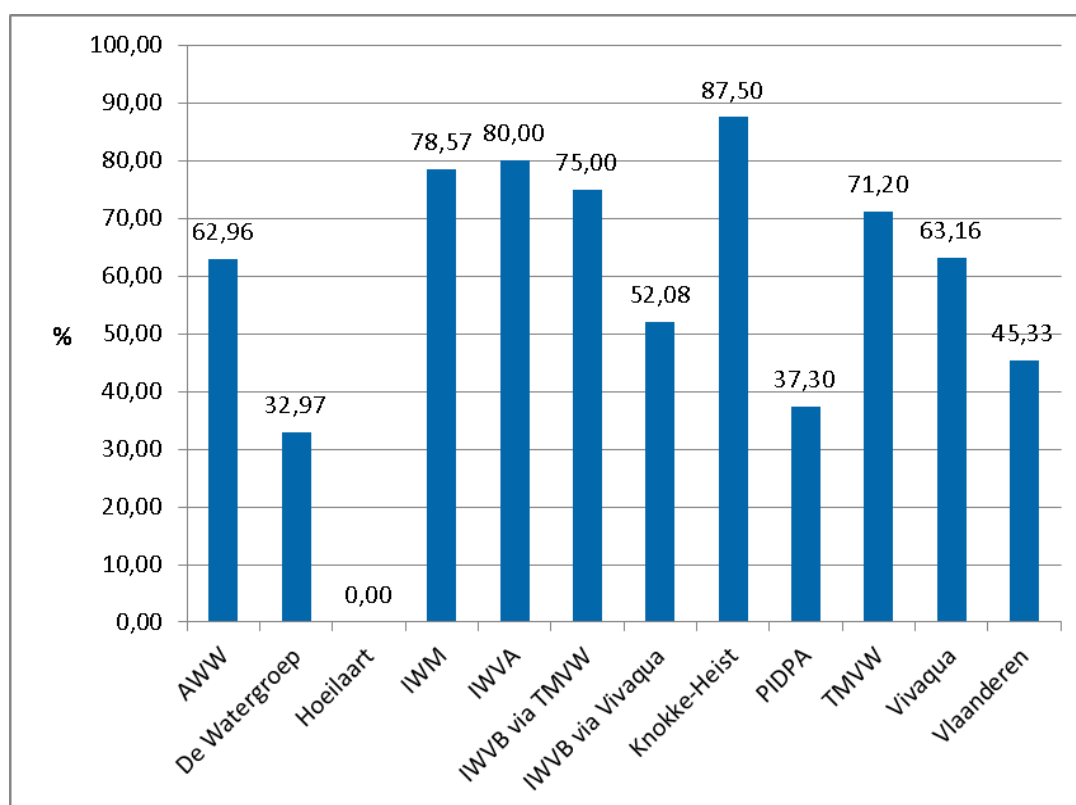
Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Aangerekende waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
AWW	136	90	0	3	2	41
De Watergroep	303	14	2	12	25	250
Hoeilaart	0	0	0	0	0	0
IWM	11	1	0	2	2	6
IWVA	4	3	0	0	0	1
IWVB via TMVW	6	0	0	0	1	5
IWVB via Vivaqua	50	2	0	0	0	48
Knokke-Heist	21	0	0	5	10	6
PIDPA	160	55	6	21	40	38
TMVW	225	5	3	10	34	173
Vivaqua	12	1	0	0	0	11
Vlaanderen	928	171	11	53	114	579

Tabel 43: Overzicht van de ontvangen en gegronde eerstelijnsklachten.

Exploitant	Totaal ontvangen klachten	% klachten t.o.v. totaal aantal klanten	Totaal gegronde klachten	% gegronde klachten t.o.v. ontvangen klachten
AWW	216	0,12	136	62,96
De Watergroep	919	0,07	303	32,97
Hoeilaart	1	0,02	0	0,00
IWM	14	0,03	11	78,57
IWVA	5	0,01	4	80,00
IWVB via TMVW	8	0,06	6	75,00
IWVB via Vivaqua	96	0,12	50	52,08
Knokke-Heist	24	0,10	21	87,50
PIDPA	429	0,08	160	37,30
TMVW	316	0,05	225	71,20
Vivaqua	19	0,13	12	63,16
Vlaanderen	2.047	0,07	928	45,33



Figuur 21: Aantal klachten per totaal aantal klanten.



Figuur 22: Aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond worden bevonden.

Tabel 44: Aantal klachten waarvoor de termijnen worden gerespecteerd 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	216	115	0	6	10	85
De Watergroep	907	35	8	65	353	446
Hoeilaart	1	0	1	0	0	0
IWM	8	1	0	1	2	4
IWVA	5	3	0	1	0	1
IWVB via TMVW	7	1	0	0	1	5
IWVB via Vivaqua	38	16	0	0	1	21
Knokke-Heist	21	0	0	5	10	6
PIDPA	414	55	9	59	206	85
TMVW	280	7	3	15	49	206
Vivaqua	18	3	0	0	2	13
Vlaanderen	1.915	236	21	152	634	872

Tabel 45: Aantal ontvangen klachten die binnen de vastgelegde termijnen zijn behandeld.

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn niet wordt gerespecteerd	% ontvangen klachten die niet binnen de termijn worden behandeld
Kwaliteit van het geleverde water	243	7	2,9
Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	21	0	0,0
Aangerekend waterverbruik	161	9	5,6
Facturatie, andere dan voorgaande	655	21	3,2
Andere reden	967	95	9,8
Totaal	2.047	132	6,4

Tabel 46: Aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend 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	1	0	1
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	1	0	1

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 gekeurd worden in volgend gevallen:

1° vóór de eerste ingebruikname;

2° bij belangrijke wijzigingen;

3° bij heringebruikname na een 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 47: 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 een afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid	Na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant
AWW	2.201	2.071	130	0	0
De Watergroep	29.541	29.101	356	0	84
Hoeilaart	73	48	25	0	0
IWM	672	672	Nb*	Nb*	Nb*
IWVA	620	620	0	0	0
IWVB via TMVW	40	32	8	0	0
IWVB via Vivaqua	350	350	Nb*	Nb*	Nb*
Knokke-Heist	317	241	76	0	0
PIDPA	7.267	5.861	1.220	0	186
TMVW	5.751	4.979	620	69	83
Vivaqua	41	41	Nb*	Nb*	Nb*
Vlaanderen	46.873	44.016	2.435	69	353
%		93,9	5,2	0,1	0,8

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Tabel 48: 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	45	19
De Watergroep	813	1.266
Hoeilaart	0	0
IWM	23	Nb*
IWVA	18	0
IWVB via TMVW	10	Nb*
IWVB via Vivaqua	85	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	1.080	388
TMVW	538	Nb*
Vivaqua	2	0
Vlaanderen	2.614	1.673

* gegevens zijn niet beschikbaar (Nb)

Bijlage 5: Ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders

Tabel 49: Overzicht van de ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders.

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

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

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Eeklo	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Erpe-Mere	AquaRio)	TMVW	
Essen	Iveg	Aquafin (klachten)	
Evergem	gemeente	Iveg	
Galmaarden	gemeente	gemeente	
Gavere	Riobra	De Watergroep	
Geel	AquaRio	Aquafin (klachten)	louter informatie over keuringen
Geetbets	gemeente	TMVW	
Genk	Riobra	gemeente	
Gent	Interaqua	Riobra	
Geraardsbergen	Interaqua	Interaqua	
Gingelom	AquaRio	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Gistel	gemeente (VMW-RioAct)	TMVW	
Glabbeek	Interaqua	Aquafin (klachten)	
Gooik	Infrax West	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Grimbergen	Riobra	Infrax West	
Grobbendonk	Riobra	Riobra	louter informatie over keuringen
Haacht	Riobra	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Haaltert	gemeente	Riobra	
Halen	gemeente + AQF-concessie	gemeente	
Halle	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	
Ham	Interaqua	Aquafin (klachten)	
Hamme	Iveg	Iveg	
Hamont-Achel	gemeente + AQF-concessie		
Harelbeke	gemeente (VMW-RioAct)		
Hasselt	Interaqua	Interaqua	
Hechtel-Eksel	Interaqua	Interaqua	
Heers	Interaqua	Interaqua	
Heist-Op-Den-Berg	Interaqua	Interaqua	
Hemiksem	HidroRio	De Watergroep	
Herent	RI-ANT	Pidpa	louter informatie over keuringen
Herentals	gemeente	AWW	louter informatie over keuringen
Herenthout	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
	gemeente	Aquafin (klachten)	louter informatie over klachten
	HidroRio	Pidpa	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Herk-De-Stad	Interaqua	Interaqua	
Herne	Riobra	Riobra	louter informatie over keuringen
Herselt	HidroRio	Pidpa	
Herstappe	Interaqua	Interaqua	
Herzele	gemeente	De Watergroep TMVW	louter informatie over keuringen
Heusden-Zolder	gemeente	gemeente	
Heuvelland	?	gemeente	
Hoegaarden	Riobra	Aquafin (klachten)	
Hoeilaart	gemeente	Riobra	
Hoeselt	gemeente	gemeente	
Holsbeek	Interaqua	Interaqua	
Hooglede	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Hoogstraten	Infrax West	Infrax West	
Horebeke	HidroSan	De Watergroep	
Houthalen-Helchteren	HidroRio	Pidpa	
Houthulst	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Hove	Interaqua	Interaqua	
Huldenberg	Infrax West	Infrax West	
Hulshout	RI-ANT	AWW	
Ichtegem	Riobra	Riobra	
Ieper	HidroRio	Pidpa	
Ingelmunster	Infrax West	Infrax West	
Izegem	Infrax West	Infrax West	
Jabbeke	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Kalmthout	gemeente	Infrax West	
Kampenhout	Infrax West	De Watergroep	
Kapellen	gemeente	Infrax West	
Kapelle-Op-Den-Bos	gemeente	gemeente	
Kaprijke	gemeente	TMVW	
Kasterlee	RI-ANT	AWW	
Keerbergen	gemeente + AQF-concessie	Aquafin (klachten)	louter informatie over keuringen
Kinrooi	gemeente + AQF-concessie	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Kluisbergen	RI-ANT	AWW	louter informatie over keuringen
Knesselare	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
	gemeente + AQF-concessie	Aquafin (klachten)	louter informatie over klachten
	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
	Interaqua	Interaqua	
	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
	AquaRio	TMVW	
		Aquafin (klachten)	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Knokke-Heist	gemeente	Waterbedrijf Knokke-Heist	
Koekelare	Infrax West	Infrax West	
Koksijde	gemeente	gemeente	
Kontich	RI-ANT	AWW	
Kortemark	Infrax West	De Watergroep Infrax West Aquafin (klachten)	
Kortenaken	Riobra	Riobra	
Kortenberg	gemeente + AQF-concessie	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Kortesseem	Interaqua	Interaqua Aquafin (klachten)	
Kortrijk	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Kraainem	VIVAQUA	VIVAQUA	
Kruibeke	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Kruishoutem	AquaRio	TMVW	louter informatie over overkeuringen
Kuurne	gemeente (VMW – RioAct)		
Laakdal	gemeente	Pidpa	louter informatie over keuringen
Laarne	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Lanaken	Interaqua	Interaqua Aquafin (klachten)	
Landen	Riobra	Riobra	
Langemark-Poelkapelle	Infrax West	Infrax West	
Lebbeke	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Lede	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Ledegem	gemeente	Aquafin (klachten)	louter informatie overklachten
Lendelede	Infrax West	Infrax West	
Lennik	gemeente		
Leopoldsburg	Interaqua	Interaqua	
Leuven	gemeente	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Lichtervelde	Infrax West	Infrax West	
Liedekerke	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Lier	gemeente	gemeente Aquafin (klachten)	
Lierde	AquaRio	De Watergroep TMVW	louter informatie over keuringen
Lille	Iveg	Iveg	
Linkebeek	VIVAQUA	VIVAQUA	
Lint	HidroSan	Pidpa	
Linter	Riobra	Riobra	
Lochristi	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
		TMVW	keuringen
Lokeren	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Lommel	gemeente		
Londerzeel	gemeente + AQF-concessie	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Lo-Reninge	RioP		
Lovendegem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Lubbeek	Riobra	Riobra Aquafin (klachten)	
Lummen	Interaqua	Interaqua	
Maarkedal	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Maaseik	Interaqua	Interaqua	
Maasmechelen	Interaqua	Interaqua	
Machelen	AquaRio	Aquafin (klachten)	louter informatie over klachten
Maldegem	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep Aquafin (klachten)	louter informatie over keuringen
Malle	HidroRio	Pidpa	
Mechelen	gemeente (Pidpa-HidriBA)	Pidpa	
Meerhout	HidroRio	Pidpa	
Meeuwen-Gruitrode	Interaqua	Interaqua	
Meise	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Melle	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Menen	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Merchtem	Riobra	Riobra	louter informatie over keuringen
Merelbeke	gemeente	TMVW	louter informatie over overkeuringen
Merksplas	gemeente	Pidpa	louter informatie over keuringen
Mesen	gemeente (VMW-RioAct)	gemeente	
Meulebeke	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Middelkerke	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Moerbeke	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Mol	HidroSan	Pidpa	
Moorslede	Infrax West	Infrax West	
Mortsel	RI-ANT	AWW	
Nazareth	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Neerpelt	gemeente (VMW-RioAct)		
Nevele	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Niel	HidroGem	Pidpa	
Nieuwerkerken	Interaqua	Interaqua	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Nieuwpoort	IWVA	IWVA	
Nijlen	gemeente	gemeente Aquafin (klachten)	
Ninove	RioP	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Olen	gemeente + AQF- concessie		
Oostende	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Oosterzele	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Oostkamp	gemeente + AQF- concessie	De Watergroep TMVW	louter informatie over keuringen
Oostrozebeke	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Opglabbeek	Interaqua	Interaqua	
Opwijk	AquaRio	De Watergroep TMVW	louter informatie over keuringen
Oudenaarde	gemeente	gemeente TMVW	louter informatie over keuringen
Oudenburg	Infrax West	Infrax West	
Oud-Heverlee	Riobra	Riobra	
Oud-Turnhout	gemeente	Pidpa	louter informatie over keuringen
Overijse	gemeente + AQF- concessie	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Overpelt	Interaqua	Interaqua	
Peer	Interaqua	Interaqua	
Pepingen	Riobra	Riobra	louter informatie over keuringen
Pittem	gemeente		
Poperinge	gemeente	gemeente	
Putte	HidroRio	Pidpa	
Puurs	gemeente	Pidpa	louter informatie over keuringen
Ranst	RI-ANT	AWW	louter informatie over keuringen
Ravels	gemeente	gemeente Pidpa	
Retie	gemeente	Pidpa	louter informatie over keuringen
Riemst	Interaqua	Interaqua	
Rijkevorsel	HidroRio	Pidpa	
Roeselare	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Ronse	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Roosdaal	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie overkeuringen
Rotselaar	Riobra	De Watergroep Riobra	
Ruiselede	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Rumst	HidroRio	Pidpa	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Schelle	HidroGem	Pidpa	
Scherpenheuvel-Zichem	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Schilde	gemeente	Pidpa Aquafin (klachten)	
Schoten	RI-ANT	AWW	
Sint-Amands	HidroRio	Pidpa	
Sint-Genesius-Rode	gemeente		
Sint-Gillis-Waas	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Sint-Katelijne-Waver	HidroRio	Pidpa	
Sint-Laureins	gemeente (VMW-RioAct)		
Sint-Lievens-Houtem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Sint-Martens-Latem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Sint-Niklaas	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Sint-Pieters-Leeuw	VIVAQUA	VIVAQUA Aquafin (klachten)	
Sint-Truiden	Interaqua	Interaqua	
Spierre-Helkijn	gemeente	gemeente	
Stabroek	gemeente		
Staden	Infrax West	Infrax West	
Steenokkerzeel	Riobra	Riobra	
Stekene	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Temse	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Ternat	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Tervuren	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Tessenderlo	gemeente (VMW-RioAct)	gemeente	
Tielt	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Tielt-Winge	Riobra	Riobra Aquafin (klachten)	
Tienen	Riobra	Riobra	
Tongeren	Interaqua	Interaqua	
Torhout	Infrax West	Infrax West	
Tremelo	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Turnhout	gemeente	gemeente	
Veurne	gemeente	gemeente	
Vilvoorde	gemeente + AQF-concessie	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Vleteren	RioP	De Watergroep	
Voeren	Interaqua	Interaqua	
Vorselaar	HidroRio	Pidpa	
Vosselaar	Infrax West	Infrax West	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Waarschoot	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Waasmunster	RioP		
Wachtebeke	RioP	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Waregem	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Wellen	gemeente (VMW-RioAct)		
Wemmel	gemeente		
Wervik	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Westerlo	gemeente		
Wetteren	gemeente + AQF-concessie	TMVW Aquafin (klachten)	
Wevelgem	gemeente	De watergroep	louter informatie over keuringen
Wezembeek-Oppem	VIVAQUA	VIVAQUA	
Wichelen	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Wielsbeke	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Wijnegem	HidroRio	Pidpa	
Willebroek	HidroRio	Pidpa	
Wingene	gemeente (VMW-RioAct)		
Wommelgem	gemeente		
Wortegem-Petegem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Wuustwezel	HidroRio	Pidpa	
Zandhoven	HidroRio	Pidpa	
Zaventem	VIVAQUA	VIVAQUA	
Zedelgem	RioP	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Zeile	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Zelzate	AquaRio	TMVW Aquafin (klachten)	
Zemst	gemeente	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Zingem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Zoersel	HidroRio	Pidpa	
Zomergem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Zonhoven	Interaqua	Interaqua gemeente	
Zonnebeke	gemeente	De Watergroep Aquafin (klachten)	
Zottegem	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Zoutleeuw	Riobra	Riobra	
Zuienkerke	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Zulte	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Zutendaal	Interaqua	Interaqua AquaFin (klachten)	
Zwalm	AquaRio	TMVW	louter informatie over keuringen
Zwevegem	gemeente (VMW-RioAct)	De Watergroep	louter informatie over keuringen
Zwijndrecht	gemeente	gemeente AWW AquaFin (klachten)	

Tabel 50: Overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten	Aantal rapporteringen
AquaRio	50	49 (waarvan 2 via andere exploitant)
Gemeente	63	53 (waarvan 35 via andere exploitant)
Gemeente (Pidpa – HidriBA)	2	2 (door Pidpa)
Gemeente (VMW-RioAct)	33	23 (door gemeente of Watergroep)
Gemeenten + AQF-concessie	13	10 (waarvan 9 via andere exploitant)
HidroGem	2	2
HidroRio	21	21
HidroSan	4	4
Infrax West	19	19
Interaqua	36	36
Iveg	3	3
IWVA	2	2
RI-ANT	13	13
Riobra	25	25
RioP	13	11
Vivaqua	6	6
onbekend	3	2
TOTAAL	308	281

Bijlage 6: Ontvangen klachten door de rioolbeheerders

Tabel 51: Aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	101	4	93
Gemeente	426	319	107
Gemeente (Pidpa – HidriBA)	1	1	1
Gemeente (VMW-RioAct)	77	73	4
Gemeenten + AQF-concessie	10	5	5
HidroGem	2	2	0
HidroRio	40	25	15
HidroSan	5	3	2
Infrax West	92	6	86
Interaqua	217	11	206
Iveg	6	0	6
IWVA	0	0	0
RI-ANT	91	6	85
Riobra	52	3	49
RioP	2	0	2
VIVAQUA	4	2	2
onbekend	17	16	1
Vlaanderen	1.139	476	663

Tabel 52: Aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	73	3	70
Gemeente	220	203	17
Gemeente (Pidpa – HidriBA)	0	0	0
Gemeente (VMW - RioAct)	76	72	4
Gemeenten + AQF-concessie	9	4	5
HidroGem	2	2	0
HidroRio	27	22	5
HidroSan	1	1	0
Infrax West	80	5	75
Interaqua	172	9	163
Iveg	6	0	6
IWVA	0	0	0
RI-ANT	45	3	42
Riobra	47	4	43
RioP	2	0	2
VIVAQUA	2	0	2
onbekend	16	15	1
Vlaanderen	778	343	435

Tabel 53: Aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van 8 april 2011 worden gerespecteerd.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	91	3	87
Gemeente	247	167	80
Gemeente (Pidpa – HidriBA)	1	1	0
Gemeente (VMW-RioAct)	13	10*	3*
*Gemeenten + AQF-concessie	9	5	4
HidroGem	2	2	0
HidroRio	39	24	15
HidroSan	5	3	2
Infrax West	86	5	81
Interaqua	200	9	191
Iveg	6	0	6
IWVA	0	0	0
RI-ANT	91	6	85
Riobra	43	3	40
RioP	2	0	2
VIVAQUA	4	2	2
Onbekend	1	1	0
Vlaanderen	839	241	598

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

Tabel 54: Aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	0	0	0
Gemeente	4	1	3
Gemeente (Pidpa – HidriBA)	0	0	0
Gemeente (VMW-RioAct)	1	1	0
Gemeenten + AQF-concessie	0	0	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	5	2	3

Bijlage 7: Keuringen uitgevoerd door de rioolbeheerders

Tabel 55: 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	486	124	18	0	344
Gemeente	973	580	109	0	284
Gemeente (Pidpa - HidriBA)	38	29	9	0	0
Gemeente (VMW – RioAct)	352	224	61	0	29
Gemeente + AQF-concessie	26	23	3	0	0
HidroGem	49	41	8	0	0
HidroRio	1085	814	135	0	136
HidroSan	199	165	9	0	25
Infrax West	271	181	14	0	76
Interaqua	303	175	8	0	120
Iveg	34	11	1	0	22
IWVA	42	42	0	0	0
RI-ANT	939	887	0	0	52
Riobra	914	533	27	0	354
RioP	113	84	28	0	1
Vivaqua	24	24	0	0	0
onbekend	7	4	3	0	0
Vlaanderen	5.817	3.941	433	0	1.443

Tabel 56: 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	45	0
Gemeente	21	16
Gemeente (Pidpa -HidriBA)	0	0
Gemeente (VMW – RioAct)	4	10
Gemeente + AQF-concessie	0	0
HidroGem	0	0
HidroRio	22	29
HidroSan	4	4
Infrac West	5	11
Interaqua	11	10
Iveg	0	0
IWVA	0	0
RI-ANT	13	0
Riobra	73	138
RioP	0	0
Vivaqua	0	0
onbekend	0	1
Vlaanderen	198	219

Tabel 57: Overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting.

Reden	Aantal
Onbekend	13
Weigering door eigenaar	2
Eigenaar overleden	1
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	149
Hemelwaterput niet-conform	8
Lozing niet-conform	8
Herkeuring niet-conform	38

Bijlage 8: Rapporteringsverplichting

Ministerieel besluit 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.

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 waterkwantiteitrapportering.