



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2019

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2019

Samenstellers

Afdeling Operationeel Waterbeheer, VMM

Dienst Grondwater en Lokaal Waterbeheer, Team Watervoorziening en -gebruik

Afdeling Ecologisch Toezicht, VMM

Dienst Uitbouw en Beheer Saneringsinfrastructuur

Lectoren

Aquaflanders, De Watergroep, FARYS/TMVW, IWVA, AGSO Knokke-Heist, Pidpa, water-link.

Inhoud

De Vlaamse Milieumaatschappij publiceert jaarlijks een verslag over de drinkwater- en saneringsstatistiek. Dit rapport bevat gegevens van het jaar 2019 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, sociale openbare dienstverplichtingen en de klachtenbehandeling.

Wijze van refereren

Vlaamse Milieumaatschappij (2020), Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2019

Verantwoordelijke uitgever

Bernard De Potter, Vlaamse Milieumaatschappij

Vragen in verband met dit rapport

Vlaamse Milieumaatschappij

Dokter De Moorstraat 24-26

9300 Aalst

Tel: 053 72 62 10

info@vmm.be

Depotnummer

D/2020/6871/023

SAMENVATTING

Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011¹ legt in artikel 27 een rapporteringsverplichting op aan de exploitanten en de rioolbeheerders over het toepassen van een aantal bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement. Een ministerieel besluit specificeert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren aan de Vlaamse Milieumaatschappij. Dit rapport bespreekt zowel de drinkwaterstatistiek als de saneringsstatistiek voor het werkingsjaar 2019.

Drinkwaterstatistiek

In 2019 waren zes exploitanten actief op het Vlaams grondgebied.

Op 1 januari 2019 telde Vlaanderen in totaal 2.673.327 klanten zonder ondernemingsnummer en 343.141 klanten met een ondernemingsnummer.

Klanten zonder ondernemingsnummer

Binnen de groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren er 163.644 klanten beschermd en rechthebbend². 26.109 binnen dezelfde groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend³.

In 2019 ontvingen de exploitanten 156.214 aanvragen tot betalingsuitstel, een opvallende stijging van 133% tegenover 2018. Deze opvallende stijging van het aantal betalingsuitstellen heeft vooral plaatsgevonden bij De Watergroep, waar 121.673 van de 153.484 betalingsuitstellen werden toegekend. Dit hoge aantal werd veroorzaakt door een staking van De Post, naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft. De overgrote meerderheid van de aanvragen (98,3%) werd goedgekeurd.

Er zijn 1.138.090 herinneringsbrieven verstuurd naar een totaal van 608.239 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitanten verstuurden in totaal 395.264 ingebrekestellingen naar klanten zonder ondernemingsnummer. In totaal 228.052 klanten zonder ondernemingsnummer, of 8,5% van het aantal klanten, ontvingen minstens één ingebrekestelling.

In 2019 hebben de exploitanten 61.924 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen. Bijna alle aanvragen werden toegestaan (99,2%). In totaal werden 25,4% van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens een keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen daalt zo verder sinds 2013, toen nog 50,9% niet werd nageleefd. Daarnaast legden de lokale adviescommissies in 2019 ook 12.508 afbetalingsplannen op. Hiervan werd 54% niet nageleefd. Dat percentage is vergelijkbaar met de vorige jaren; in 2018 werd 59,1% en in 2017 werd 57,5% niet nageleefd.

¹ Besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011 houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement, het laatst gewijzigd bij besluit van 24 mei 2019

² De nieuwe tariefstructuur, die op 1 januari 2016 in werking trad, voorziet voor de groep beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten niet meer in een vrijstelling maar in een korting op de integrale waterfactuur. Daarom wordt in dit rapport voor de term 'rechthebbend' gekozen.

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

Het aantal dagvaardingen van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen bedroeg 5.640. Ten opzichte van 2012 is het totaal aantal dagvaardingen gedaald van 9.636 naar 5.640.

In 2019 was er in 295 van de 300 gemeenten een LAC-werking voor water beschikbaar. In totaal werden 26.688 dossiers naar de LAC doorgestuurd voor de klanten zonder ondernemingsnummer. 25.277 dossiers werden effectief behandeld door de LAC.

Van deze 25.277 behandelde LAC-dossiers waren er 25.232 gerelateerd aan betalingsproblemen en openstaande facturen.

De LAC gaf bij 391 wanbetalingsdossiers een positief advies tot afsluiting. In 9.116 wanbetalingsdossiers werd negatief geadviseerd, in 15.246 dossiers werd voorwaardelijk geadviseerd.

De exploitanten sloten 1.260 klanten van het openbaar waterdistributienetwerk af. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (1.042) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (218).

Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer betekent dit dat 0,05% van de klanten effectief afgesloten werd. Ten opzichte van vorig jaar komt dit overeen met een stijging van het aantal afsluitingen met 340. Het uitzonderlijk lage aantal afsluitingen in 2018 was in belangrijke mate het gevolg van de beslissing van De Watergroep om tijdelijk geen afsluitingen uit te voeren.

Van de 1.260 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer waren er 79 rechthebbend en 10 beschermd maar niet rechthebbend. Van de afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer werden er 857 heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. In 439 van de gevallen gebeurde dat binnen de 7 kalenderdagen.

In 2019 werden 3.618 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. In 52,2% van de dossiers ontving de aanvrager een minnelijke schikking. Ten opzichte van 2018 is het aantal aangevraagde minnelijke schikkingen gestegen met 34,7%.

In 2019 werden 229 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er 28 minder dan in 2018. 116 van de 229 scans gebeurden bij beschermde klanten.

Van andere sociale openbare dienstverplichtingen opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement kunnen voor zover gerapporteerd bij IWVA, FARYS/TMVW, PIDPA en water-link alle klanten zonder ondernemingsnummer gebruik maken. Dit gaat dan om het opnemen van de watermeter, de mogelijkheid om maandelijks te betalen of het toekennen van een afbetalingsplan op maat.

Er zijn een aantal lange-termijn-trends vast te stellen. Zo is het aantal effectieve afsluitingen gestagneerd sinds 2012 en is de trend, behoudens de beperkte stijging dit jaar na het uitzonderlijk lage aantal afsluitingen in 2018, dalend: waar in 2012 nog 3.861 afsluitingen plaatsvonden, hebben in 2019 1.260 afsluitingen plaatsgevonden.

Daarnaast kunnen we vaststellen dat het aantal klanten dat minstens één ingebrekestelling ontving sinds 2016 ongeveer stabiel blijft. Ook stellen we vast dat het aantal aangevraagde afbetalingsplannen tussen 2012 en 2017 sterk is gestegen (van 34.396 naar 68.579), maar dat dit cijfer sinds 2017 stagneert en lichtjes afneemt.

Het valt op dat er de afgelopen jaren geen noemenswaardige verhoging of verlaging van het gemiddelde betalingsbedrag noch verkorting of verlenging van de gemiddelde looptijd heeft plaatsgevonden. Het aantal afbetalingsplannen dat niet goed werd nageleefd daalde tegelijkertijd, van 42,1% in 2012 en 50,9% in 2013 tot 25,4% in 2019.

Voor de afbetalingsplannen opgelegd door de LAC stellen we vast dat het aantal opgelegde afbetalingsplannen is gestegen van 10.290 in 2015 tot 12.508 in 2019. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd ten opzichte van de voorbije jaren stabiel is gebleven.

Klanten met een ondernemingsnummer

Vlaanderen kende 343.141 klanten met een ondernemingsnummer in 2019.

16.165 klanten met een ondernemingsnummer vroegen 18.036 uitstellen van betaling aan, die in 98,4% van de gevallen werden toegestaan. Het aantal aangevraagde betalingsuitstellen is daarmee gestegen met 137,5% tegenover 2018. Ook hier geldt, net zoals bij de klanten zonder ondernemingsnummer, dat deze stijging plaatsvond in het leveringsgebied van De Watergroep en veroorzaakt werd door een staking bij De Post, naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft. Strikt genomen gaat het dus niet over 'aangevraagde' betalingsuitstellen.

In totaal kregen 75.552 klanten in 2019 een herinneringsbrief en 31.216 klanten kregen minstens één ingebrekestelling.

Er werden 2.144 afbetalingsplannen aangevraagd. De exploitanten stonden 99,3% van deze aanvragen toe.

De exploitanten stuurden 1.047 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een daling met 42,1% tegenover 2018, toen door een verkeerde rapportering van waterlink een uitzonderlijk hoog cijfer werd gerapporteerd.

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 226 klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een stijging met 42,1% tegenover 2018. De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling.

In totaal werden 68 klanten met een ondernemingsnummer op hetzelfde leveringspunt heraangesloten. In 40 gevallen gebeurde dit in minder dan 7 kalenderdagen.

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 444 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Van de 444 aangevraagde minnelijke schikkingen werden er 263 toegestaan.

Klachten en keuringen

In 2019 ontvingen de exploitanten 5.175 klachten. Hiervan werd 51,2% als gegrond beschouwd.

Er werden 56.935 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel hiervan zijn keuringen die plaatsvonden vóór de eerste ingebruikname. In totaal werden 2.526 herkeuringen uitgevoerd.

Saneringsstatistiek

Voor alle gemeenten is er informatie beschikbaar, die aangeleverd is ofwel door de gemeente of door de rioolbeheerder of door het drinkwaterbedrijf.

Klachten

In 2019 ontvingen de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders 527 klachten. Hiervan waren 403 klachten gegrond.

Keuringen

In totaal werden in 2019 in Vlaanderen 23.070 keuringen uitgevoerd. Het belangrijkste deel hiervan (10.795) gebeurde vóór de eerste ingebruikname.

[illegible]

INHOUD

1	Achtergrond.....	18
2	Drinkwaterstatistiek 2019: vaststellingen en trends.....	20
2.1	Inleiding.....	20
2.1.1	Exploitanten actief in Vlaanderen.....	20
2.1.2	Rapporteringsverplichting	20
2.1.3	Leeswijzer.....	21
2.2	Klanten zonder ondernemingsnummer.....	23
2.2.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer.....	23
2.2.2	Procedure voor wanbetaling.....	24
2.2.3	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	39
2.2.4	Abnormaal hoog verbruik	42
2.2.5	Sociale openbare dienstverplichtingen.....	43
2.2.6	Langetermijntrends.....	44
2.2.7	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	48
2.3	Klanten met een ondernemingsnummer.....	50
2.3.1	Aantal klanten met een ondernemingsnummer	50
2.3.2	Procedure voor wanbetaling.....	50
2.3.3	Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer	53
2.3.4	Abnormaal hoog verbruik	53
2.3.5	Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer.....	54
2.4	Klachten.....	55
2.5	Keuringen	56
3	Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2019	57
3.1	Inleiding.....	57
3.2	Klachten.....	57
3.3	Keuringen	58
	Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer.....	61
	Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	63
	Bijlage 1.2: Betalingsuitstel	65
	Bijlage 1.3: Herinneringsbrief	68
	Bijlage 1.4: Ingebrekestelling	71
	Bijlage 1.5: Afbetalingsplan	74
	Bijlage 1.6: Rechtbank	85
	Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)	86
	Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting	96
	Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik.....	109
	Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting	114

[illegible]

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	23
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	25
tabel 3: het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd.....	27
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	29
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen via de exploitant voor klanten zonder ondernemingsnummer	31
tabel 6: aantal opgelegde afbetalingsplannen, gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2019 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen	33
tabel 7: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer	35
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling	36
tabel 9: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	39
tabel 10: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer	42
tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	43
tabel 12: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2019	46
tabel 13: evolutie van door de exploitant toegestane afbetalingsplannen in de periode 2012-2019.....	47
tabel 14: aantal opgelegde afbetalingsplannen, gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2019 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen	47
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	50
tabel 16: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	50
tabel 17: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	51
tabel 18: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer	51
tabel 19: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	52
tabel 20: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	52
tabel 21: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	53
tabel 22: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	53
tabel 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	55
tabel 24: evolutie van het aantal keuringen.....	56
tabel 25: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	63
tabel 26: aantal klanten zonder ondernemingsnummer	63
tabel 27: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer	65

[illegible]

tabel 28: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	65
tabel 29: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet beschermde klanten (NBK).....	65
tabel 30:aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor rechthebbende klanten (BK RS).....	66
tabel 31:aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	66
tabel 32: aantal herinneringsbrieven voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	68
tabel 33: aantal herinneringsbrieven voor de niet beschermde klanten (NBK).....	69
tabel 34: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	69
tabel 35: aantal herinneringsbrieven voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS).....	69
tabel 36: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen.....	71
tabel 37: aantal ingebrekestellingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO).....	72
tabel 38: aantal ingebrekestellingen voor de niet beschermde klanten (NBK)	72
tabel 39: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	72
tabel 40: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	73
tabel 41: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer	74
tabel 42: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	75
tabel 43: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan.....	75
tabel 44: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	76
tabel 45: klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) die hun afbetalingsplan niet naleefde	76
tabel 46: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	77
tabel 47: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)	77
tabel 48: aantal niet beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan.....	78
tabel 49: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet beschermde klanten (NBK)	78
tabel 50: niet beschermde klanten (NBK) die hun afbetalingsplan niet naleefde	78
tabel 51: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	79
tabel 52: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) met minstens één afbetalingsplan	79
tabel 53: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	79
tabel 54: beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) die hun afbetalingsplan niet naleefde	80
tabel 55: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)	80

tabel 56: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS).....	81
tabel 57: aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS) met minstens één afbetalingsplan	81
tabel 58: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	81
tabel 59: beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS) die hun afbetalingsplan niet naleefde ..	82
tabel 60: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)	82
tabel 61: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer	85
tabel 62: aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	85
tabel 63: evolutie van het aantal beschikbare LAC's	86
tabel 64: werking van de LAC op gemeentelijk en provinciaal niveau	87
tabel 65: evolutie van het aantal dossiers van de LAC	87
tabel 66: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling	87
tabel 67: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, in aantallen en percentage, en opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer	88
tabel 68: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)	88
tabel 69: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer	89
tabel 70: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten	90
tabel 71: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten (NBK)	90
tabel 72: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten	91
tabel 73: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbende zijn	91
tabel 74: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbende zijn (BK RS)	92
tabel 75: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de rechthebbende klanten	92
tabel 76: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbende zijn	93
tabel 77: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die en niet rechthebbende zijn (BK NRS)	93
tabel 78: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	94
tabel 79: aantal beslissingen (%) van de LAC ten opzichte van de aantal behandelde dossier door de LAC ..	95
tabel 80: aantal behandelde dossiers (%) door de LAC t.o.v. aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC	95
tabel 81: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	96

tabel 125: evolutie van het totaal aantal afsluitingen voor de periode 2012-2019.....	119
tabel 126: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	121
tabel 127: aantal klanten met een ondernemingsnummer	121
tabel 128: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer ...	122
tabel 129: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	122
tabel 130: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving.....	122
tabel 131: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	123
tabel 132: aantal verstuurde herinneringsbrieven, aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer.....	123
tabel 133: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer	124
tabel 134: aantal verstuurde ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer.....	124
tabel 135: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	125
tabel 136: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	125
tabel 137: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	126
tabel 138: aantal dagvaardingen aan klanten met een ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	126
tabel 139: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	127
tabel 140: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer	127
tabel 141: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten zijn van het openbaar waterdistributienetwerk.....	127
tabel 142: aantal klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt.....	128
tabel 143: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk.....	128
tabel 144: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	129
tabel 145: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer	129
tabel 146: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer.....	130
tabel 147: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	131
tabel 148: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie	132
tabel 149: aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie.....	132
tabel 150: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie	133
tabel 151: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten.....	133
tabel 152: aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd wordt bij de behandeling ervan	135

LIJST VAN FIGUREN

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2019).....	20
figuur 2: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	26
figuur 3: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	28
figuur 4: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	30
figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	32
figuur 6: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	38
figuur 7: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	41
figuur 8: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2019	45
figuur 9: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet rechthebbend is (BK NRS) en de beschermde klant die rechthebbend is (BK RS)	64
figuur 10: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	67
figuur 11: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	68
figuur 12: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	70
figuur 13: aantal klanten per klantengroep met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	73
figuur 14: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep.....	83
figuur 15: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg via de exploitant en dit niet naleefde	84
figuur 16: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC.....	94
figuur 17: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)	107
figuur 18: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant en opgedeeld per klantengroep.....	111
figuur 19: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2019	120
figuur 20: aantal klachten (%) per totaal aantal klanten.....	134
figuur 21: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn	134

Statistieken – Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2019

1 ACHTERGROND

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt jaarlijks verslag uit over de drinkwater- en saneringsstatistiek van de exploitanten van het openbaar waterdistributienetwerk⁴ en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2019.

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

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

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

De wijzigingen aan het algemeen waterverkoopreglement goedgekeurd op 24 mei 2019 verliepen in twee fases: een deel van de wijzigingen zijn ingegaan op 1 juli 2019, een ander deel van de aanpassingen op 1 januari 2020.

De wijzigingen die in juli 2019 van kracht zijn geworden en dus relevant zijn voor dit rapport hadden betrekking op hoofdzakelijk sociale aspecten zoals o.m. de verlenging van de betalingstermijn van vijftien naar dertig dagen, de kwijtschelding van de administratieve kosten voor de eerste herinneringsbrief en de versoepeling van de minnelijke schikkingsregeling.

De verplichte debietbegrenzing is van kracht vanaf 1 januari 2020. Over de toepassing hiervan zal gerapporteerd worden in het eerstvolgende rapport.

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

Het gaat om de bepalingen over:

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

- de afsluiting en heraansluiting van klanten;
- de keuring van de binneninstallatie en de privéwaterafvoer;
- de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling;
- de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik;
- de klachtenbehandeling;
- de toepassingen van de sociale openbare dienstverplichtingen.

Een ministerieel besluit⁵ specificeert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. De rapportering in dit rapport is ruimer dan hetgeen als recht voor de klant verankerd is in het algemeen waterverkoopreglement.

⁵ Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van bepalingen uit het besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement.

2 DRINKWATERSTATISTIEK 2019: VASTSTELLINGEN EN TRENDS

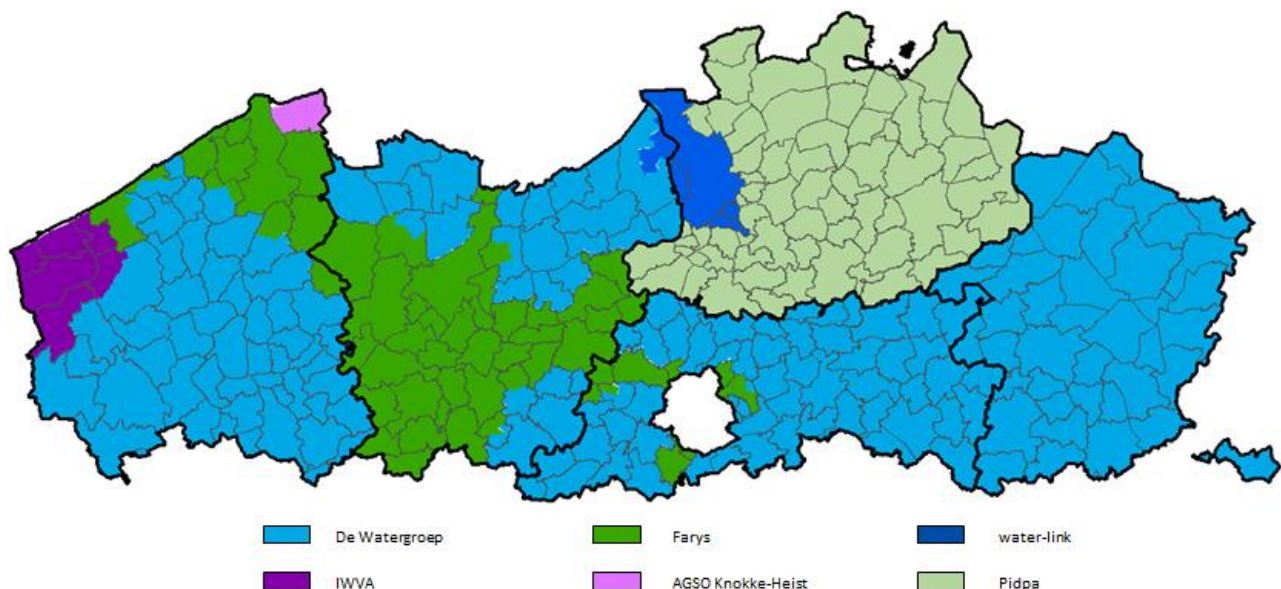
2.1 Inleiding

2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen

In 2019 waren zes exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

- De Watergroep;
- FARYS/TMVW;
- IWVA;
- Knokke-Heist;
- Pidpa;
- water-link.

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2019)



2.1.2 Rapporteringsverplichting

De rapporteringsverplichting geldt voor alle exploitanten. Wat gerapporteerd moet worden, is vastgelegd in een ministerieel besluit.

De te rapporteren gegevens moeten jaarlijks voor 31 maart aan de Vlaamse Milieumaatschappij ter beschikking gesteld worden. De gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december uit het vorige kalenderjaar.

Voor een betere interpretatie van de gevraagde gegevens vraagt de VMM extra gegevens op. Dit gebeurt in samenspraak met de exploitanten.

2.1.3 Leeswijzer

De rapportering van de drinkwaterstatistiek voor het rapporteringsjaar 2019 gebeurt voor twee grote klantengroepen:

- klanten zonder ondernemingsnummer (hoofdstuk 2.2) en
- klanten met ondernemingsnummer (hoofdstuk 2.3).

Hoofdstuk 2.4 bespreekt de klachten en hoofdstuk 2.5 de keuringen.

Voor de klanten zonder ondernemingsnummer wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- niet-beschermde klanten,
- beschermde klanten die recht hebben op een sociaal tarief,
- beschermde klanten zonder recht op een sociaal tarief.

Deze verschillende klantengroepen krijgen in de tabellen en grafieken elk een eigen kleur.

Klant	Afkorting	Kleurcode
Klant zonder ondernemingsnummers	KZO	
Niet beschermde klanten	NBK	
Beschermde klant – rechthebbend sociaal tarief	BK RS	
Beschermde klant – niet rechthebbend sociaal tarief	BK NRS	

In de tabellen in de bijlage worden nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

Dit staat voor gegevens die opgevraagd werden volgens het ministerieel besluit en niet volledig zijn of niet aangeleverd zijn.

- NB: niet beschikbaar

Dit staat voor gegevens die extra opgevraagd werden, die niet opgenomen zijn in het ministerieel besluit en waarvoor geen cijfers konden gerapporteerd worden.

In de tabellen wordt ook het symbool ‘-’ gebruikt, wanneer velden niet ingevuld kunnen worden omdat berekeningen niet mogelijk zijn, bv. wanneer gedeeld moet worden door 0.

Het rapport bestaat uit een bespreking van de gerapporteerde cijfers en een uitgebreide bijlage in het rapport. Daarnaast hoort bij dit rapport ook een tabel waarin de gegevens verzameld zijn per gemeente. Beiden worden ontsloten op de website van de VMM via [publicaties](#). De uitgebreide tabel is ook te vinden via [meetresultaten](#).

In dit rapport wordt de bespreking van de gerapporteerde gegevens kort gehouden. De focus ligt op het algemene beeld en op eventuele opvallende verschillen tussen de exploitanten of tussen de verschillende klantengroepen.

Voor relevante aspecten wordt ook een vergelijking gemaakt met eerdere rapporteringsjaren. Die overzichtstabellen staan steeds vooraan het te bespreken onderdeel. In het tekstdeel zijn de evoluties meegenomen vanaf 2015. In de bijlage zijn alle cijfers van de voorgaande jaren terug te vinden. Daarnaast zijn ook enkele belangrijke figuren opgenomen die de verschillen tussen de klantengroepen verduidelijken.

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

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

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

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

Opmerking - gemiddelden

Wanneer in het rapport gesproken wordt van *gemiddelden* wordt hiermee doorgaans een gemiddelde per waterbedrijf bedoeld. Op een aantal plaatsen wordt ook gesproken van een *gemiddelde voor Vlaanderen*. In het eerste geval wordt het gemiddelde berekend door de som van de per waterbedrijf berekende gemiddelden te delen door het aantal waterbedrijven. In het tweede geval wordt gedeeld door het aantal klanten.

2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer

2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

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

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 585 844	2 625 374	2 635 973	2 654 366	2 673 327	0,71
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	154 691	155 691	156 002	158 561	163 644	3,21
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	20 644	23 603	26 819	26 681	26 109	-2,14

In 2019 waren er in Vlaanderen 2.673.327 klanten zonder ondernemingsnummer.
Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer steeg daarmee met 0,71 % tegenover 2018.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1 316 376 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater, goed voor bijna de helft van het aantal klanten.

Het gemeentelijk waterbedrijf van Knokke-Heist voorzag het kleinste aantal klanten zonder ondernemingsnummer van drinkwater, namelijk 22.340.

In 2019 telde Vlaanderen 2.483.574 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 163.644 beschermde rechthebbende klanten (+3,21% t.o.v. 2018) en een relatief kleine groep van 26.109 beschermde niet-rechthebbende klanten (-2,14% t.o.v. 2018).

Opvallend is de stijging van het aantal beschermde rechthebbende klanten.

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

2.2.2 Procedure voor wanbetaling

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

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

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

- a. het invorderen van de schuld die de klant opbouwde via het opstarten van een procedure via de rechtbank, eventueel vooraf gegaan door een minnelijke invordering;
- b. het overgaan tot de afsluitingsprocedure door het indienen van een aanvraag tot afsluiting bij de LAC.

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

- Betalingsuitstel
- Herinneringsbrief
- Ingebrekestelling
- Afbetalingsplan
- Schuldbemiddeling
- Rechtbank
- Werking van de Lokale Adviescommissie

Afsluiten van de drinkwatervoorziening

Het dichtdraaien van de watertoevoer gebeurt steeds door een medewerker van het waterbedrijf.

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

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

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

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

- bij weigering om klant te worden terwijl men wel gebruik maakt van de watervoorziening.

Afsluiting is in deze gevallen enkel mogelijk als de LAC een positief advies tot afsluiting geeft. Dit advies kan al dan niet voorwaardelijk zijn.

2. via de toezichthoudend ambtenaar Leefmilieu

- bij weigering om de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid uit te voeren;
- bij verzet tegen keuring, inventarisatie-, controle- en onderhoudstaken;
- bij een niet-conforme binneninstallatie.

De mogelijkheid om af te sluiten via een procedure bij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu⁶ is opgestart in mei 2015.

2.2.2.1 Betalingsuitstel

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

tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	2015*	2016*	2017*	2018*	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	61 387	75 156	80 601	66 928	156 214	133
% toegestaan	97,9	98,0	97,7	96,3	98,3	2,0
% geweigerd	2,1	2,0	2,3	3,7	1,7	-54,1

*De mogelijkheid om betalingsuitstel aan te vragen, werd pas in 2019 vastgelegd in het algemeen waterverkoopreglement. Het al dan niet verlenen van betalingsuitstel was in 2018 dus nog een keuze van de exploitant.

Door betalingsuitstel aan te vragen en te verkrijgen, kan de klant de start van een procedure voor wanbetaling vermijden.

In 2019 ontvingen de exploitanten 156.214 aanvragen tot betalingsuitstel, een opvallende stijging met de vorige jaren. Met het vorige jaar is de stijging het grootst: 133%.

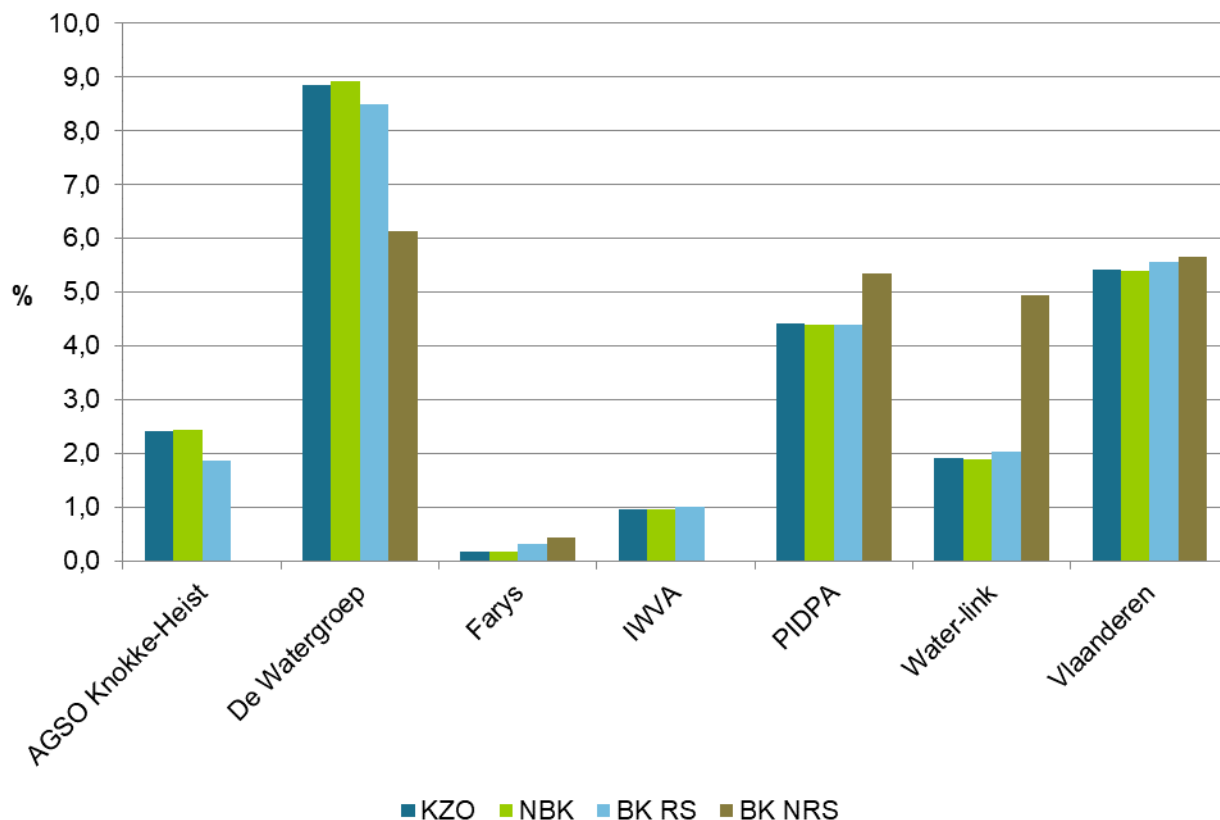
Deze sterke stijging is grotendeels te wijten aan het sterk toegenomen aantal betalingsuitstellen bij De Watergroep: in 2019 waren er bij De Watergroep 124.340 dossiers, waar er in 2018 nog 36.244 aanvragen tot betalingsuitstel waren. Dit hoge aantal werd veroorzaakt door een staking van De Post. Naar aanleiding daarvan heeft De Watergroep de vervaldatum van ongeveer 100.000 facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd. Het gaat strikt genomen dus niet om “aanvragen” tot betalingsuitstel maar om automatisch uitstel.

Net zoals de vorige jaren wordt het overgrote deel – namelijk 98,3% – van de aanvragen tot uitstel van betaling toegestaan.

⁶ het afdelingshoofd van de afdeling, bevoegd voor het operationeel waterbeheer, van de Vlaamse Milieumaatschappij, of de door hem aangestelde van de afdeling.

Uit figuur 2 kunnen we afleiden dat er geen grote verschillen zijn tussen de klantengroepen: voor alle klantengroepen geldt dat tussen de 5,4% en 5,6% van alle klanten minstens één uitstel van betaling gevraagd heeft.

figuur 2: aantal klanten (%) per klantengroep met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



2.2.2.2 Herinneringsbrief

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

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

	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	492 267	585 271	592 419	624 983	608 238	-2,7

* cijfers De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

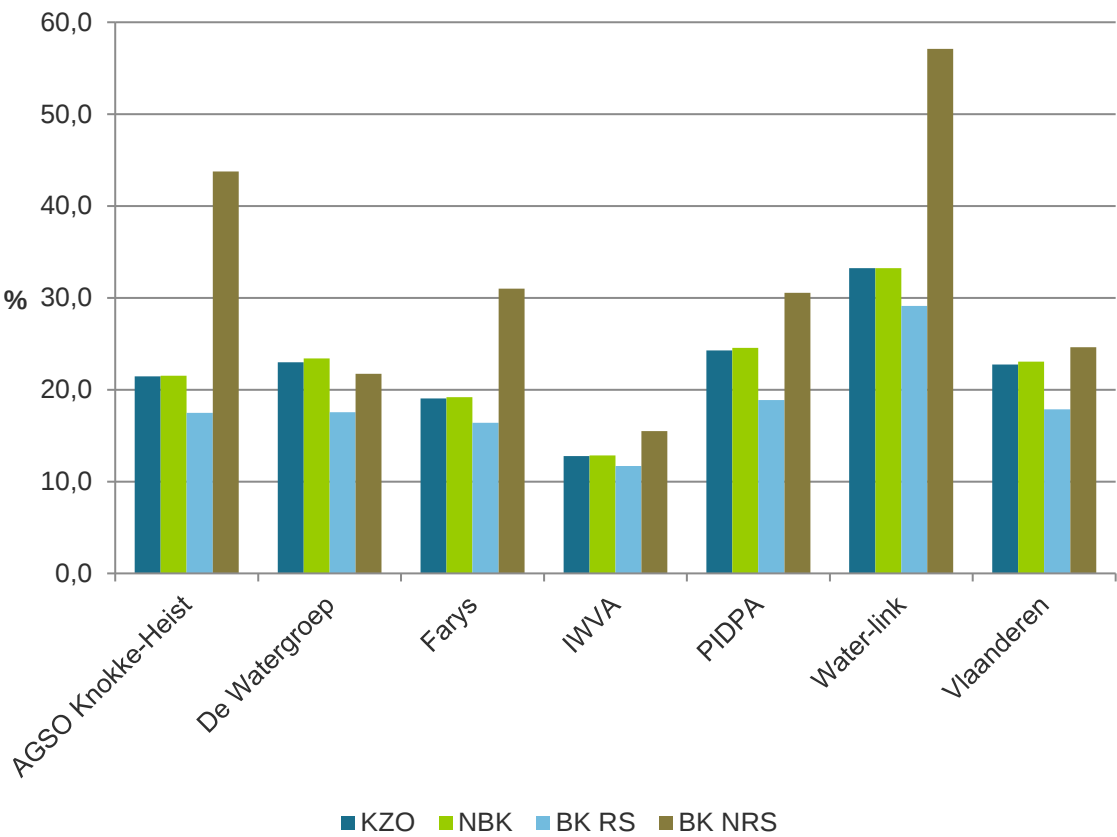
Voor een eerste herinneringsbrief wordt sinds 1 juli 2019 geen administratieve kost meer aangerekend.

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

In 2019 zijn in totaal 1.138.090 herinneringsbrieven gestuurd naar 608.238 klanten zonder ondernemingsnummer. Dit is een daling van het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontving met 2,7% ten opzichte van 2018.

Hier stellen we vast (figuur 3) dat de groep van beschermde en rechthebbende klanten verhoudingsgewijs iets minder herinneringsbrieven heeft ontvangen dan de andere klantengroepen: 17,9% van de beschermde rechthebbende klanten heeft een herinneringsbrief ontvangen, versus 23,1% van de niet-beschermde klanten en 24,6% van de beschermde maar niet-rechthebbende klanten. Behalve bij De Watergroep, die ongeveer de helft van het totale aantal klanten vertegenwoordigt, geldt daarnaast duidelijk dat de groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten het meeste herinneringsbrieven ontvangt: bij water-link geldt dit voor 57,1% van deze groep klanten.

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



2.2.2.3 Ingebrekestelling

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

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

	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	-2,6

*De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

Een ingebrekestelling kan worden beschouwd als een indicator voor wanbetaling. Een ingebrekestelling wordt verzonden wanneer de klant niet reageert op de herinneringsbrief. Een ingebrekestelling vormt een betere indicator voor wanbetaling dan de herinneringsbrief.

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

In 2019 is naar 228.052 klanten zonder ondernemingsnummer, of zo'n 8,5% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer, minstens één ingebrekestelling verstuurd. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving daalt daarmee lichtjes t.o.v. vorig jaar, toen 234.069 klanten minstens één ingebrekestelling ontvingen.

Wanneer we de cijfers per exploitant bekijken, merken we op dat water-link verhoudingsgewijs veruit het meeste klanten kent die minstens één ingebrekestelling hebben ontvangen: namelijk 15,7% van het totale aantal water-link klanten, terwijl dit aantal bij de andere exploitanten tussen de 3,6% en de 9,0% schommelt. Ook vorig jaar viel die vaststelling te maken: in 2018 ontving 16,3% van het aantal water-link klanten minstens één ingebrekestelling, terwijl dit bij de andere exploitanten schommelde tussen 3,6% en 8,9%.

Voor de meeste exploitanten geldt daarnaast dat de groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten die minstens één ingebrekestelling kreeg, relatief gezien het grootst is (figuur 4). Eveneens is het duidelijk dat de groep van beschermde rechthebbende klanten beter scoort. In verhouding worden beschermde rechthebbende klanten het minst vaak in gebreke gesteld wegens het niet tijdig betalen van de waterfactuur.

Water Company	KZO (%)	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
AGSO Knokke-Heist	7.5	7.5	7.8	12.5
De Watergroep	8.8	9.0	6.2	10.0
Farys	8.0	8.0	7.5	14.5
IWVA	3.5	3.5	4.2	8.2
PIDPA	6.2	6.2	5.2	9.0
Water-link	15.5	15.5	13.5	28.0
Vlaanderen	8.5	8.5	6.5	11.0

2.2.2.4 Afbetalingsplan

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

Klanten die moeilijkheden hebben met het betalen van de integrale waterfactuur hebben recht op een afbetalingsplan. Dit afbetalingsplan kan zowel rechtstreeks met de exploitant onderhandeld worden als via het OCMW of een andere erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Afbetalingsplannen via exploitant

tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen via de exploitant voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	55 487	63 221	68 579	62 646	61 924	-1,2
% toegestaan	99,7	99,4	99,5	99,1	99,2	0,1
% geweigerd	0,3	0,6	0,5	0,9	0,8	-13,0
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt via exploitant	41,0	36,9	36,8	27,8	25,4	-8,8
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	€ 618	6,2
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 146	€ 117	€ 77	€ 91	€ 93	1,6
Gemiddelde looptijd in maanden	6,0	6,0	6,5	6,9	6,8	-1,0

* cijfers van De Watergroep zijn niet representatief. De Watergroep startte in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

In 2019 werden 61.924 afbetalingsplannen aangevraagd bij de exploitanten. In vergelijking met 2018 houdt dit een daling in met 1,2%.

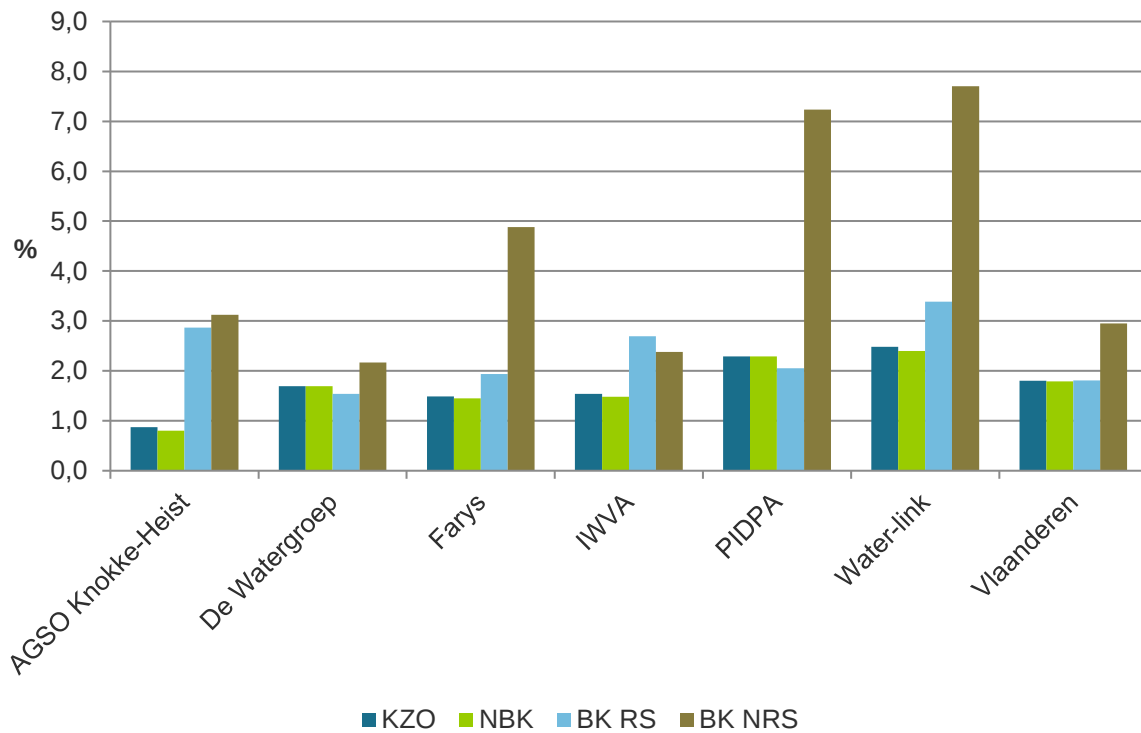
Van de in 2019 aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,2% ook toegestaan.

Van de toegestane plannen werd 25,4% niet correct nageleefd. De nalevingsgraad is hiermee lichtjes verbeterd tegenover 2018, toen nog 27,8% van de afbetalingsplannen niet correct werd nageleefd. Ten opzichte van de jaren daarvoor is de verbetering in de nalevingsgraad opvallender: in 2015, 2016 en 2017 werden respectievelijk 41,0%, 36,9% en 36,8% van de afbetalingsplannen niet nageleefd.

Wanneer we de verschillende klantengroepen vergelijken valt op dat in de beperkte groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten verhoudingsgewijs het meeste klanten minstens één afbetalingsplan ontvingen: 3% van het totale aantal beschermde maar niet-rechthebbende klanten versus 1,8% van de beschermde rechthebbende klanten en 1,8% van de niet-beschermde klanten ontvingen minstens één afbetalingsplan.

Voor wat betreft de naleving valt hetzelfde onderscheid niet te maken: terwijl 28% van het aantal afbetalingsplannen bij beschermde niet-rechthebbende klanten niet werd nageleefd, geldt voor beschermde rechthebbende klanten dat 30,6% en voor niet-beschermde klanten dat 25% van het aantal toegestane afbetalingsplannen niet werd nageleefd.

figuur 5: aantal klanten per klantengroep met minstens één afbetalingsplan via de exploitant t.o.v. het totaal aantal klanten per klantengroep



Afbetalingsplannen opgelegd door de LAC

tabel 6: aantal opgelegde afbetalingsplannen, gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2019 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10 290	12 310	14 409	13 015	12 508
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 889	€ 931	€ 830	€ 937	€ 923
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 95	€ 109	€ 92	€ 92	€ 85
Gemiddelde looptijd (maanden)	15.4	13.7	13.0	15,5	13,9

Eén van de mogelijkheden die de exploitanten hebben in de wanbetalingsprocedure is het indienen van een aanvraag tot afsluiting bij de lokale adviescommissie (LAC). De exploitanten krijgen deze mogelijkheid als de klant nog altijd niet betaalt, nadat hij een aangetekende ingebrekestelling heeft ontvangen. In het kader van zo'n aanvraag door de exploitant kan de lokale adviescommissie aan de klant een afbetalingsplan opleggen.

In 2019 werden 12.508 afbetalingsplannen opgelegd door de LAC voor in totaal 10.643 klanten zonder ondernemingsnummer, of voor 0,4% van het klantentotaal. Ook in 2018 ontving 0,4% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer een afbetalingsplan via de LAC.

Wanneer we dit per klantengroep bekijken zien we dat 0,4% van de niet-beschermden minstens één afbetalingsplan kreeg opgelegd door de LAC, versus 0,5% van de beschermde rechthebbenden en 0,9% van de beschermde maar niet-rechthebbenden. Ook hier geldt met andere woorden dat de beschermde maar niet-rechthebbenden iets nadrukkelijker uit de statistieken naar voren komen dan de andere klantengroepen. Opnieuw valt hier de nuance te maken dat deze relatieve cijfers beperkt zijn in absolute aantallen.

54,0% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen werden niet correct opgevolgd. In 2018 werd 59,1% van dergelijke plannen niet nageleefd.

Het onderscheid hierboven tussen de verschillende klantengroepen kan niet gemaakt worden voor wat betreft de naleving ervan: het aantal plannen opgelegd door de LAC dat niet werd nageleefd in 2018 bedraagt 54,1% voor de niet-beschermden, 52,7% voor de beschermde rechthebbenden en 54,3% voor de beschermde maar niet-rechthebbenden.

Vergelijking betalingsplannen via exploitant en LAC

Tegelijk blijkt dat de gemiddelde uitstaande schuld bij afbetalingsplannen die opgelegd worden door de LAC 858€ bedraagt en dus aanzienlijk hoger is dan de gemiddelde uitstaande schuld van 618€ bij afbetalingsplannen die met de exploitant worden afgesproken.

2.2.2.5 Rechtbank

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

tabel 7: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018*	2019	2019/2018 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	6 768	5 815	4 936	5 911	5 640	-4,6

Om een openstaande schuld in te vorderen, kan de exploitant ook een gerechtelijke procedure starten.

In 2019 werden 5.640 klanten zonder ondernemingsnummer gedagvaard door de rechtbank om een uitstaande schuld te innen. Dat is een daling van 4,6% ten opzichte van 2018.

In 2018 rapporteerde water-link het aantal inleidingen voor zittingsdatums. Dit is hoger dan het aantal effectief betekende dagvaardingen. Het cijfer van 2018 is dus te hoog.

2.2.2.6 Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

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

tabel 8: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	29 472	26 000	32 595	29 452	27 894	26 639	-4,5
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	18 805	21 583	27 626	26 436	26 033	25 232	-3,1
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1 119	1 095	674	376	391	4,0
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	4,0	2,5	1,4	1,5	7,0
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3 528	3 865	3 154	7 605	11 413	9 537	9 935	9 595	-3,4
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	41,5	36,1	38,2	38,0	-0,6
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10 449	14 102	13 434	12 575	15 008	16 225	15 663	15 246	-2,7
% voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	54,5	61,4	60,3	60,4	0,2

De Lokale Adviescommissie (LAC) is een orgaan opgericht in de schoot van het OCMW en beslist over de meeste⁷ aanvragen tot afsluiting bij huishoudelijke klanten door de exploitant. De LAC maakt haar beslissing bekend aan de hand van positieve, negatieve of voorwaardelijke adviezen tot afsluiting. Met een positief advies wordt aan de exploitant zonder meer toestemming gegeven de betrokken klant af te sluiten. Met een negatief advies wordt de afsluiting geweigerd. Een voorwaardelijk advies houdt in dat de afsluiting slechts toegelaten wordt als aan de aan het advies gekoppelde voorwaarden niet voldaan wordt door de klant.

⁷ In een aantal gevallen mag de exploitant een leveringsadres afsluiten zonder LAC-advies. Deze gevallen betreffen onder meer situaties met risico's voor de volksgezondheid, van fraude, leegstand of wanbetaling - in die gevallen dat er niemand gedomicilieerd is op het betrokken adres.

De taak van de LAC in dit proces is om het aantal afsluitingen tot een minimum te beperken. Hiertoe voert de LAC voor elk dossier een sociaal vooronderzoek uit, waarin het samen met de klant een oplossing probeert te zoeken voor de ontstane problemen. De uiteindelijke beslissing wordt op basis van dit onderzoek genomen op een LAC-zitting, waarvoor zowel het OCMW, het waterbedrijf als de klant zelf uitgenodigd worden.

In 2019 was er in 295 van de 300 gemeenten een LAC-werking voor water beschikbaar.

De 5 gemeenten waar geen LAC-werking beschikbaar was zijn Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Lommel en Peer. In deze 5 gemeenten zonder LAC-werking kunnen huishoudelijke klanten niet worden afgesloten om redenen van wanbetaling. Dit heeft wel als nadeel dat het OCMW niet betrokken wordt bij de afhandeling van openstaande betalingsdossiers.

In 2019 zijn in totaal 26.688 dossiers naar de LAC doorgestuurd. Van deze dossiers werden er 25.277 ook behandeld op een LAC-zitting.

Van de 26.688 doorgestuurde dossiers hadden er 26.639, dus 99,8%, betrekking op wanbetaling.

De overige 49 dossiers hadden betrekking op ofwel de weigering tot het naleven van de procedures voor de tegensprekelijke overname (in 46 gevallen, allen bij FARYS/TMVW), ofwel de weigering om de exploitant toegang te verlenen tot de watermeter (in 3 gevallen, 2 bij FARYS/TMVW en 1 bij PIDPA).

Van de 25.232 behandelde aanvragen tot afsluitingen werden er 391 positief geadviseerd, 9.116 negatief en 15.246 voorwaardelijk.

Het aantal klanten waarvoor minstens één aanvraag tot afsluiting werd behandeld door de LAC bedroeg 22.907 oftewel 0,9% van het totale aantal klanten in Vlaanderen.

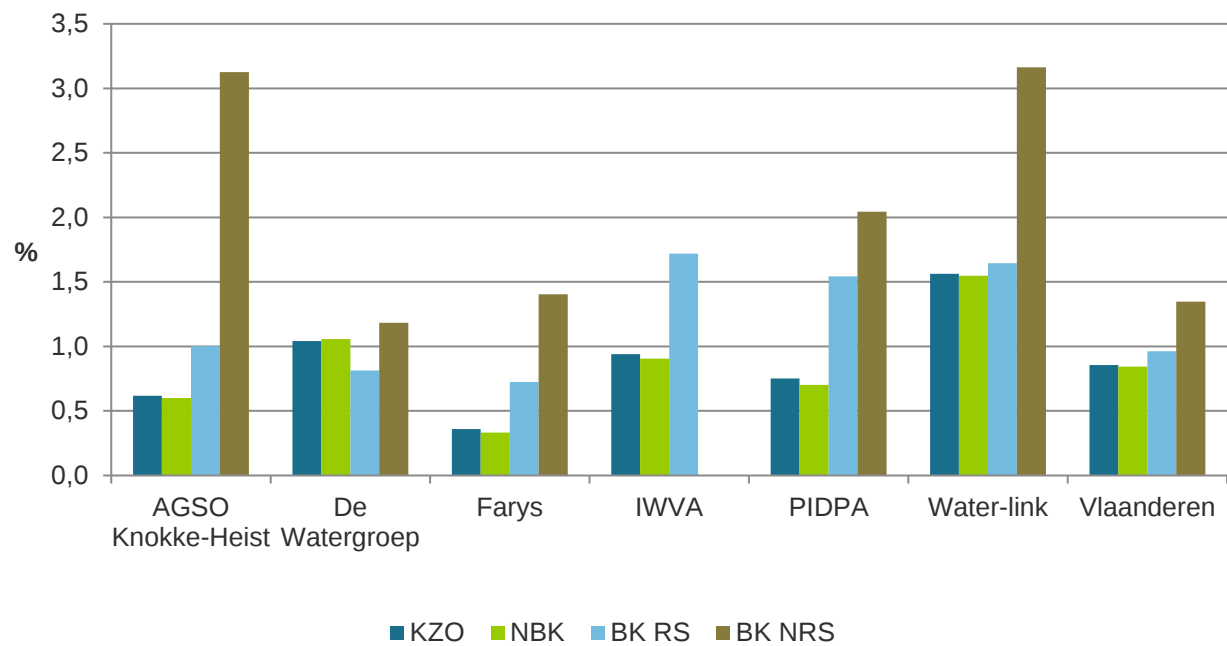
water-link kende verhoudingsgewijs het hoogste aantal klanten waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld, namelijk 1,6%.

Voor de beschermde klanten zonder recht op sociaal tarief geldt voor 1,3% van deze klantengroep dat minstens één dossier op de LAC behandeld is. Voor de beschermde klanten met sociaal tarief geldt dit voor 1,0%. Voor de niet-beschermde klanten geldt dit voor 0,8%.

Opmerking

Enkel individuen of gezinnen die over een eigen watermeter beschikken worden beschouwd als afzonderlijke klant zonder ondernemingsnummer. De individuen of gezinnen wiens waterlevering, bv. in een appartementsgebouw in mede-eigendom via een collectieve watermeter geregistreerd wordt, zijn voor de exploitant slechts één klant, in dit voorbeeld vertegenwoordigd door de vereniging van mede-eigenaars (VME). In dit luik (de LAC-procedure) worden de VME's beschouwd als klanten zonder ondernemingsnummer.

figuur 6: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



2.2.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

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

tabel 9: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal afsluitingen	3 924	2 617	1 962	920	1 260	37,0
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,10	0,07	0,03	0,05	57,11
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	217	33	12	3	1	-66,7
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	3 088	2 139	1 593	682	1 036	51,9
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	17	7	1	0	5	-
Aantal afsluitingen zonder LAC	601	438	356	235	218	-7,2

In 2019 werden in Vlaanderen 1.260 afsluitingen uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (1.042) als de klanten die afgesloten werden zonder dat een LAC-beslissing nodig was (218).

Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer betekent dit dat 0,05% van de klanten effectief afgesloten werd.

In 2018 werden 920 afsluitingen uitgevoerd. Dit lage cijfer was het gevolg van een tijdelijke stopzetting van de afsluitprocedure door de Watergroep omwille van redenen van interne werking.

Als we de cijfers vergelijken met de jaren voor 2018 merken we dat de structurele daling van het aantal afsluitingen aanhoudt.

Van de 1.260 effectieve afsluitingen vonden er 1.042 plaats op basis van een LAC-advies. Dit betekent dat een LAC-advies in 2019 slechts in 4,1% van de gevallen aanleiding heeft gegeven tot een effectieve afsluiting: er zijn 25.277 LAC-adviezen uitgesproken en 1.042 van die adviezen hebben geleid tot een afsluiting.

In 1.036 van deze gevallen had dit advies betrekking op een wanbetalingsdossier, in 5 gevallen op een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of vernieuwde indienststelling en in 1 geval op een dossier inzake een weigering van toegang tot de watermeter. water-link sloot geen enkele keer af op basis van een LAC-advies.

Het aantal gekende gedomicilieerde personen dat van drinkwater werd afgesloten in 2019 bedraagt 2.515, waarvan 2.430 via LAC-advies en 85 zonder LAC-advies.

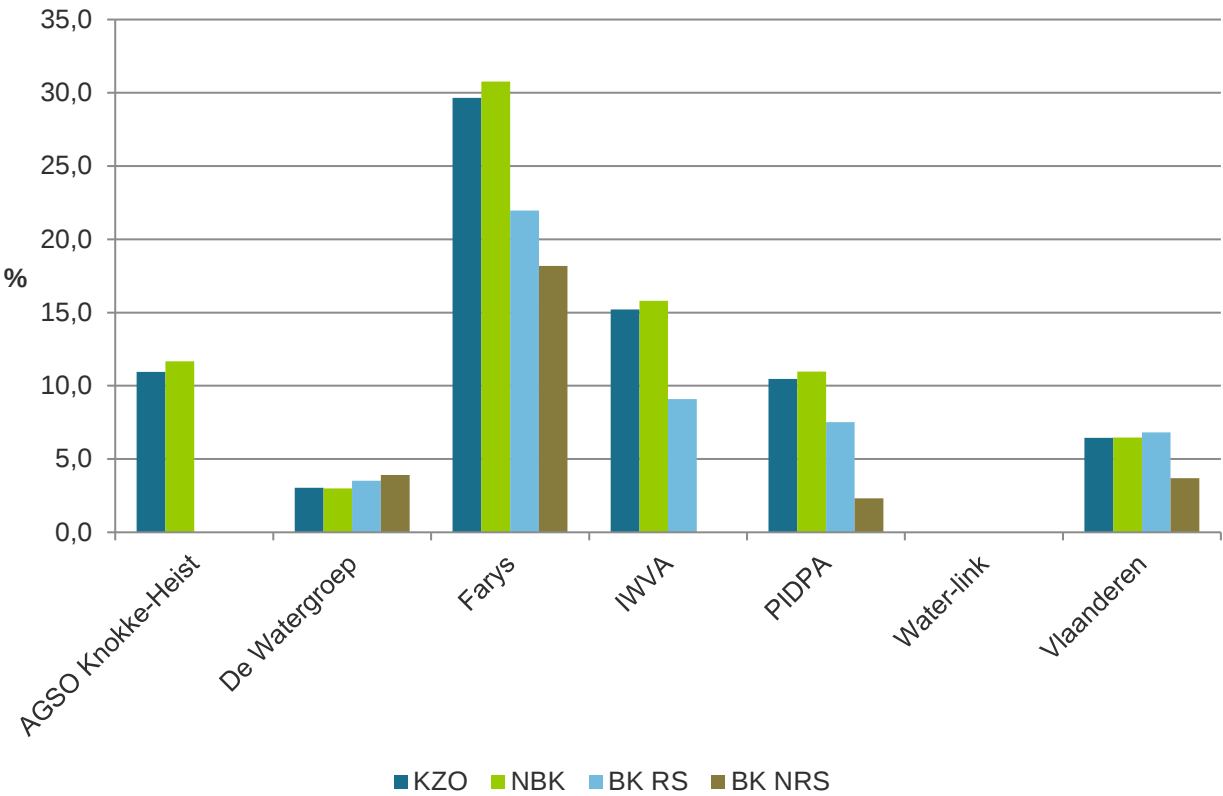
403 afgesloten klanten werden niet heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. Hoewel hier geen precieze cijfers over beschikbaar zijn, leert navraag bij de exploitanten ons dat het meestal over klanten gaat die verhuisd of overleden zijn.

Ook voor de verhouding tussen effectieve afsluitingen en LAC-adviezen die tot afsluiting kunnen leiden merken we dat de beschermde maar niet-rechthebbende klanten het best scoren: terwijl bij de niet-beschermde klanten 6,5% en bij de beschermde en rechthebbende klanten 6,8% van het aantal LAC-adviezen dat tot afsluiting kan leiden ook effectief tot afsluiting leidt, is dat voor de beschermde maar niet-rechthebbende klanten slechts 3,7%.

Uit figuur 7 blijkt eveneens dat deze verhouding opvallend hoog is bij FARYS/TMVW. Navraag leert ons dat dit samenhangt met de keuze van FARYS/TMVW om minder dossiers dan andere exploitanten voor de LAC te brengen: bij FARYS/TMVW wordt uitsluitend klanten met een kwetsbaar profiel naar de LAC doorverwezen.

Statistieken – Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2019

figuur 7: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissingen van de LAC die mogelijk leiden tot afsluiting (positief + voorwaardelijk advies)



2.2.4 Abnormaal hoog verbruik

Link naar bijlage: [Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 10: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	2 104	2 846	2 975	2 685	3 618	34,7
% toegestane minnelijke schikkingen	68,2	59,7	67,5	58,5	52,2	-10,8

Als het verbruik van de klant, herrekend op jaarbasis, met minimum 50% of minstens 100 m³ is toegenomen, is er sprake van abnormaal hoog verbruik en kan de klant binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur contact opnemen met de exploitant.

In eerste instantie kan de klant een controleonderzoek aanvragen. Een eerste controleonderzoek is gratis voor de klant. Als de klant in aanmerking komt voor een minnelijke schikking, kan hij die aanvragen bij de exploitant.

In 2019 werden 2.313 kosteloze controleonderzoeken uitgevoerd. De Watergroep rapporteerde hier geen cijfers over.

Het hoogste aantal controleonderzoeken gebeurde voor zover gerapporteerd bij FARYS/TMVW: 1.455.

Onder bepaalde voorwaarden (zie Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik) heeft een klant recht op een minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik.

In 2019 werden 3.618 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik, dit is een stijging van 34,7%. In 2019 werd 52,3% van de aanvragen goedgekeurd.

Het bedrag van de tegemoetkoming per exploitant varieerde zoals steeds sterk: de laagste tegemoetkoming bedroeg €49, de hoogste bedroeg €105.506. Het Vlaamse gemiddelde bedrag voor de tegemoetkoming lag op 2.211 euro.

2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen

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

Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	395	257	229	-10,9

In 2019 werden 229 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er 28 minder dan in 2018. FARYS/TMVW was goed voor 111 van de 229 waterscans.

Van de 229 waterscans werden er 113 uitgevoerd bij niet-beschermden klanten. Nog eens 112 waterscans werden uitgevoerd bij beschermde rechthebbende klanten en 4 bij beschermde niet-rechthebbende klanten.

Meterstand

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

De Watergroep rapporteerde hierover geen cijfers.

In 2019 werd bij de beschermde rechthebbende klanten voor zover gerapporteerd op 370 leveringsadressen de meterstand ter plaatse opgenomen. Voor beschermde niet-rechthebbende klanten ligt dit aantal op 49.

Maandelijkse betalingen

Voor zover gerapporteerd hebben 3.048 beschermde rechthebbende klanten gebruik gemaakt van het recht op maandelijkse betaling. 396 beschermde niet-rechthebbende klanten konden ook maandelijks betalen.

De Watergroep heeft geen cijfers gerapporteerd.

Bij IWVA, PIDPA, FARYS/TMVW en water-link kunnen alle klanten, al dan niet mits inachtneming van een of meerdere voorwaarden (bv. vanaf bepaald minimumbedrag of mits domiciliëring) van deze dienst gebruik maken.

Betalingsplan op maat

3.236 beschermde rechthebbende klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen. 850 beschermde niet-rechthebbende klanten kregen dit ook.

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

In totaal rapporteerde de exploitant 51.347 klanten zonder ondernemingsnummer die een afbetalingsplan op maat kregen.

2.2.6 Langetermijntrends

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

2.2.6.1 Afsluitingen

Voor zowel het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC als het aantal effectieve afsluitingen zijn sinds 2007 data verzameld⁸.

De andere bevestigingen zijn gekoppeld aan de rapporteringsverplichting van het algemeen waterverkoopreglement.

De belangrijkste langetermijntrends zijn weergegeven in figuur 8.

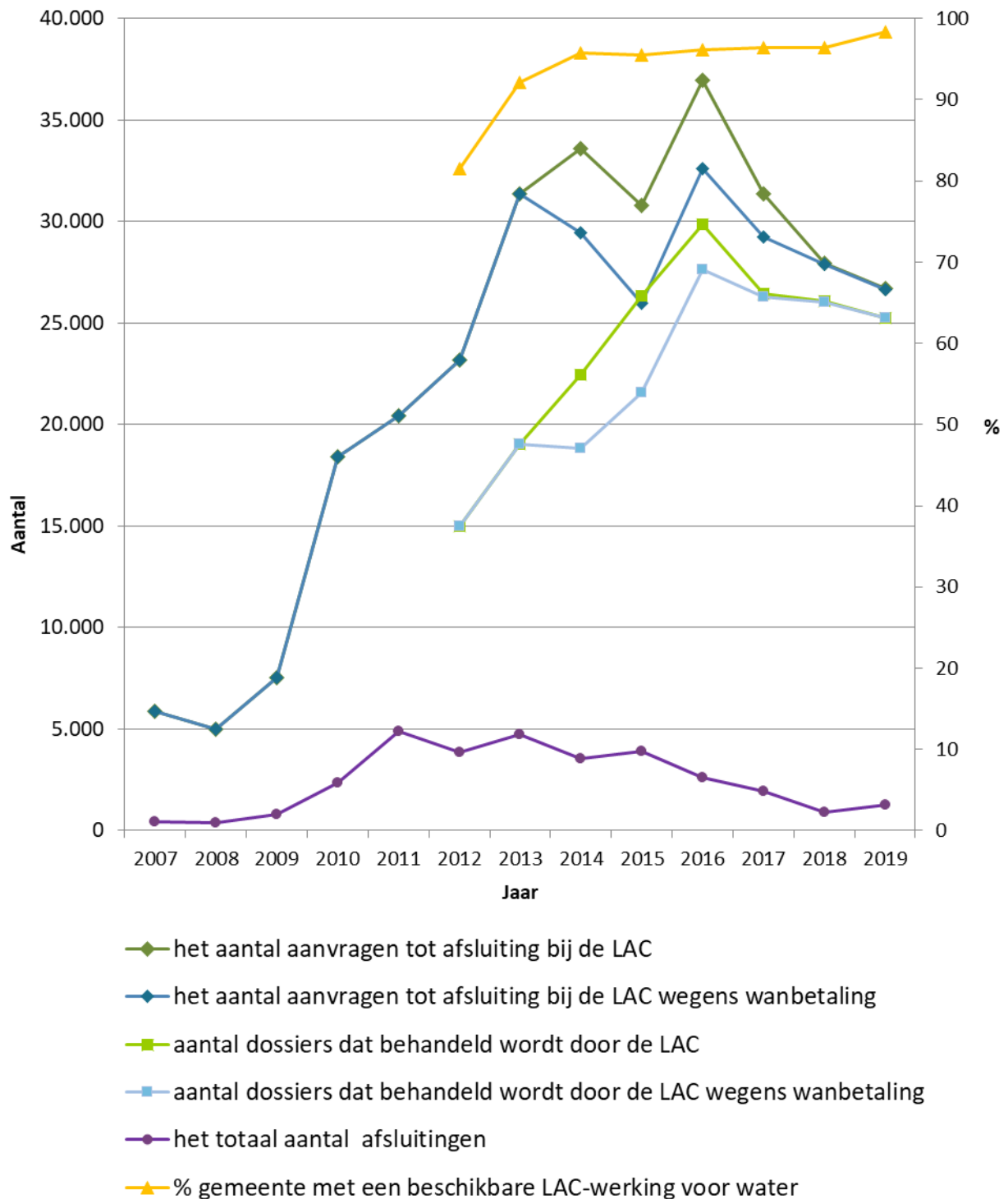
1. Het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water is als gevolg van het Vlaamse beleid toegenomen tot en met 2014 en blijft sindsdien stabiel, met een lichte stijging in 2019. (geel op figuur)
2. Na een sterke opwaartse beweging in 2016 is het totaal aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC sinds 2017 opnieuw dalende. Ook het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling is na een lichte stijging in 2018 verder gedaald.
3. De sinds 2015 dalende trend van het aantal afsluitingen zet zich niet door in 2019. Al dient dit genuanceerd te worden gelet op de uitzonderlijk lage cijfers die gerapporteerd zijn voor 2018 en hun grond vonden in de interne beslissing van De Watergroep om tijdelijk geen afsluitingen meer uit te voeren.

Als we voor de evolutie van het aantal afsluitingen de gerapporteerde cijfers verder verfijnen merken we op dat de sterke daling van het aantal afsluitingen sinds 2015 in belangrijke mate te wijten is aan de daling van het aantal afsluitingen in de stad Antwerpen: daar waar water-link in Antwerpen in 2015 nog 1.912 leveringsadressen afsluitte, werden er in 2016 946 leveringsadressen afgesloten, in 2017 nog 305, in 2018 slechts 4 en in 2019 nog 16.

⁸ Vooraf geven we volgende bedenkingen mee:

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

figuur 8: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2019



2.2.6.2 Ingebrekestelling

Een ingebrekestelling wordt verzonden wanneer de klant niet reageert op de herinneringsbrief en vormt een goede indicator voor wanbetaling.

Voor het aantal ingebrekestellingen is sinds 2012 data verzameld. Uit tabel 12 kunnen we afleiden dat het aantal ingebrekestellingen ongeveer stabiel blijft.

tabel 12: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2019

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	201.195	193.268	174.790	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	-2.6

*De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

2.2.6.3 Afbetalingsplan

Data over de gemiddelde uitstaande schuld, het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd van afbetalingsplannen geven een indicatie van de omvang van de betalingsmoeilijkheden van klanten en de haalbaarheid van het instrument afbetalingsplan. Deze data zijn verzameld vanaf 2012 voor de afbetalingsplannen via de exploitant, vanaf 2015 voor de afbetalingsplannen opgelegd door de LAC.

Het instrument afbetalingsplan wordt door de exploitanten ingezet om klanten die met betalingsmoeilijkheden kampen toe te laten opgebouwde schulden op een draaglijke manier af te bouwen.

Het aantal aangevraagde afbetalingsplannen is sinds 2012 sterk toegenomen. Sindsdien is er geen noemenswaardige verlaging van het gemiddeld betalingsbedrag noch verlenging van de gemiddelde looptijd.

Dergelijke verlichting zou kunnen leiden tot een betere naleving van afbetalingsplannen en bijgevolg tot een doelmatigere inzet van het instrument. Zoals in hoofdstuk 2.2.2.4 wordt aangegeven, wordt 25,4% van de door de exploitant toegestane afbetalingsplannen nog altijd niet nageleefd hoewel het aantal afbetalingsplannen dat niet correct wordt nageleefd sinds enkele jaren daalt.

tabel 13: evolutie van door de exploitant toegestane afbetalingsplannen in de periode 2012-2019

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.369	50.245	58.897	55 487	63 221	68 579	62 646	61 924	-1,2
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	99,4	99,5	99,1	99,2	0,1
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	0,6	0,5	0,9	0,8	-13,0
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt via exploitant	42,1	50,9	47,0	41,0	36,9	36,8	27,8	25,4	-8,8
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€570	€915	€949	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	€ 618	6,2
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€119	€113	€130	€ 146	€ 117	€ 77	€ 91	€ 93	1,6
Gemiddelde looptijd in maanden	7,0	7,0	6,4	6,0	6,0	6,5	6,9	6,8	-1,0

Bij de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen geldt een gelijkaardige redenering. Ook hier wordt het afbetalingsplan ingezet als instrument om klanten die met betalingsmoeilijkheden kampen toe te laten opgebouwde schulden op een draaglijke manier af te bouwen. Afbetalingsplannen via de LAC komen echter enkel tot stand na een aanvraag tot afsluiting en vereisen bijgevolg een sociaal vooronderzoek, waarin het betrokken OCMW in de schoot van de LAC onderzoekt wat voor de klant haalbaar is.

Het aantal afbetalingsplannen opgelegd via de LAC is gestegen van 10.290 in 2015 tot 12.508 in 2019. Daarnaast kunnen we vaststellen dat het gemiddeld betalingsbedrag en de gemiddelde looptijd ten opzichte van de voorbije jaren stabiel is gebleven. 54% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen wordt niet nageleefd.

tabel 14: aantal opgelegde afbetalingsplannen, gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2019 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10 290	12 310	14 409	13 015	12 508
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 889	€ 931	€ 830	€ 937	€ 923
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 95	€ 109	€ 92	€ 92	€ 85
Gemiddelde looptijd (maanden)	15,4	13,7	13,0	15,5	13,9

2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 156.214 aanvragen tot betalingsuitstel. Dat houdt een stijging in met maar liefst 133% ten opzichte van 2018. Naar aanleiding van een staking van De Post heeft De Watergroep de vervaldatum van ongeveer 100.000 facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd.
- In totaal hebben 608.238 klanten minstens één herinneringsbrief gekregen. Dat is een daling met 2,7% tegenover 2018. De groep van beschermde en rechthebbende klanten kreeg verhoudingsgewijs het minst vaak een herinneringsbrief.
- In totaal ontvingen 228.052 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Dat cijfer komt overeen met een daling van 2,6% tegenover 2018. Ook hier geldt dat de groep van beschermde en rechthebbende klanten verhoudingsgewijs het minst vaak een ingebrekestelling ontving. De groep van beschermde en niet-rechthebbende klanten kreeg verhoudingsgewijs het vaakst een ingebrekestelling.
- In totaal zijn 61.924 afbetalingsplannen bij de exploitant aangevraagd waarvan er 99,2% werd toegestaan. Dat betekent dat er 1,2% minder afbetalingsplannen werden aangevraagd dan vorig jaar. Het percentage aangevraagde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bedraagt 25,4%.
- Daarentegen werden 54,0 % van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen niet nageleefd. Het valt op dat beschermde niet-rechthebbende klanten vaker dan niet-beschermde en beschermde rechthebbende klanten een afbetalingsplan hebben lopen.
- 5.640 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. Dat betekent een lichte daling, met 4,6% ten opzichte van 2018.
- 295 gemeenten van de 300 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal zijn 26.688 dossiers door de exploitant naar de LAC doorgestuurd, hetgeen een daling met 11,5% ten opzichte van 2018 inhoudt.

Het aantal dossiers dat door de exploitant naar de LAC is doorgestuurd om redenen van wanbetaling bedroeg 26.639. Dat is een daling met 4,5% t.o.v. 2018.

- Het totale aantal positieve adviezen tot afsluiting om redenen van wanbetaling bedroeg 391. Dit is een kleine stijging ten opzichte van de 376 positieve adviezen in 2018. De beschermde niet-rechthebbende klanten krijgen verhoudingsgewijs iets meer adviezen tot afsluiting dan andere klantengroepen.
- In totaal werden 1.260 klanten zonder ondernemingsnummer effectief afgesloten van de watertoevoer (1.042 via de LAC, 218 zonder LAC). Dat is een stijging met 37% ten opzichte van het uitzonderlijk lage aantal afsluitingen in 2018.
De groep van beschermde maar niet-rechthebbende klanten wordt verhoudingsgewijs iets minder van het openbaar waterdistributienetwerk afgesloten dan de andere klantengroepen.
- In 2019 zijn 3.618 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 52,5 % toegestaan.

- In 2019 werden 229 waterscans uitgevoerd. In 2017 en 2018 werden respectievelijk 395 en 257 scans uitgevoerd.

De bovenstaande vaststellingen en trends geven aan dat het gevoerde beleid ten aanzien van sociaal zwakkeren, met name ten aanzien van de groep van klanten die recht hebben op een sociaal tarief, effectief leidt tot een beheersing van de betalingsproblemen bij deze klantengroep. Tegelijkertijd lijken verschillende parameters erop te wijzen dat betalingsproblemen regelmatig blijven voorkomen en dat vooral de beschermde maar niet-rechthebbende klanten hier kwetsbaar voor zijn.

Daarnaast is de opvallendste vaststelling de stijging (+37%) van het aantal afsluitingen. Al dient dit genuanceerd te worden gelet op de uitzonderlijk lage cijfers die gerapporteerd zijn voor 2018 en hun grond vonden in de interne beslissing van De Watergroep om tijdelijk geen afsluitingen meer uit te voeren: op iets langere termijn beschouwd blijft het aantal afsluitingen een dalende trend tonen.

Een andere opvallende vaststelling is de groei van het aantal aanvragen tot betalingsuitstel. Deze opvallende groei werd veroorzaakt door een staking van De Post, naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft. Strikt genomen betrof dit dus geen “aanvragen” tot betalingsuitstel.

2.3 Klanten met een ondernemingsnummer

2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer

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

tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018(%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	288 999	302 855	312 190	323 444	343 141	6,1

Het totale aantal klanten met een ondernemingsnummer bedroeg 343.141 in 2019.

De Watergroep leverde aan 159.083 van de klanten met een ondernemingsnummer water bestemd voor menselijke consumptie.

2.3.2 Procedure voor wanbetaling

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de klant zonder ondernemingsnummer, met uitzondering van de afsluitprocedure (zie 2.2.2.). Voor de klant met een ondernemingsnummer moet de exploitant niet langs de LAC voor een goedkeuring om de klant af te sluiten van de drinkwaterlevering.

2.3.2.1 Betalingsuitstel

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

tabel 16: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6 954	8 783	7 032	7 593	18 036	137,5
% toegestaan	98,3	98,6	97,9	96,9	98,4	1,6
% geweigerde	1,7	1,4	2,1	3,1	1,6	-48,4

Net zoals de klant zonder ondernemingsnummer kan ook een klant met een ondernemingsnummer een betalingsuitstel aanvragen bij de exploitant.

In 2019 werden 18.036 uitstellen van betaling aangevraagd. Dat is een stijging met 137,5% tegenover 2018. Deze grote stijging is een gevolg van het sterk toegenomen aantal aangevraagde betalingsuitstellen bij De Watergroep: daar waar in 2018 3.384 uitstellen werden aangevraagd, werden in 2019 13.829 betalingsuitstellen aangevraagd. Dit hoge aantal werd veroorzaakt door een staking van De Post naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft. Stikt genomen betreft dit dus geen "aanvragen" tot betalingsuitstel

Het aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving, bedroeg 16.165, tegenover 6.596 in 2018. Ook hier is de sterke stijging te wijten aan De Watergroep..

Link naar bijlage: [Bijlage 2.3: Herinneringsbrief](#)

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

2.3.2.4 Afbetalingsplan

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

tabel 19: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1 983	1 993	2 099	*	2 144
% toegestaan	99,1	98,3	98,4	*	99,3
% geweigerd	0,9	1,7	1,6	*	0,7

* Niet opgevraagd

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2019 werden 2.144 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel (99,3%) van de aanvragen werd toegestaan. In 2018 werden deze cijfers niet opgevraagd.

2.3.2.5 Rechtbank

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

tabel 20: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1 044	856	743	1 809	1 047	-42,1

Om de uitstaande schuld te innen, kan de exploitant een gerechtelijke invorderingsprocedure starten.

In 2019 stuurden de exploitanten 1.047 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank. Dat is een opvallende daling tegenover 2018, toen 1.809 dossiers naar de rechtbank werden doorgestuurd.

Deze daling is in grote mate te wijten aan water-link, dat in 2018 nog 1.204 naar de rechtbank doorgestuurde dossiers rapporteerde⁹. In 2019 was dit cijfer gezakt tot 209.

⁹ In 2018 rapporteerde water-link het aantal inleidingen voor zittingsdatums. Dit is hoger dan het aantal effectief betekende dagvaardingen.

2.3.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

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

tabel 21: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal afsluitingen	603	601	386	159	226	42,1
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,21	0,20	0,12	0,05	0,07	34,0

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 226 klanten met een ondernemingsnummer. Dat is, na een sinds 2016 jaarlijks dalende trend, opnieuw een stijging.

De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 203 van de 226 gevallen. Daarnaast gebeurden 22 afsluitingen in een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik was en in één geval omwille van een fraude.

Van de 226 afgesloten klanten werden er 68 opnieuw aangesloten op hetzelfde leveringsadres.

De gemiddelde uitstaande schuld bij het afsluiten van het openbaar waterdistributienetwerk bedroeg 2.374 euro.

2.3.4 Abnormaal hoog verbruik

Link naar bijlage: [Bijlage 2.8: Abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 22: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	282	356	515	417	444	6,5
% toegestane minnelijke schikkingen	64,2	69,1	69,9	64,7	59,2	-5,5

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 444 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Dat is een stijging met 6,5% ten opzichte van 2018.

Van deze aangevraagde schikkingen werd 59,2% toegestaan.

Van de 263 toegestane schikkingen hielden de meeste verband met lekken in ondergrondse leidingen, in leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of leidingen in ontoegankelijke ruimtes (122) en met defecte toestellen (96).

Het gemiddelde bedrag van tegemoetkoming bedroeg 4.019 euro in 2019.

2.3.5 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 18.036 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer. Dat is een stijging van 137,5% ten opzichte van 2018. Het merendeel (98,4%) van de aanvragen werd aanvaard. Ook hier geldt dat deze stijging veroorzaakt werd door een staking bij De Post, naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft. Strikt genomen gaat het dus niet om “aanvragen” tot betalingsuitstel.
- Naar 75.552 klanten met een ondernemingsnummer werd minstens één herinneringsbrief gestuurd. Dat is een stijging met 2,9% ten opzichte van 2018.
- In totaal ontvingen 31.216 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. In 2018 ontvingen 30.812 klanten met een ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling.
- In totaal zijn 2.144 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 99,3% werd toegestaan.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedraagt 1.047. Dat is een daling met 42,1% ten opzichte van het uitzonderlijke hoge aantal dagvaardingen (1.809) in 2018. .
- In totaal werden 226 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. Dat is een stijging met 42,1% ten opzichte van het uitzonderlijk lage aantal afsluitingen in 2018.
- In 2019 zijn 444 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Dat zijn er 6,5% meer dan in 2018. Hiervan werd 59,2% toegestaan.

2.4 Klachten

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

tabel 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal klachten	3 045	3 939	6 919	4 909	5 175	5,4
% gegronde klachten	42,1	42,1	55,4	47,6	51,2	3,6

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

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

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2019 zo'n 5.175 klachten. Dit is een stijging met 5,4% tegenover 2018.

Van de 5.175 klachten bleken er 4.806 ontvankelijk en 2.650 gegrond.

De klachten worden opgesplitst in zes groepen:	aantal voor 2019
- de kwaliteit van het geleverde water	323
- het sociaal tarief/de compensatieregeling:	67
- het aangerekende waterverbruik	444
- de facturatie, andere dan voorgaande	1.242
- de communicatie of klantgerichtheid	966
- technische zaken	928
- andere reden	1.205

2.5 Keuringen

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

tabel 24: evolutie van het aantal keuringen

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal keuringen	50 618	53 190	59 866	55 665	56 935	2,3
Aantal herkeuringen	2 521	2 348	2 409	2 443	2 526	3,4

Bij de keuring wordt de hele binneninstallatie bekeken en gaat de keurder na of de toestellen correct beveiligd zijn.

De binneninstallatie van een gebouw moet worden gekeurd in de volgende gevallen:

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

In 2019 werden 56.935 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel, namelijk 89,4%, zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname.

Als de binneninstallatie voldoet, krijgt de klant of titularis van de keurder een keuringsattest en is de installatie conform.

Als de installatie niet conform is, staan alle inbreuken op het attest van de basiskeuring vermeld. De klant of titularis moet de nodige herstelwerken uitvoeren om de inbreuken te verhelpen. De keurder komt de aangepaste installatie opnieuw keuren. In totaal gebeurden 2.526 herkeuringen.

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

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2019

3.1 Inleiding

De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2019 en moeten tegen uiterlijk 31 maart 2020 ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

Voor alle gemeenten is er informatie beschikbaar, die aangeleverd is ofwel door de gemeente of door de rioolbeheerder of door het drinkwaterbedrijf. De volledigheid van de aangeleverde gegevens is 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.

In bijlage 5 wordt het aantal gemeenten per rioolbeheerder weergegeven.

3.2 Klachten

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

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

Het totale aantal klachten dat de verschillende rioolbeheerders ontvingen in 2019 bedraagt 527. Hiervan zijn 403 klachten gegrond.

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

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

Van de 527 klachten gaan er 254 (48%) over de afvoer naar het saneringsnetwerk. De overige 273 klachten (52 %) staan geklasseerd bij 'andere reden'.

Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ingediende klachten bedraagt 76%.

375 klachten (72 %) 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.

[illegible]

Voor 1 klacht (< 1%) werd 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 werden in 2019 in Vlaanderen 23.070 keuringen uitgevoerd. Het belangrijkste deel zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname (10.795 of 47%) en keuringen naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering (10.241 of 44%). Daarnaast worden 1.944 keuringen (8 %) uitgevoerd naar aanleiding van belangrijke wijzigingen en er werden 90 keuringen uitgevoerd naar aanleiding van een inbreuk op de gelijkvormigheid.

Als de installatie voor de privéwaterafvoer voldoet, krijgt de klant of titularis een keuringsattest van de keurder. Als de installatie niet conform is, staan op het keuringsattest alle inbreuken vermeld. De klant of titularis moet de nodige herstelwerken uitvoeren om de inbreuken te verhelpen. De keurder komt de aangepaste installatie opnieuw keuren.

In totaal gebeurden 917 herkeuringen. In 268 gevallen wordt een aansluiting van de installatie geweigerd. De weigering tot aansluiting kan gebaseerd zijn op een weigering van de eigenaar, het niet-conform zijn van de scheiding van afvalwater en hemelwater en/of de hemelwaterput en/of de lozing en/of de herkeuring. Deze cijfers zijn vermoedelijk onderschat aangezien niet door alle rioolbeheerders/drinkwaterbedrijven cijfers worden aangeleverd omtrent herkeuringen en reden van weigering tot aansluiting.

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



BIJLAGEN

BIJLAGE 1: KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

INFOBOX – Klanten zonder ondernemingsnummer

Een klant is de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de door hem geleverde diensten factureert en die de verplichtingen moet nakomen die inherent zijn aan de geleverde diensten.

In de groep “klanten zonder ondernemingsnummer” zijn drie subgroepen te onderscheiden:

- Niet-beschermde klanten
- Beschermde klanten die rechthebbend zijn;
- Beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

De voorwaarden om als rechthebbende klant in aanmerking te komen zijn:

op 1 januari van één van de volgende tegemoetkomingen genieten:

- het gewaarborgd inkomen voor bejaarden volgens de wet van 1 april 1969 tot instelling van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of de inkomensgarantie voor ouderen volgens de wet van 22 maart 2001 tot instelling van een inkomensgarantie voor ouderen;
- het leefloon of levensminimum, toegekend door het O.C.M.W. met toepassing van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, respectievelijk van de wet van 2 april 1965 betreffende het ten laste nemen van de steun, verleend door de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn;
- de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- de tegemoetkoming hulp aan bejaarden volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

De voorwaarden om als beschermde klant in aanmerking te komen zijn:

op 1 januari zelf of een gezinslid van één van de volgende tegemoetkomingen genieten:

- een leefloon of een tegemoetkoming van het OCMW krijgt;
- een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of een inkomensgarantie voor ouderen krijgt;
- een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden krijgt;
- een tegemoetkoming voor hulp van derden krijgt;
- een inkomensvervangende tegemoetkoming of een integratietegemoetkoming voor mensen met een handicap krijgt;
- uw kind een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van ten minste 66 procent heeft.

De toestand op 1 januari geldt om te bepalen of de rechten van beschermde klant gelden voor dat jaar.

Leeswijzer

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

Klant	Afkorting	Kleurcode
Klant zonder ondernemingsnummers	KZO	
Niet beschermde klanten	NBK	
Beschermde klant – rechthebbende	BK RS	
Beschermde klant – niet rechthebbende	BK NRS	

In de tabellen worden nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

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

- NB: niet beschikbaar

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

Bijlage 1.1: Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

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

tabel 25: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 585 844	2 625 374	2 635 973	2 654 366	2 673 327	0,71
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	154 691	155 691	156 002	158 561	163 644	3,21
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	20 644	23 603	26 819	26 681	26 109	-2,14

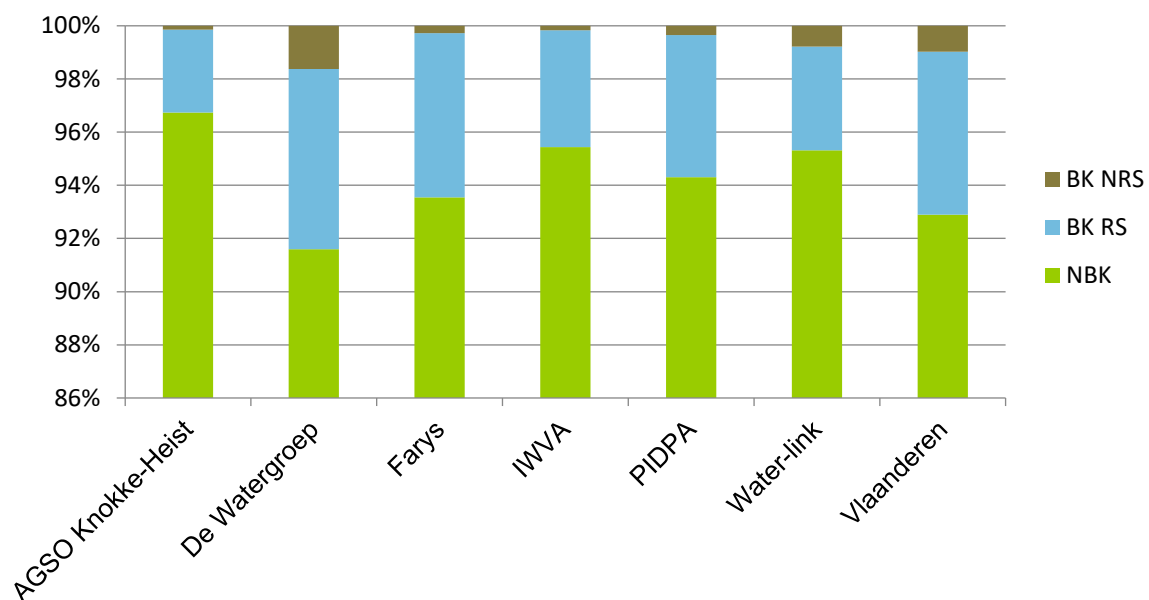
* geen volledige cijfers gerapporteerd

tabel 26: aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	KZO	NBK	BK	
			BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	22 340	21 610	698	32
De Watergroep	1 316 376	1 205 802	89 262	21 312
Farys/TMVW	604 094	565 100	37 356	1 638
IWVA	48 999	46 762	2 153	84
PIDPA	522 792	493 006	27 976	1 810
water-link	158 726	151 294	6 199	1233
Vlaanderen	2 673 327	2 483 574	163 644	26 109

[illegible]

figuur 9: klanten zonder ondernemingsnummer opgedeeld per groep en per exploitant in percentage. De groepen zijn: niet beschermde klant (NBK), beschermde klant die niet rechthebbend is (BK NRS) en de beschermde klant die rechthebbend is (BK RS)



Bijlage 1.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingsuitstel](#)

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

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

tabel 27: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65 713	69 452	72 372	61 387	75 156	80 601	66 928	156 214	133
% toegestaan	98,2	97,9	97,4	97,9	98,0	97,7	96,3	98,3	2,0
% geweigerd	1,8	2,1	2,6	2,1	2,0	2,3	3,7	1,7	-52,7

tabel 28: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
			Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
	AGSO Knokke-Heist	539	539	100,0	0	0,0	539	2,4
	De Watergroep	124 340	121 673	97,9	2 667	2,1	116 517	8,9
	Farys/TMVW	1 107	1 091	98,6	16	1,4	1 091	0,2
	IWVA	470	470	100,0	0	0,0	470	1,0
	PIDPA	26 393	26 346	99,8	47	0,2	23 045	4,4
	water-link	3 365	3 365	100,0	0	0,0	3 037	1,9
	Vlaanderen	156 214	153 484	98,3	2 730	1,7	144 699	5,4

tabel 29: aantal toegestane en aantal geweigerde uitstellen van betaling voor niet beschermde klanten (NBK)

Exploitant	Aantal aangevraagd	Toegestaan		Geweigerd		Klanten met minstens één uitstel van betaling	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	526	526	100,0	0	0,0	526	2,4
De Watergroep	114 852	112 401	97,9	2 451	2,1	107 623	8,9
Farys/TMVW	984	968	98,4	16	1,6	968	0,2
IWVA	448	448	100,0	0	0,0	448	1,0

Water Company	KZO (%)	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
AGSO Knokke-Heist	2,4	2,4	1,9	0,0
De Watergroep	8,8	8,9	8,5	6,1
Farys	0,2	0,2	0,3	0,4
IWVA	0,9	0,9	1,0	0,0
PIDPA	4,4	4,4	4,4	5,3
Water-link	1,9	1,9	2,0	4,9
Vlaanderen	5,4	5,4	5,5	5,6

Statistieken – Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2019

Bijlage 1.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

INFOBOX – HERINNERINGSBRIEF

De uiterste betalingsdatum van de factuur valt niet vroeger dan 30 kalenderdagen na ontvangst. Als de klant zijn factuur of tussentijdse betaling niet op tijd betaalt, wordt een herinneringsbrief gestuurd. De eerste herinneringsbrief is steeds gratis.

In de herinneringsbrief vermeldt de exploitant de procedure voor ingebrekestelling en minstens volgende gegevens:

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;

2° de van toepassing zijnde mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden kunnen zijn:

a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant;

b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;

c) de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling;

3° de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.

figuur 11: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	447 179	492 267	585 271	592 419	624 983	608 238	-2,7

* cijfers De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

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

	Exploitant	Aantal verstuurde herinneringsbrieven	klanten met minstens één herinneringsbrief	
			Aantal	% t.o.v. totaal
	AGSO Knokke-Heist	7 512	4 788	21,4
	De Watergroep	538 963	302 339	23,0
	Farys/TMVW	186 832	115 134	19,1
	IWVA	8 067	6 263	12,8
	PIDPA	306 176	126 956	24,3
	water-link	90 540	52 758	33,2
	Vlaanderen	1 138 090	608 238	22,8

[illegible]

Region	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	21.5	21.5	17.5	43.5
De Watergroep	23.0	23.5	17.5	21.5
Farys	19.0	19.0	16.5	31.0
IWVA	12.5	12.5	11.5	15.5
PIDPA	24.5	24.5	18.5	30.5
Water-link	33.0	33.0	29.0	57.0
Vlaanderen	22.5	23.0	18.0	24.5

Bijlage 1.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

INFOBOX – INGEBREKESTELLING

Als de klant na het verstrijken van de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen, maar met een minimumtermijn van 15 kalenderdagen na de verzending van de herinneringsbrief, nog geen regeling getroffen heeft voor de betaling van de openstaande rekening, stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief.

De exploitant vermeldt zowel in de herinneringsbrief als in de ingebrekestelling de mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden kunnen zijn:

1. de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant;
2. de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;
3. de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Ook meldt de exploitant:

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

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

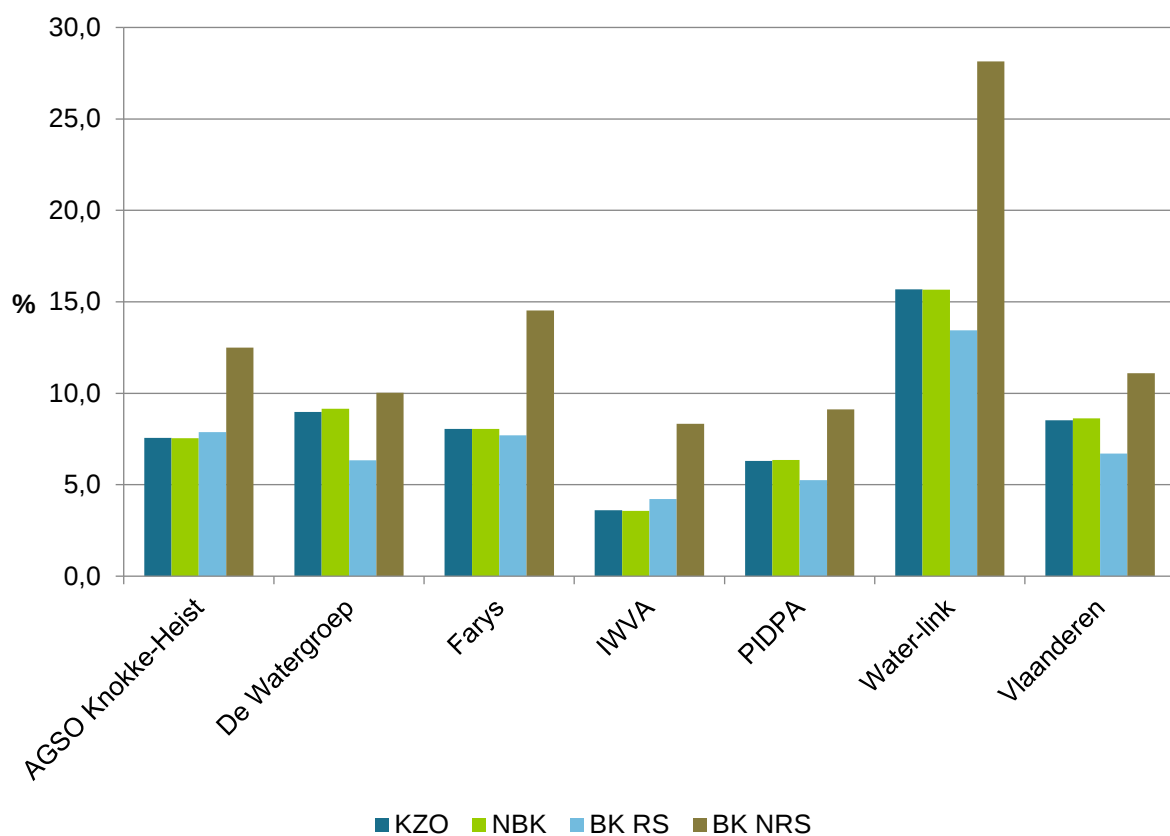
	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd - Vlaanderen	174.790	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	-2,6

* De cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

tabel 40: aantal ingebrekestellingen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

Exploitant	Aantal verstuurd ingebrekestellingen	klanten met minstens één ingebrekestelling	
		Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	9	4	12,5
De Watergroep	4 098	2 138	10,0
Farys/TMVW	410	238	14,5
IWVA	8	7	8,3
PIDPA	283	165	9,1
water-link	479	347	28,1
Vlaanderen	5 287	2 899	11,1

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



Bijlage 1.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

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

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

tabel 41: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34 396	50 245	58 897	55 487	63 221	68 579	62 646	61 924	-1,2
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	99,4	99,5	99,1	99,2	0,1
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	0,6	0,5	0,9	0,8	-13,0
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt via exploitant	42,1	50,9	47,0	41,0	36,9	36,8	27,8	25,4	-8,8
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	€ 618	6,2
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	€ 117	€ 77	€ 91	€ 93	1,6
Gemiddelde looptijd in maanden	7,0	7,0	6,4	6,0	6,0	6,5	6,9	6,8	-1,0

* cijfers van De Watergroep zijn niet representatief omdat De Watergroep in de loop van 2015 met een nieuw klanten-opvolgingssysteem startte. Hierdoor werd het normale proces van facturatieopvolging voor een aantal maanden onderbroken. Dit heeft zijn invloed op de cijfers die De Watergroep rapporteerde voor 2015 en 2016.

tabel 42: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Aantal aangevraagd bij exploitant	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	AGSO Knokke-Heist	295	295	100,0	0	0,0	62
	De Watergroep	26 643	26 332	98,8	311	1,2	7 576
	Farys/TMVW	9 799	9 755	99,6	44	0,4	1 027
	IWVA	802	802	100,0	0	0,0	71
	PIDPA	19 720	19 603	99,4	117	0,6	2 292
	water-link	4 665	4 665	100,0	0,0	0,0	1 480
	Vlaanderen	61 924	61 452	99,2	472,0	0,8	12 508

tabel 43: aantal klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) met minstens één afbetalingsplan

	Exploitant	Door exploitant toegestaan		Door de LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. totaal KZO	Aantal	% t.o.v. totaal KZO
	AGSO Knokke-Heist	195	0,9	56	0,3
	De Watergroep	22 282	1,7	6 564	0,5
	Farys/TMVW	9 006	1,5	959	0,2
	IWVA	753	1,5	71	0,1
	PIDPA	11 981	2,3	1 783	0,3
	water-link	3 936	2,5	1 201	0,8
	Vlaanderen	48 153	1,8	10 634	0,4

tabel 44: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
AGSO Knokke-Heist	98	33,2	26	41,9
De Watergroep	4 212	16,0	3 086	40,7
Farys/TMVW	3 432	35,2	578	56,3
IWVA	674	84,0	13	18,3
PIDPA	5 415	27,6	1 842	80,4
water-link	1 762	37,8	1 214	82,0
Vlaanderen	15 593	25,4	6 759	54,0

tabel 45: klanten zonder ondernemingsnummer (KZO) die hun afbetalingsplan niet naleefde

Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. KZO met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal KZO met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
AGSO Knokke-Heist	89	45,6	26	46,4
De Watergroep	3 857	17,3	2 796	42,6
Farys/TMVW	3 081	34,2	588	61,3
IWVA	660	87,6	13	18,3
PIDPA	3 804	31,8	1 430	80,2
water-link	1 459	37,1	955	79,5
Vlaanderen	12 950	26,9	5 808	54,6

tabel 46: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen (maand)	
		Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
	AGSO Knokke-Heist	€ 118	€ 87	€ 740	€ 655	7,0	12,0
	De Watergroep	€ 95	€ 84	€ 702	€ 962	8,7	14,7
	Farys/TMVW	€ 87	€ 63	€ 775	€ 1 448	9,5	23,3
	IWVA	€ 89	€ 100	€ 425	€ 624	5,5	12,2
	PIDPA	€ 81	€ 67	€ 417	€ 650	5,4	10,5
	water-link	€ 141	€ 132	€ 646	€ 806	4,9	8,4
	Gemiddelde Vlaanderen	€ 93	€ 85	€ 616	€ 923	7,4	13,9
	Gemiddelde maatschappijen	€ 102	€ 89	€ 618	€ 858	6,8	13,5

tabel 47: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Aantal aangevraagd bij exploitant	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	AGSO Knokke-Heist	274	274	100,0	0	0,0	58
	De Watergroep	24 485	24 214	98,9	271	1,1	6 923
	Farys/TMVW	9 043	9 002	99,5	41	0,5	860
	IWVA	742	742	100,0	0	0,0	67
	PIDPA	18 456	18 339	99,4	117	0,6	2 040
	water-link	4 304	4 304	100,0	0,0	0,0	1 347
	Vlaanderen	57 304	56 875	99,3	429,0	0,7	11 295

[illegible]

tabel 48: aantal niet beschermde klanten (NBK) met minstens één afbetalingsplan

Exploitant	Door exploitant toegestaan		Door de LAC opgelegd	
	Aantal	% t.o.v. totaal NBK	Aantal	% t.o.v. totaal NBK
AGSO Knokke-Heist	174	0,8	52	0,2
De Watergroep	20 445	1,7	5 997	0,5
Farys/TMVW	8 203	1,5	818	0,1
IWVA	693	1,5	67	0,1
PIDPA	11 275	2,3	1 588	0,3
water-link	3 631	2,4	1 097	0,7
Vlaanderen	44 421	1,8	9 619	0,4

tabel 49: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij niet beschermde klanten (NBK)

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
	AGSO Knokke-Heist	82	29,9	23	39,7
	De Watergroep	3 825	15,8	2 821	40,7
	Farys/TMVW	3 126	34,7	478	55,6
	IWVA	617	83,2	13	19,4
	PIDPA	4 975	27,1	1 669	81,8
	water-link	1 593	37,0	1 111	82,5
	Vlaanderen	14 218	25,0	6 115	54,1

tabel 50: niet beschermde klanten (NBK) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. NBK met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal NBK met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	AGSO Knokke-Heist	73	42,0	23	44,2
	De Watergroep	3 500	17,1	2 556	42,6
	Farys/TMVW	2 805	34,2	506	61,9
	IWVA	604	87,2	13	19,4
	PIDPA	3 464	30,7	1 291	81,3
	water-link	1 320	36,4	873	79,6
	Vlaanderen	11 766	26,5	5 262	54,7

tabel 51: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

	Exploitant	Aantal aangevraagd bij de exploitant	Toegestaan		Geweigerd		Aantal door LAC opgelegde afbetalingsplannen
			Aantal	%	Aantal	%	
	AGSO Knokke-Heist	20	20	100,0	0	0,0	4
	De Watergroep	1 630	1 595	97,9	35	2,1	480
	Farys/TMVW	668	666	99,7	2	0,3	146
	IWVA	58	58	100,0	0	0,0	4
	PIDPA	1 021	1 021	100,0	0	0,0	205
	water-link	247	247	100,0	0	0,0	94
	Vlaanderen	3 644	3 607	99,0	37	1,0	933

tabel 52: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) met minstens één afbetalingsplan

	Exploitant	Klanten met minstens één afbetalingsplan via de exploitant		Klanten met minstens één afbetalingsplan opgelegd door de LAC	
		Aantal	% t.o.v. totaal BK RS	Aantal	% t.o.v. totaal BK RS
	AGSO Knokke-Heist	20	2,9	4	0,6
	De Watergroep	1 375	1,5	416	0,5
	Farys/TMVW	723	1,9	124	0,3
	IWVA	58	2,7	4	0,2
	PIDPA	575	2,1	159	0,6
	water-link	210	3,4	72	1,2
	Vlaanderen	2 961	1,8	779	0,5

tabel 53: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd bij beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. toegestaan afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal door LAC opgelegd afbetalingsplannen
	AGSO Knokke-Heist	16	80,0	3	75,0
	De Watergroep	291	18,2	195	40,6
	Farys/TMVW	272	40,8	87	59,6
	IWVA	53	91,4	0	0,0
	PIDPA	352	34,5	133	64,9
	water-link	119	48,2	74	78,7
	Vlaanderen	1 103	30,6	492	52,7

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

tabel 54: beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. BK RS met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK RS met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	AGSO Knokke-Heist	16	80,0	3	75,0
	De Watergroep	267	19,4	175	42,1
	Farys/TMVW	244	33,7	72	58,1
	IWVA	52	89,7	0	0,0
	PIDPA	272	47,3	104	65,4
	water-link	99	47,1	57	79,2
	Vlaanderen	950	32,1	411	52,8

tabel 55: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die rechtbbend zijn (BK RS)

Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de afbetalingsplannen (maand)	
	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
AGSO Knokke-Heist	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,0
De Watergroep	€ 72	€ 63	€ 662	€ 1 107	10,5	19,1
Farys/TMVW	€ 61	€ 68	€ 476	€ 1 085	9,5	22,5
IWVA	€ 61	€ 36	€ 270	€ 351	4,9	13,5
PIDPA	€ 61	€ 50	€ 63	€ 558	6,8	11,3
water-link	€ 78	€ 134	€ 353	€ 796	4,5	8,0
Gemiddelde Vlaanderen	€ 66	€ 68	€ 423	€ 943	8,7	16,7
Gemiddelde maatschappijen	€ 55	€ 59	€ 304	€ 649	6,0	12,4

tabel 59: beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS) die hun afbetalingsplan niet naleefde

	Exploitant	Door de exploitant toegestaan		Door LAC opgelegd	
		Aantal	% t.o.v. BK NRS met minstens één afbetalingsplan	Aantal	% t.o.v. aantal BK NRS met minstens één afbetalingsplan door LAC opgelegd
	AGSO Knokke-Heist	0	0,0	0	-
	De Watergroep	90	19,5	65	43,0
	Farys/TMVW	32	40,0	10	58,8
	IWVA	4	200,0	0	-
	PIDPA	68	51,9	35	97,2
	water-link	40	42,1	25	78,1
	Vlaanderen	234	30,4	135	57,2

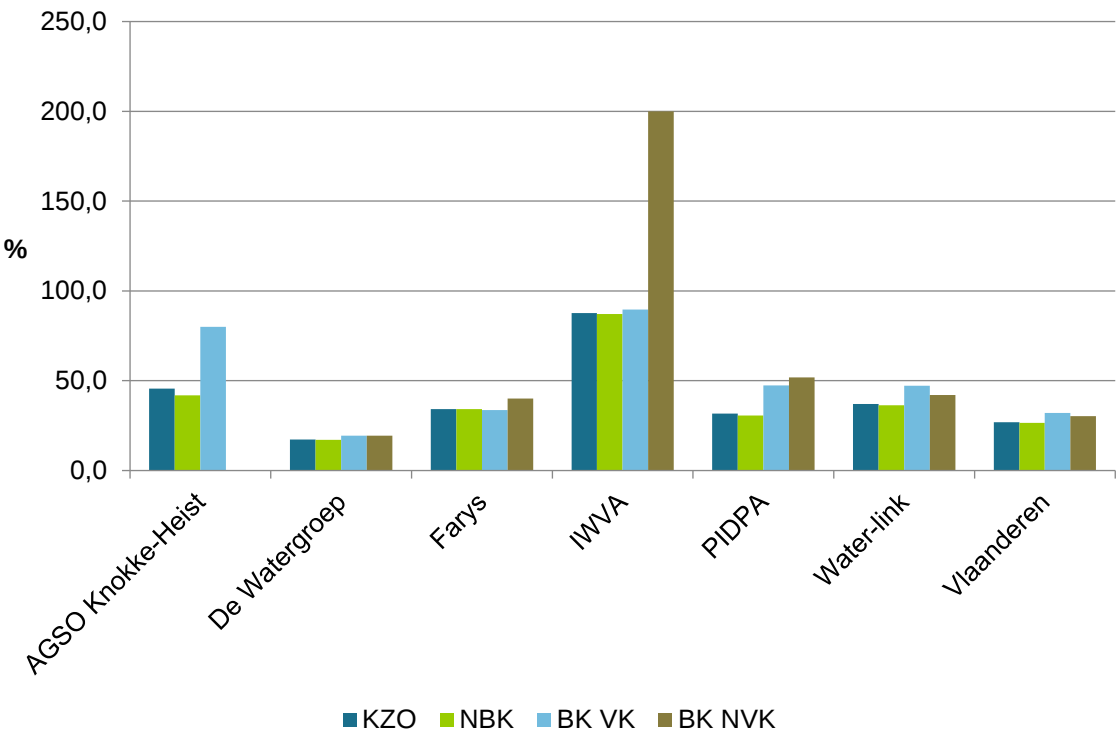
tabel 60: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

Exploitant	Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)		Gemiddeld uitstaande schuld bij de exploitant (€)		Gemiddelde looptijd van de toegestane afbetalingsplannen (maand)	
	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC	Toegestaan door exploitant	Opgelegd door LAC
AGSO Knokke-Heist	-	-	-	-	-	-
De Watergroep	€ 81	€ 72	€ 685	€ 946	10,1	16,8
Farys/TMVW	€ 88	€ 95	€ 731	€ 1 522	9,8	19,3
IWVA	€ 48	-	€ 411	-	8,0	-
PIDPA	€ 88	€ 56	€ 439	€ 466	6,4	8,1
water-link	€ 98	€ 112	€ 516	€ 789	5,5	9,2
Gemiddelde Vlaanderen	€ 85	€ 76	€ 605	€ 887	8,6	14,4
Gemiddelde maatschappijen	€ 67	€ 84	€ 464	€ 931	6,6	13,3

Category	KZO (%)	NBK (%)	BK RS (%)	BK NRS (%)
AGSO Knokke-Heist	0.8	0.8	2.8	3.1
De Watergroep	1.7	1.7	1.5	2.2
Farys	1.5	1.5	2.0	4.9
IWVA	1.5	1.5	2.7	2.4
PIDPA	2.3	2.3	2.1	7.2
Water-link	2.5	2.4	3.4	7.7
Vlaanderen	1.8	1.8	1.8	2.9

Statistieken – Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2019

figuur 15: aantal (%) klanten per klantengroep waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg via de exploitant en dit niet naleefde¹⁰



¹⁰ Bij IWVA zijn er in 2019 meer afbetalingsplannen niet nageleefd dan dat er toegestaan zijn. Dit komt omdat een deel van de in 2019 nog lopende afbetalingsplannen al eerder toegestaan werden.

Bijlage 1.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 61: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 ¹¹	2019	2019/2018 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9 636	8 155	5 916	6 768	5 815	4 936	5 911	5 640	-4,6

tabel 62: aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	KZO		NBK		BK RS		BK NRS	
	Aantal	% t.o.v. totaal KZO	Aantal	% t.o.v. totaal NBK	Aantal	% t.o.v. totaal BK RS	Aantal	% t.o.v. totaal BK NRS
AGSO Knokke-Heist	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
De Watergroep	2 668	0,2	2 536	0,2	55	0,1	77	0,4
Farys/TMVW	1 921	0,3	1 902	0,3	19	0,1	0	0,0
IWVA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
PIDPA	255	0,0	250	0,1	5	0,0	0	0,0
water-link	796	0,5	773	0,5	22	0,4	1	0,1
Vlaanderen	5 640	0,2	5 461	0,2	101	0,1	78	0,3

¹¹ In 2018 rapporteerde water-link het aantal inleidingen voor zittingsdatums. Dit is hoger dan het aantal effectief betekende dagvaardingen.

Bijlage 1.7: Lokale adviescommissie (LAC)

Link naar tekst: [De werking van de Lokale Adviescommissie \(LAC\)](#)

INFOBOX – LOKALE ADVIESCOMMISSIE (LAC)

Iedereen heeft, volgens het decreet van 20 december 1996, altijd recht op een ononderbroken en minimale levering van elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik. Elektriciteit, gas en water mogen daarom enkel nog in hoogst uitzonderlijke gevallen worden afgesloten.

Vooraleer een exploitant de watertoevoer kan afsluiten om redenen van wanbetaling, moet hij hiertoe een positief of voorwaardelijk advies gekregen hebben van de lokale adviescommissie (LAC). De LAC komt dus samen op verzoek van de leveranciers van water, gas of elektriciteit. Binnen die commissie worden dossiers over onbetaalde facturen besproken. Het is de bedoeling met alle betrokken partijen tot een oplossing te komen.

De hele LAC-procedure is erop gericht in die periode intensief contacten te leggen met de klant. Die contacten hebben tot doel oplossingen te zoeken voor de problemen die ontstaan zijn en zo afsluiting van nutsvoorzieningen zoals afsluiten van water te vermijden.

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

- de voorzitter van de commissie: een maatschappelijk werker schuldbemiddeling;
- een lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn;
- een vertegenwoordiger van de betrokken exploitant;
- een vertegenwoordiger van de erkende instelling voor schuldbemiddeling, als de abonnee voor zijn sociale begeleiding een beroep heeft gedaan op een dergelijke instelling;
- het secretariaat van de commissie wordt waargenomen door een personeelslid van het OCMW.

Elke klant van wie een dossier voorligt, wordt uitgenodigd op de vergadering van de LAC. Om mee te helpen zoeken naar een oplossing is het aangewezen dat de klant aanwezig is. Het OCMW verdedigt in deze commissie de belangen van de klant.

Let op: de bescherming die LAC-procedure voorziet geldt ook voor VME's (verenigingen van mede-eigenaars). Om die reden worden VME's in dit hoofdstuk beschouwd als klanten zonder ondernemingsnummer.

tabel 63: evolutie van het aantal beschikbare LAC's

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
% gemeente met een beschikbare LAC-werking voor water	81,5	92,2	95,8	95,5	96,1	96,4	96,4	98,3	2,0

tabel 64: werking van de LAC op gemeentelijk en provinciaal niveau

Provincie	Aantal gemeenten	Aantal met beschikbare LAC	Aantal zonder beschikbare LAC	% beschikbare LAC	% LAC actief
Antwerpen	69	69	0	100,0	87,1
Limburg	42	37	5	88,1	70,5
Oost-Vlaanderen	60	60	0	100,0	67,7
Vlaams-Brabant	65	65	0	100,0	90,8
West-Vlaanderen	64	64	0	100,0	78,1
Vlaanderen	300	295	5	98,3	79,5

tabel 65: evolutie van het aantal dossiers van de LAC

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 576	27 932	26 688	-4,5
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	22 438	26 354	29 848	26 621	26 058	25 277	-3,0

tabel 66: evolutie van het aantal dossiers en het soort adviezen van de LAC voor wanbetaling

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23 185	31 351	29 472	26 000	32 595	29 452	27 894	26 639	-4,5
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15 006	19 049	18 805	21 583	27 626	26 436	26 033	25 232	-3,1
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	797	1 119	1 095	674	376	391	4,0
% positieve adviezen van de LAC	6,5	5,0	4,6	5,3	4,0	2,5	1,4	1,5	7,0
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3 528	3 865	3 154	7 605	11 413	9 537	9 935	9 595	-3,4
% negatieve adviezen van de LAC	23,6	20,4	18,1	35,7	41,5	36,1	38,2	38,0	-0,6
Aantal voorwaardelijke	10 449	14 102	13 434	12 575	15 008	16 225	15 663	15 246	-2,7

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

adviezen van de LAC									
%									
voorwaardelijke adviezen van de LAC	69,9	74,6	77,3	59,0	54,5	61,4	60,3	60,4	0,2

tabel 67: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, in aantallen en percentage, en opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienstelling
AGSO Knokke-Heist	160	0,7	0	160	0
De Watergroep	15 560	1,2	0	15 560	0
Farys/TMVW	2 417	0,4	2	2 369	46
IWVA	583	1,2	0	583	0
PIDPA	5162	1,0	1	5 161	0
water-link	2 806	1,8	0	2 806	0
Vlaanderen	26 688	1,0	3	26 639	46

tabel 68: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienstelling	KZO waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal KZO
AGSO Knokke-Heist	146	0	146	0	138	0,6
De Watergroep	15 452	0	15 452	0	13 720	1,0
Farys/TMVW	2 298	1	2 254	43	2 176	0,4
IWVA	583	0	583	0	461	0,9
PIDPA	4 316	1	4 315	0	3 930	0,8
water-link	2 482	0	2 482	0	2 482	1,6
Vlaanderen	25 277	2	25 232	43	22 907	0,9

tabel 69: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	Exploitant	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld						Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Totaal											
		Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
	AGSO Knokke-Heist	32	0	114	0	0	0	32	0	114	0	0	0
	De Watergroep	116	6 789	8 547	0	0	0	116	6 789	8 547	0	0	0
	Farys/TMVW	4	1 118	1 177	0	0	1	3	1 102	1 149	1	16	27
	IWVA	0	333	250	0	0	0	0	333	250	0	0	0
	PIDPA	94	745	3 477	1	0	0	93	745	3 477	0	0	0
	water-link	147	626	1 709	0	0	0	147	626	1 709	0	0	0
	Vlaanderen	393	9 611	15 274	1	0	1	391	9 595	15 246	1	16	27
	%	1,6	38,0	60,4	50,0	0,0	50,0	1,5	38,0	60,4	2,3	36,4	61,4

Statistieken – Toepassing algemeen waterverkoopreglement – jaar 2019

tabel 70: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal NBK	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
AGSO Knokke-Heist	150	0,7	0	150	0
De Watergroep	14 436	1,2	0	14 436	0
Farys/TMVW	2 087	0,4	2	2 042	43
IWVA	533	1,1	0	533	0
PIDPA	4 423	0,9	1	4 422	0
water-link	2 637	1,7	0	2 637	0
Vlaanderen	24 266	1,0	3	24 220	43

tabel 71: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten (NBK)

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	NBK waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal NBK
AGSO Knokke-Heist	137	0	137	0	130	0,6
De Watergroep	14 333	0	14 333	0	12 741	1,1
Farys/TMVW	1 985	1	1 944	40	1 882	0,3
IWVA	533	0	533	0	424	0,9
PIDPA	3 789	1	3 788	0	3 461	0,7
water-link	2 341	0	2 341	0	2 341	1,5
Vlaanderen	23 118	2	23 076	40	20 979	0,8

tabel 72: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de niet beschermde klanten

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling					
		Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
AGSO Knokke-Heist	31	0	106	0	0	0	31	0	106	0	0	0	
De Watergroep	108	6 307	7 918	0	0	0	108	6 307	7 918	0	0	0	
Farys/TMVW	3	948	1 035	0	0	1	3	933	1 008	0	15	26	
IWVA	0	305	228	0	0	0	0	305	228	0	0	0	
PIDPA	83	659	3 046	1	0	0	82	659	3 046	0	0	0	
water-link	141	596	1 604	0	0	0	141	596	1 604	0	0	0	
Vlaanderen	366	8 815	13 937	1	0	1	365	8 800	13 910	0	15	26	
%	1,6	38,1	60,3	50,0	0,0	50,0	1,6	38,1	60,3	0,0	36,6	63,4	

tabel 73: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechtgebende zijn

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK RS	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
	AGSO Knokke-Heist	9	1,3	0	9	0
	De Watergroep	845	0,9	0	845	0
	Farys/TMVW	303	0,8	0	300	3
	IWVA	50	2,3	0	50	0
	PIDPA	677	2,4	0	677	0
	water-link	123	2,0	0	123	0
	Vlaanderen	2 007	1,2	0	2 004	3

[illegible]

tabel 74: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbende zijn (BK RS)

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	BK RS waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	
					Aantal	% t.o.v. totaal aantal BK RS
AGSO Knokke-Heist	8	0	8	0	7	1,0
De Watergroep	841	0	841	0	727	0,8
Farys/TMVW	287	0	284	3	271	0,7
IWVA	50	0	50	0	37	1,7
PIDPA	485	0	485	0	432	1,5
water-link	102	0	102	0	102	1,6
Vlaanderen	1 773	0	1 770	3	1 576	1,0

tabel 75: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de rechthebbende klanten

	Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
	AGSO Knokke-Heist	0	0	8	0	0	0	0	0	8	0	0	0
	De Watergroep	6	357	478	0	0	0	6	357	478	0	0	0
	Farys/TMVW	1	155	131	0	0	0	0	154	130	1	1	1
	IWVA	0	28	22	0	0	0	0	28	22	0	0	0
	PIDPA	7	86	392	0	0	0	7	86	392	0	0	0
	water-link	3	22	77	0	0	0	3	22	77	0	0	0
	Vlaanderen	17	648	1 108	0	0	0	16	647	1 107	1	1	1
	%	1,0	36,5	62,5	-	-	-	0,9	36,6	62,5	33,3	33,3	33,3

[illegible]

tabel 76: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbende zijn

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK NRS	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
AGSO Knokke-Heist	1	3,1	0	1	0
De Watergroep	279	1,3	0	279	0
Farys/TMVW	27	1,6	0	27	0
IWVA	0	0,0	0	0	0
PIDPA	62	3,4	0	62	0
water-link	46	3,7	0	46	0
Vlaanderen	415	1,6	0	415	0

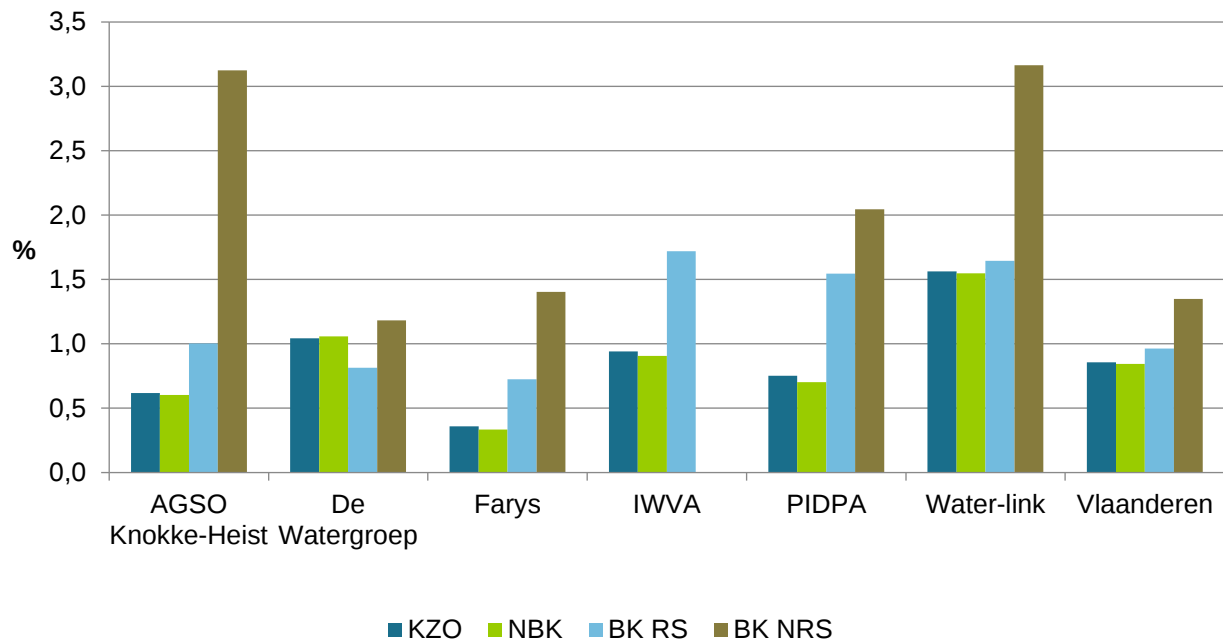
tabel 77: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die en niet rechthebbende zijn (BK NRS)

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	BK NRS waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld door de LAC	% t.o.v. totaal aantal BK NRS
AGSO Knokke-Heist	1	0	1	0	1	3,1
De Watergroep	278	0	278	0	252	1,2
Farys/TMVW	26	0	26	0	23	1,4
IWVA	0	0	0	0	0	0,0
PIDPA	42	0	42	0	37	2,0
water-link	39	0	39	0	39	3,2
Vlaanderen	386	0	386	0	352	1,3

tabel 78: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
AGSO Knokke-Heist	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
De Watergroep	2	125	151	0	0	0	2	125	151	0	0	0
Farys/TMVW	0	15	11	0	0	0	0	15	11	0	0	0
IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	4	0	39	0	0	0	4	0	39	0	0	0
water-link	3	8	28	0	0	0	3	8	28	0	0	0
Vlaanderen	10	148	229	0	0	0	10	148	229	0	0	0
%	2,6	38,2	59,2	-	-	-	2,6	38,2	59,2	-	-	-

figuur 16: aantal klanten per klantengroep waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



Exploitant												
	% t.o.v. totaal KZO			% t.o.v. totaal NBK			% t.o.v. totaal BK RS			% t.o.v. totaal BK NRS		
	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor	Pos	Neg	Voor
AGSO Knokke-Heist	21,9	0,0	78,1	22,6	0,0	77,4	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0
De Watergroep	0,8	43,9	55,3	0,8	44,0	55,2	0,7	42,4	56,8	0,7	45,0	54,3
Farys/TMVW	0,2	48,7	51,2	0,2	47,8	52,1	0,3	54,0	45,6	0,0	57,7	42,3
IWVA	0,0	57,1	42,9	0,0	57,2	42,8	0,0	56,0	44,0	-	-	-
PIDPA	2,2	17,3	80,6	2,2	17,4	80,4	1,4	17,7	80,8	9,5	0,0	92,9
water-link	5,9	25,2	68,9	5,0	26,5	68,5	21,6	2,9	75,5	20,5	7,7	71,8
Vlaanderen	1,6	38,0	60,4	1,5	38,2	60,3	2,0	35,5	62,5	3,9	37,0	59,3

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	91,3	91,3	88,9	100,0
De Watergroep	99,3	99,3	99,5	99,6
Farys/TMVW	95,1	95,1	94,7	96,3
IWVA	100,0	100,0	100,0	-
PIDPA	83,6	85,7	71,6	67,7
water-link	88,5	88,8	82,9	84,8
Vlaanderen	94,7	95,3	88,3	93,0

95

Bijlage 1.8: Afsluiting en heraansluiting

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal afsluitingen	3 861	4 728	3 568	3 924	2 617	1 962	920	1 260	37,0
% afsluitingen bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,19	0,11	0,15	0,10	0,07	0,03	0,05	57,1
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	*	*	123	217	33	12	3	1	-66,7
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	2 989	3 137	2 600	3 088	2 139	1 593	682	1 036	51,9
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	*	*	14	17	7	1	0	5	-
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1 591	441	601	438	356	235	218	-7,2

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

tabel 82: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor klanten zonder ondernemingsnummer (KZO)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal KZO	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
					Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	66	0,30	16	0	50
	De Watergroep	291	0,02	264	0	27
	Farys/TMVW	381	0,06	350	0	31
	IWVA	93	0,19	38	0	55
	PIDPA	413	0,08	374	0	39
	water-link	16	0,01	0	0	16
	Vlaanderen	1 260	0,05	1 042	0	218

tabel 83: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal			Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
AGSO Knokke-Heist	16	0	16	0	0	0	16	0	16	0	0	0
De Watergroep	264	3	261	0	0	0	264	3	261	0	0	0
Farys/TMVW	350	7	343	0	0	0	345	2	343	5	5	0
IWVA	38	0	38	0	0	0	38	0	38	0	0	0
PIDPA	374	23	351	1	1	0	373	22	351	0	0	0
water-link	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vlaanderen	1 042	33	1 009	1	1	0	1 036	27	1 009	5	5	0
% t,o,v, totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding kunnen geven tot afsluiting	6,7	8,4	6,6	50,0	100,0	0,0	6,6	6,9	6,6	17,9	*500,0	0,0

tabel 84: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor klanten zonder ondernemingsnummer

tabel 85: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomiciileerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd, voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
AGSO Knokke-Heist	€ 436	€ 668	23	0
De Watergroep	€ 2 565	€ 4 836	371	4
Farys/TMVW	€ 1 904	€ 1 712	1 108	0
IWVA	€ 378	€ 631	95	81
PIDPA	€ 1 028	€ 671	833	0
water-link	NVT	NVT	0	0
Gemiddelde/totaal Vlaanderen	€ 1 678	€ 1 364	2 430	85
Gemiddelde maatschappijen	€ 1 262	€ 1 703		

tabel 86: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AGSO Knokke-Heist	53	36	7	10	16	10	1	5	37	26	6	5
De Watergroep	177	64	63	50	177	64	63	50	0	0	0	0
Farys/TMVW	291	180	50	61	271	171	46	54	20	9	4	7
IWVA	67	38	11	18	29	21	4	4	38	17	7	14
PIDPA	264	118	71	75	253	115	69	69	11	3	2	6
water-link	5	3	1	1	0	0	0	0	5	3	1	1
Vlaanderen	857	439	203	215	746	381	183	182	111	58	20	33

	Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
	AGSO Knokke-Heist	66	53	13	80,3	19,7
	De Watergroep	291	177	114	60,8	39,2
	Farys/TMVW	381	291	90	76,4	23,6
	IWVA	93	67	26	72,0	28,0
	PIDPA	413	264	149	63,9	36,1
	water-link	16	5	11	31,3	68,8
	Vlaanderen	1 260	857	403	68,0	32,0

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal NBK	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
					Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	66	0,31	16	0	50
	De Watergroep	268	0,02	241	0	27
	Farys/TMVW	350	0,06	319	0	31
	IWVA	89	0,19	36	0	53
	PIDPA	382	0,08	343	0	39
	water-link	16	0,01	0	0	16
	Vlaanderen	1 171	0,05	955	0	216

Exploitant	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld						Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
AGSO Knokke-Heist	16	0	16	0	0	0	16	0	16	0	0	0
De Watergroep	241	3	238	0	0	0	241	3	238	0	0	0
Farys/TMVW	319	7	312	0	0	0	314	2	312	5	5	0
IWVA	36	0	36	0	0	0	36	0	36	0	0	0
PIDPA	343	22	321	1	1	0	342	21	321	0	0	0

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

*Meer afsluitingen dan adviezen die aanleiding tot afsluiting kunnen geven wegens afsluitingen in 2019 die volgen op adviezen uit 2018.

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	AGSO Knokke-Heist	50	0	0	50	0
	De Watergroep	27	0	0	26	1
	Farys/TMVW	31	0	0	28	3
	IWVA	53	0	0	53	0
	PIDPA	39	0	0	36	3
	water-link	16	0	0	0	16
	Vlaanderen	216	0	0	193	23

	Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
		Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
	AGSO Knokke-Heist	53	36	7	10	16	10	1	5	37	26	6	5
	De Watergroep	162	57	58	47	162	57	58	47	0	0	0	0
	Farys/TMVW	265	164	46	55	245	155	42	48	20	9	4	7
	IWVA	64	37	9	18	28	20	4	4	36	17	5	14
	PIDPA	242	107	64	71	231	104	62	65	11	3	2	6
	water-link	3	3	1	-1	-2	0	0	-2	5	3	1	1
	Vlaanderen	789	404	185	200	680	346	167	167	109	58	18	33

tabel 92: aantal niet beschermde klanten die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

	Aantal afgesloten en niet heraangesloten					
	Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
Vlaanderen	AGSO Knokke-Heist	66	53	13	80,3	19,7
	De Watergroep	268	162	106	60,4	39,6
	Farys/TMVW	350	265	85	75,7	24,3
	IWVA	89	64	25	71,9	28,1
	PIDPA	382	242	140	63,4	36,6
	water-link	16	3	13	18,8	81,3
Totaal Vlaanderen	1 171	789	382	67,4	32,6	

tabel 93: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn (BK RS)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK RS	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies	
					Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	0	0,00	0	0	0
	De Watergroep	17	0,02	17	0	0
	Farys/TMVW	29	0,08	29	0	0
	IWVA	3	0,14	2	0	1
	PIDPA	30	0,11	30	0	0
	water-link	0	0,00	0	0	0
	Vlaanderen	79	0,05	78	0	1

[illegible]

tabel 94: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld						Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	De Watergroep	17	0	17	0	0	0	17	0	17	0	0	0
	Farys/TMVW	29	0	29	0	0	0	29	0	29	0	0	0
	IWVA	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
	PIDPA	30	1	29	0	0	0	30	1	29	0	0	0
	water-link	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	78	1	77	0	0	0	78	1	77	0	0	0
	% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting	6,8	2,8	6,9	-	-	-	6,8	2,9	7,0	0,0	0,0	0,0

tabel 95: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die rechthebbend zijn

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys/TMVW	0	0	0	0	0
	IWVA	1	0	0	1	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	water-link	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	1	0	0	1	0

tabel 96: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomiciëerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd, voor beschermde klanten die rechthebbend zijn

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
AGSO Knokke-Heist	-	-	0	0
De Watergroep	€ 1 639	-	17	0
Farys/TMVW	€ 2 090	-	107	0
IWVA	€ 142	€ 193	7	5
PIDPA	€ 712	-	78	0
water-link	-	-	0	0
Gemiddelde/totaal Vlaanderen	€ 1 412	€ 193	209	5
Gemiddelde maatschappijen	€ 1 146	€ 193		

tabel 97: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die rechthebbend zijn

	Exploitant	Totaal				Door LAC-advies afgesloten				Zonder LAC-advies afgesloten			
		Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	De Watergroep	11	4	4	3	11	4	4	3	0	0	0	0
	Farys/TMVW	24	15	4	5	24	15	4	5	0	0	0	0
	IWVA	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0
	PIDPA	22	11	7	4	22	11	7	4	0	0	0	0
	water-link	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	59	31	16	12	58	31	15	12	1	0	1	0

[illegible]

tabel 98: aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

	Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	-	-
	De Watergroep	17	11	6	64,7	35,3
	Farys/TMVW	29	24	5	82,8	17,2
	IWVA	3	2	1	66,7	33,3
	PIDPA	30	22	8	73,3	26,7
	water-link	0	0	0	-	-
	Vlaanderen	79	59	20	74,7	25,3

tabel 99: totaal aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn (BK NRS)

	Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal BK NRS	Na LAC-advies	Via Toezichthouder	Via exploitant
	AGSO Knokke-Heist	0	0,00	0	0	0
	De Watergroep	6	0,03	6	0	0
	Farys/TMVW	2	0,12	2	0	0
	IWVA	1	1,19	0	0	1
	PIDPA	1	0,06	1	0	0
	water-link	0	0,00	0	0	0
	Vlaanderen	10	0,04	9	0	1

[illegible]

tabel 100: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de beschermde klanten die geen rechthebbende klanten zijn

	Exploitant	Totaal						Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld			Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen			Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling		
		Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor	Totaal	Pos	Voor			
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	De Watergroep	6	0	6	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0		
	Farys/TMVW	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0		
	IWVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	PIDPA	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0		
	water-link	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Vlaanderen	9	0	9	0	0	0	9	0	9	0	0	0	0		
	% t.o.v. totaal aantal LAC-beslissingen die aanleiding Kunnen geven tot afsluiting	3,7	0,0	3,9	-	-	-	3,7	0,0	3,9	-	-	-	-		

tabel 101: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder een LAC-advies of zonder een bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

	Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
	AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys/TMVW	0	0	0	0	0
	IWVA	1	0	0	1	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	water-link	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	1	0	0	1	0

[illegible]

tabel 102: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd, voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
AGSO Knokke-Heist	-	-	0	0
De Watergroep	€ 2 244	-	16	0
Farys/TMVW	€ 1 414	-	12	0
IWVA	-	€ 1 863	0	4
PIDPA	€ 937	-	4	0
water-link	-	-	0	0
Gemiddelde/totaal Vlaanderen	€ 1 914	€ 1 863		
Gemiddelde maatschappijen	€ 1 532	€ 1 863	32	4

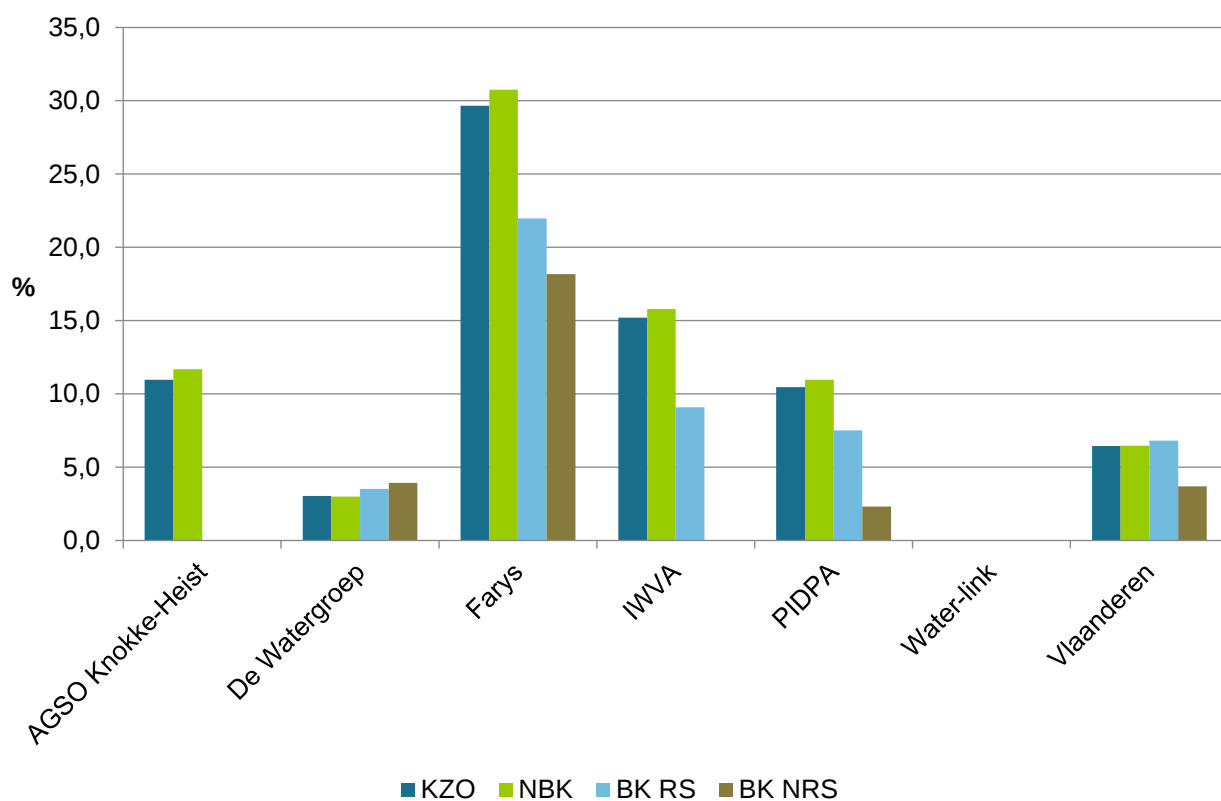
tabel 103: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

Exploitant	Totaal					Door LAC-advies afgesloten					Zonder LAC-advies afgesloten			
	Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen		Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen		Totaal	Kleiner dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	4	3	1	0	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Knokke-Heist	2	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
PIDPA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
water-link	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Vlaanderen	9	4	2	3	8	4	1	3	1	0	1	1	0	0

tabel 104: aantal beschermde klanten die niet rechthebbende zijn die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	-	-
De Watergroep	6	4	2	66,7	33,3
Farys/TMVW	2	2	0	100,0	0,0
IWVA	1	1	0	100,0	0,0
PIDPA	1	0	1	0,0	100,0
water-link	0	2	0	-	-
Vlaanderen	10	9	1	90,0	10,0

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



tabel 105: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk op bevel van de toezichthoudende ambtenaar, opgesplitst per categorie

	Exploitant	Totaal	als klant weigert gevolg te geven aan de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid en de veiligheid van de watervoorziening	als de klant niet toestemt in of zich verzet tegen de keuring van het huishoudelijk leidingnet	als de klant niet toestemt in of zich verzet tegen de inventarisatie, controle- en onderhoudstaken	als uit de keuring van het huishoudelijk leidingnet blijkt dat die niet conform is
	De Watergroep	0	0	0	0	0
	Farys/TMVW	0	0	0	0	0
	Knokke-Heist	0	0	0	0	0
	PIDPA	0	0	0	0	0
	Vivaqua	0	0	0	0	0
	water-link	0	0	0	0	0
	Vlaanderen	0	0	0	0	0

Bijlage 1.9: Abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: [Abnormaal hoog verbruik](#)

INFOBOX –ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

Als de klant een hoog verbruik van water vaststelt bij het opnemen van de meterstand of bij de ontvangst van de jaarfactuur of eindfactuur, dat niet kan worden verklaard door gewijzigde afnamekarakteristieken, kan hij binnen de zes maanden na de factuurdatum van de jaarfactuur of eindfactuur contact opnemen met de exploitant.

Controleonderzoek

De exploitant adviseert de klant over te nemen maatregelen. Als uit een vergelijking met het watergebruik in voorafgaande perioden of op basis van kencijfers over het watergebruik vastgesteld kan worden dat het om een afwijkend verbruik gaat, voert de exploitant, ingeval het meerverbruik, herrekend op jaarbasis, minimum 50% of minstens 100 m³ bedraagt, binnen een redelijke termijn in onderling overleg kosteloos op verzoek en in aanwezigheid van de klant een eerste controleonderzoek uit waarbij de oorzaak van het afwijkende verbruik wordt onderzocht.

Minnelijke schikking

De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een minnelijke schikking zijn aangepast met de wijzigingsbesluiten aan het algemeen waterverkoopreglement van 6 december 2013 en 24 mei 2019.

De klant heeft recht op een minnelijke schikking voor het abnormaal hoge verbruik als aan de volgende zeven voorwaarden is voldaan:

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

Onder een verborgen oorzaak wordt ten minste verstaan:

- a) lekken in ondergrondse leidingen;
- b) lekken in leidingen die in de vloer zijn ingewerkt;
- c) lekken in ontoegankelijke kruipruimtes;
- d) lekken in een meterput;
- e) mits aan de gangbare wettelijke en technische voorschriften voor de binneninstallatie is voldaan na herstelling;

- 1° een overdrukventiel aan een warmwaterproductie of een waterontharder die blijft lopen;
- 2° een defect aan een waterbehandelingsapparaat die meer spoelt dan vroeger, of een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst;
- 3) het abnormaal hoge verbruik, herrekend op jaarbasis, moet het gemiddelde jaarverbruik met minstens 50% overschrijden of minimaal 100 m³ bedragen. Als er geen historische verbruiksgegevens bestaan, wordt het gemiddelde jaarverbruik bepaald via een opname van de meterstand drie maanden na de herstelling van de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik;
- 4) de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet worden vastgesteld door de exploitant of moet door de klant worden bewezen met de herstellingsfactuur;
- 5) de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet zijn hersteld of weggenomen;
- 6) er is geen sprake van kwaad opzet of bedrog;
- 7) het abnormaal hoge verbruik wordt niet veroorzaakt of in stand gehouden door een inbreuk op de gangbare wettelijke en technische voorschriften voor de binneninstallatie.

Als aan de voorwaarde voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik is voldaan, geldt de volgende regeling:

- 1° het gemiddelde jaarverbruik wordt per component aangerekend tegen het berekende variabele tarief dat van toepassing is;

2° als de klant geen onderneming is of als de klant een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijk behoeften, wordt het abnormaal hoge verbruik als volgt aangerekend: a) maximaal 25% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik tot en met 300 m³ per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit; b) maximaal 5% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik vanaf 300 m³ per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 10% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit;

3° als de klant een onderneming of een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water niet hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijke behoeften, wordt het abnormaal hoge verbruik aangerekend tegen maximaal 25% van het berekende variabele tarief als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit.

tabel 106: evolutie van het aantal minnelijke schikking voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1 148	2 135	2 104	2 846	2 975	2 685	3 618	34,7
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	64,8	68,2	59,7	67,5	58,5	52,2	-10,8

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

tabel 107: het aantal kosteloze controleonderzoeken bij een afwijkend waterverbruik

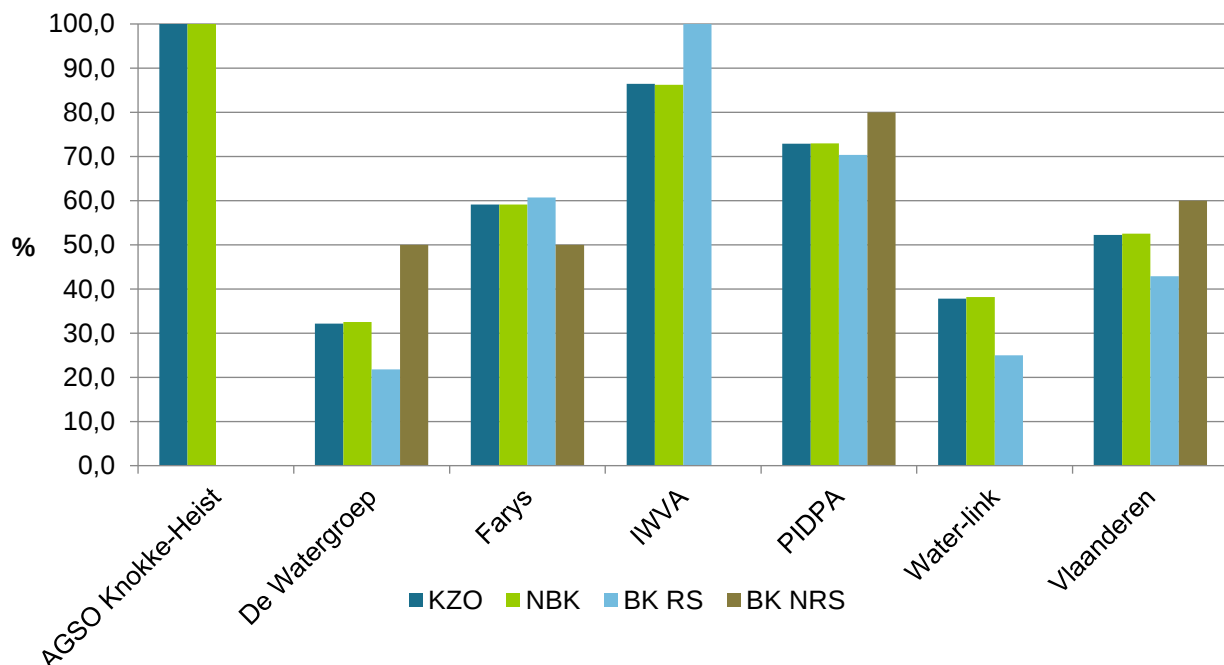
Exploitant	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	6	6	0	0
De Watergroep	NG	NG	NG	NG
Farys/TMVW	1455	1287	164	4
IWVA	0	0	0	0
Pidpa	849	816	30	3
water-link	3	3	0	0
Vlaanderen	2313	2112	194	7

NG = niet gerapporteerd

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

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist	6	6	2	0	4	0
De Watergroep	1 311	422	158	4	257	3
Farys/TMVW	830	491	141	31	304	15
IWVA	59	51	9	0	32	10
PIDPA	1100	802	425	13	251	113
water-link	312	118	68	1	42	7
Vlaanderen	3 618	1 890	803	49	890	148

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



	Toegestane minnelijke schikkingen					
	Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)
AGSO Knokke-Heist	6	6	2	0	4	0
De Watergroep	1 248	406	147	4	252	3
Farys/TMVW	800	473	133	31	294	15
IWVA	58	50	9	0	31	10
PIDPA	1068	779	414	13	243	109
water-link	304	116	66	1	42	7
Vlaanderen	3 484	1 830	771	49	866	144

	Exploitant	Aangevraagd e minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen			
			Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterprodu ctie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)
	AGSO Knokke- Heist	0	0	0	0	0
	De Watergroep	55	12	7	0	5
	Farys/TMVW	28	17	8	0	9
	IWVA	1	1	0	0	1
	PIDPA	27	19	10	0	7
	water-link	8	2	2	0	0
	Vlaanderen	119	51	27	0	22

tabel 111: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de beschermde klanten, die niet rechthebbend zijn

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes	lekken in meterputten	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterproductie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	8	4	4	0	0	0
Farys/TMVW	2	1	0	0	1	0
IWVA	0	0	0	0	0	0
PIDPA	5	4	1	0	1	2
water-link	0	0	0	0	0	0
Vlaanderen	15	9	5	0	2	2

tabel 112: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant									
	KZO			BK RS			BK NRS		
	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX	MIN	GEM	MAX
AGSO Knokke-Heist	€ 394	€ 1 472	€ 5 252	-	-	-	-	-	-
De Watergroep	€ 210	€ 3 342	€ 105 506	€ 300	€ 1 763	€ 5 343	€ 405	€ 1 060	€ 2 196
Farys/TMVW	€ 66	€ 1 827	€ 32 254	€ 841	€ 66	€ 3 660	€ 375	€ 375	€ 375
IWVA	€ 196	€ 1 566	€ 21 365	€ 881	€ 881	€ 881	-	-	-
PIDPA	€ 49	€ 1 828	€ 41 082	€ 289	€ 66	€ 1 040	€ 155	€ 1 228	€ 3 618
water-link	€ 71	€ 2 681	€ 53 530	€ 176	€ 118	€ 233	-	-	-
Min/Gem/Max Vlaanderen	€ 49	€ 2 211	€ 105 506	€ 176	€ 827	€ 5 343	€ 155	€ 1 058	€ 3 618
Min/Gem/Max maatschappijen	€ 49	€ 2 119	€ 105 506	€ 176	€ 579	€ 5 343	€ 155	€ 888	€ 3 618

[illegible]

Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting

Link naar tekst: [Sociale openbare dienstverplichtingen](#)

INFOBOX – Sociale openbare dienstverplichting

Een beschermde klant geniet van bijkomende rechten. Een aantal van deze rechten worden automatisch toegekend, een aantal moeten aangevraagd worden bij de exploitant.

1. Waterscan

De Waterscan beoogt via een gerichte doorlichting van en advisering over het waterverbruik in de woning aan te zetten tot een duurzaam watergebruik en tot het nemen van waterbesparende maatregelen.

Op vraag van de beschermde klant laat de exploitant een waterscan uitvoeren in de woning van die klant. Voor de beschermde klant is dit gratis.

2. Gratis meterstandopname ter plaatse

Een beschermde klant kan elk jaar vragen aan de exploitant om voor de opmaak van de verbruiksfactuur bij hem thuis langs te komen. Een medewerker van het waterbedrijf neemt dan de meterstand voor jou op

3. Hoger verbruik

De exploitant informeert de beschermde klant automatisch als het verbruik, herrekend op jaarbasis, met minstens 25% en met minstens 50 m³ is toegenomen ten opzichte van de vorige verbruiksperiode. De exploitant informeert de beschermde klant over de mogelijke oorzaken die het vastgestelde meerverbruik kunnen verklaren en over de mogelijk te nemen maatregelen om het verbruik te beperken.

Van deze sociale openbare dienstverplichting zijn geen cijfers. Dit gebeurt automatisch.

4. Maandelijkse betaling

De beschermde klant heeft recht op een maandelijkse betaling van het waterverbruik. De maandelijkse betaling wordt op verzoek van de beschermde klant mogelijk gemaakt. Het maandelijks te betalen bedrag wordt bepaald op basis van de voorafgaande afnamekarakteristieken van de beschermde klant.

5. Afbetalingsplan op maat

De beschermde klant heeft het recht om in onderling overleg met de exploitant een afbetalingsplan op maat uit te werken.

6. Geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen

Beschermde klanten betalen geen extra kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen.

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	395	257	229	-10,9

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	1	1	0	0
De Watergroep	63	43	19	1
Farys/TMVW	111	32	79	0
IWVA	1	-1	2	0
PIDPA	20	14	4	2
water-link	33	24	8	1
Vlaanderen	229	113	112	4

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	36	0	0	36
De Watergroep	NG	NG	NG	NG
Farys/TMVW	306	254	52	0
IWVA	Alle klanten	Alle klanten	Alle klanten	Alle klanten
PIDPA	2 529	2263	262	4
water-link	783	718	56	9
Vlaanderen	3654	3 235	370	49

tabel 116: aantal klanten die gebruik maken van de recht op een maandelijkse betaling

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	1	0	0	1
De Watergroep	NG	NG	NG	NG
Farys/TMVB	22016	20 235	1613	168
IWVA	15096	14560	502	34
PIDPA	5286	4915	328	43
water-link	7791	7036	605	150
Vlaanderen	50 190	46 746	3 048	396

[illegible]

tabel 117: aantal klanten waarvoor een afbetalingsplan op maat werd uitgewerkt

Exploitant				
	KZO	NBK	BK RS	BK NRS
AGSO Knokke-Heist	4	0	4	0
De Watergroep	26 332	24 214	1595	523
Farys/TMVW	9006	8203	723	80
IWVA	802	742	58	2
PIDPA	13764	12863	734	167
water-link	1439	1239	122	78
Vlaanderen	51 347	47 261	3 236	850

Bijlage 1.11: Langetermijntrends

Link naar tekst: [Langetermijntrends](#)

tabel 118: het aantal KZO die minstens één ingebrekestelling ontving

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
De Watergroep	96 615	101 224	99 288	62 628	105 074	109 171	115 730	118 178
Farys/TMVW	41 220	23 118	10 204	41 825	44 569	45 784	52 557	48 613
Hoeilaart	1 123	1 096	*	*	*	*	*	*
IWM	3 442	4 254	NG	*	*	*	*	*
IWVA	1 879	1 831	1 955	1 927	1 865	1 831	1 826	1 764
IWVB via TMVW	1 085	667	193	1 268	1 425	1 447	*	*
IWVB via Vivaqua	NB	6 415	6 909	7 193	6 846	8 076	*	*
AGSO Knokke-Heist	1 252	1 427	1 513	1 580	1 567	1 553	1 489	1 691
PIDPA	30 475	28 647	30 218	31 805	34 470	34 797	35 027	32 921
Vivaqua	NB	898	980	953	867	818	*	*
water-link	24 104	23 691	23 530	24 080	23 696	31 161	27 440	24 885
Vlaanderen	201 195	193 268	174 790	173 259	220 379	234 638	234 069	228 052

tabel 119: aantal aangevraagde afbetalingsplannen

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
De Watergroep	10 036	10 269	17 211	17 158	21 671	26 157	28 264	26 643
Farys/TMVW	8 756	9 830	10 779	6 897	9 335	8 333	9 276	9 799
Hoeilaart	451	457	*	*	*	*	*	*
IWM	709	868	NG	*	*	*	*	*
IWVA	913	735	749	779	753	858	800	802
IWVB via TMVW	218	285	288	189	274	235	*	*
IWVB via Vivaqua	Nb	10 847	10 812	11 781	10 947	13 440	*	*
AGSO Knokke-Heist	149	231	166	208	188	198	244	295
PIDPA	8 814	10 527	11 396	12 794	14 677	15 721	19 719	19 720
Vivaqua	Nb	1 499	1 457	1 549	1 314	0	*	*
water-link	4 350	4 697	6 039	4 132	4 062	3 637	4 343	4 665
Vlaanderen	34 396	50 245	58 897	55 487	63 221	68 579	62 646	61 924

[illegible]

tabel 120: gemiddelde uitstaande schuld, betalingsbedrag per maand en looptijd (in maanden) voor de periode 2015-2019 voor door de LAC opgelegde afbetalingsplannen

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10 290	12 310	14 409	13 015	12 508
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 889	€ 931	€ 830	€ 937	€ 923
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 95	€ 109	€ 92	€ 92	€ 85
Gemiddelde looptijd (maanden)	15.4	13.7	13.0	15,5	13,9

tabel 121: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2012-2019 per exploitant

Exploitant	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
De Watergroep	10 153	17 659	15 666	12 049	19 556	19 126	17 552	15 560
Farys/TMVBW	1 886	1 907	2 202	1 887	2 240	2 224	2 354	2 417
Hoeilaart	2	4	*	*	*	*	*	*
IWM	61	77	NG	*	*	*	*	*
IWVA	720	492	708	544	637	518	588	583
IWVB via TMVBW	75	53	62	80	79	118	*	*
IWVB via Vivaqua	1 220	1 497	950	941	1 425	1 265	*	*
Knokke-Heist	107	159	145	171	168	145	158	160
Pidpa	3 607	3 508	4 113	4 264	4 703	4 650	4 822	5 162
Vivaqua	70	210	136	178	168	0	*	*
water-link	5 284	5 785	9 587	10 658	7 961	3 341	2 458	2 806
Vlaanderen	23 185	31 351	33 569	30 772	36 937	31 387	27 932	26 688

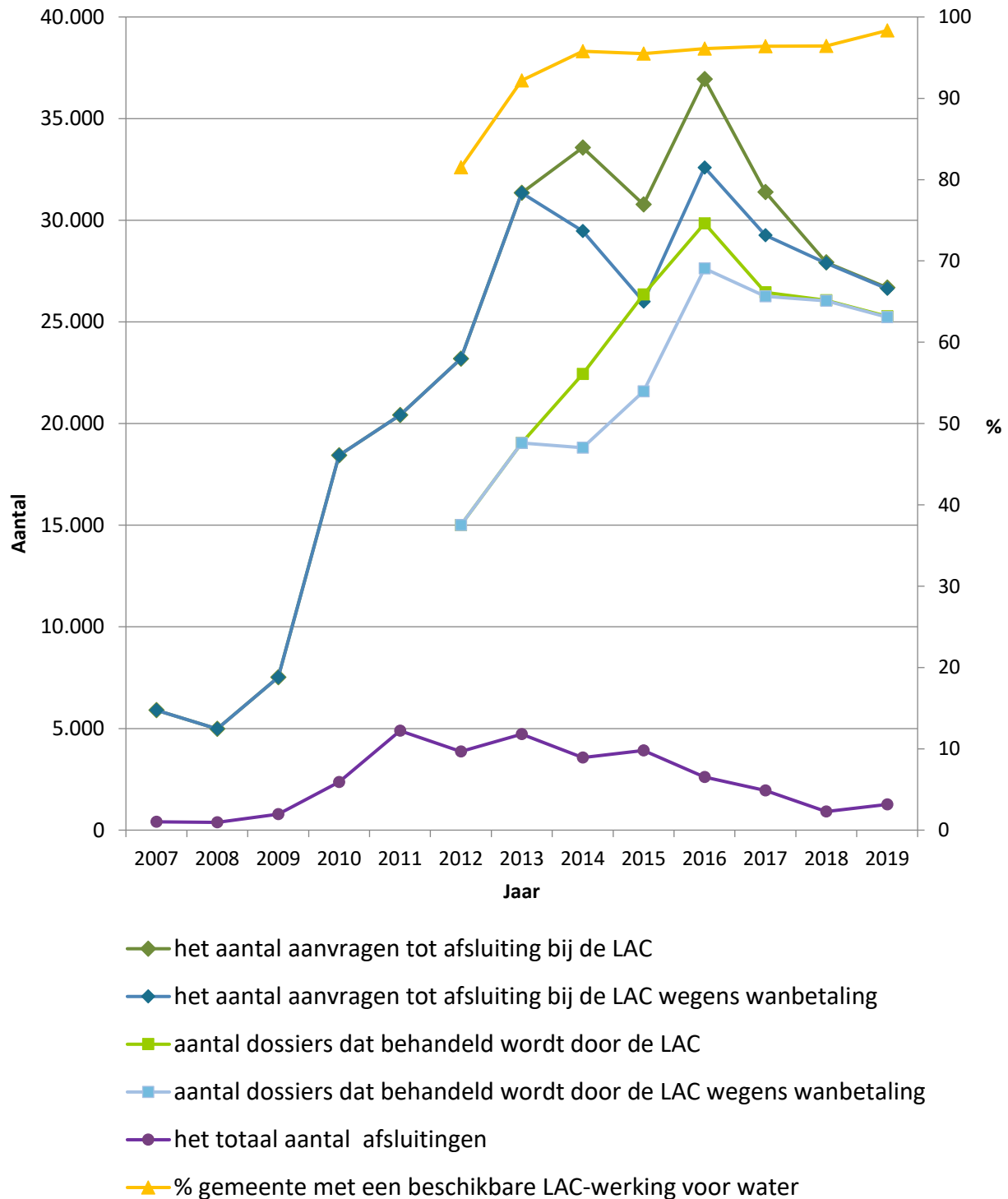
* Overgenomen door de Watergroep
NB: niet beschikbaar, NG: niet gerapporteerd

tabel 122: aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC wegens wanbetaling voor 2014-2019 per exploitant

Exploitant	2014	2015	2016	2017	2018	2019
De Watergroep	14 752	12 048	17 435	17 188	17 552	15 560
Farys / TMVW	2 189	1 883	2 231	2 204	2 316	2 369
IWVA	701	543	637	516	588	583
IWVB via TMVW	62	80	79	113	*	*
IWVB via Vivaqua	950	941	1 425	1 265	*	*
Knokke-Heist	145	171	168	145	158	160
Pidpa	4 113	4 264	4 703	4 650	4 822	5 161
Vivaqua	136	178	168	189	*	*
water-link	6 424	5 892	5 749	3 182	5 048	2 806
Vlaanderen	29 472	26 000	32 595	29 452	30 484	26 639

* Overgenomen door de Watergroep

figuur 19: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend en behandeld bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2019



Bijlage 2.1: Aantal klanten met een ondernemingsnummer

INFOBOX – Klanten met een ondernemingsnummer

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

Vanaf de rapportering van 2014 wordt niet meer over niet-huishoudelijke klanten gesproken maar over “klanten met een ondernemingsnummer”.

De procedures zijn vrij gelijklopend voor klanten zonder en met ondernemingsnummer.
Voor meer info verwijzen we naar de infoboxen van bijlage 1.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/ 2018(%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257 412	274 803	276 466	288 999	302 855	312190	323 444	343 141	6,1

Exploitant	Aantal
AGSO Knokke-Heist	4 161
De Watergroep	159 083
Farys/TMVW	92 446
IWVA	7 919
PIDPA	48 568
water-link	30 964
Vlaanderen	343 141

121

Bijlage 2.2: Betalingsuitstel

Link naar tekst: [Betalingssuitstel](#)

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6 374	6 875	8 235	6 954	8 783	7 032	7 593	18 036	137,5
% toegestane	97,3	97,6	96,8	98,3	98,6	97,9	96,9	98,4	1,6
% geweigerde	2,7	2,4	3,2	1,7	1,4	2,1	3,1	1,6	-48,4

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

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AGSO Knokke-Heist	118	118	0	100,0	0,0
De Watergroep	13829	13541	288	97,9	2,1
Farys/TMVW	66	65	1	98,5	1,5
IWVA	92	92	0	100,0	0,0
PIDPA	3482	3 482	0	100,0	0,0
water-link	449	449	0	100,0	0,0
Vlaanderen	18 036	17 747	289	98,4	1,6

Nb: niet beschikbaar

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

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
AGSO Knokke-Heist	118	2,8
De Watergroep	12609	7,9
Farys/TMVW	65	0,1
IWVA	92	1,2
PIDPA	2 870	5,9
water-link	411	1,3
Vlaanderen	16 165	4,7

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

Bijlage 2.3: Herinneringsbrief

Link naar tekst: [Herinneringsbrief](#)

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd wordt	59 953	69 237	69 415	73 399	75 552	2,9

tabel 132: aantal verstuurde herinneringsbrieven, aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal aantal verstuurde herinneringsbrieven	aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd wordt	% klanten met minstens één herinneringsbrief t.o.v. het totaal aantal klanten
AGSO Knokke-Heist	1 495	793	19,1
De Watergroep	72 836	35 374	22,2
Farys/TMVW	24 639	13 953	15,1
IWVA	1 937	1 185	15,0
PIDPA	37 304	15 498	31,9
water-link	16 904	8 749	28,3
Vlaanderen	155 115	75 552	22,0

Bijlage 2.4: Ingebrekestelling

Link naar tekst: [Ingebrekestelling](#)

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

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23 355	27 730	26 589	22 087	29 601	28 173	30 812	31 216	1,3

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

tabel 134: aantal verstuurde ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal aantal verstuurde ingebrekestellingen	aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd wordt	% klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten
AGSO Knokke-Heist	558	312	7,5
De Watergroep	30 212	15 495	9,7
Farys/TMVW	11489	6082	6,6
IWVA	508	344	4,3
PIDPA	6 561	4 200	8,6
water-link	8 118	4 783	15,4
Vlaanderen	57 446	31 216	9,1

Bijlage 2.5: Afbetalingsplan

Link naar tekst: [Afbetalingsplan](#)

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1 327	1 893	2 110	1 983	1 993	2 099	*	2 144
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	99,1	98,3	98,4	*	99,3
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	0,9	1,7	1,6	*	0,7

*Niet opgevraagd.

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

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
AGSO Knokke-Heist	16	16	0	100,0	0,0
De Watergroep	648	637	11	98,3	1,7
Farys/TMVW	535	534	1	99,8	0,2
IWVA	48	48	0	100,0	0,0
PIDPA	694	690	4	99,4	0,6
water-link	203	203	0	100,0	0,0
Vlaanderen	2 144	2 128	16	99,3	0,7

[illegible]

Bijlage 2.6: Rechtbank

Link naar tekst: [Rechtbank](#)

tabel 137: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1 455	1 141	885	1 044	856	743	1 809	1 047	-42,1

tabel 138: aantal dagvaardingen aan klanten met een ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal klanten met minstens één ingebrekestelling
AGSO Knokke-Heist	0	0,0
De Watergroep	352	0,2
Farys/TMVW	464	0,5
IWVA	0	0,0
PIDPA	22	0,0
water-link	209	0,7
Vlaanderen	1 047	0,3

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

Bijlage 2.7: Afsluiting en heraansluiting

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

tabel 139: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal afsluitingen	612	1 048	1 108	603	601	386	159	226	42,1
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,24	0,38	0,40	0,21	0,20	0,12	0,05	0,07	34,0

tabel 140: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	Fraude	Wanbetaling	Onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
AGSO Knokke-Heist	14	0	0	14	0
De Watergroep	61	0	0	61	0
Farys/TMVW	36	0	0	20	16
IWVA	27	0	0	27	0
PIDPA	21	0	0	21	0
water-link	67	0	1	60	6
Vlaanderen	226	0	1	203	22

tabel 141: totaal aantal her aansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten zijn van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
AGSO Knokke-Heist	10	5	1	4
De Watergroep	19	16	1	2
Farys/TMVW	19	10	3	6
IWVA	17	9	4	4
PIDPA	3	0	2	1
water-link	0	0	0	0
Vlaanderen	68	40	11	17

[illegible]

tabel 142: aantal klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
AGSO Knokke-Heist	14	10	4	71,4	28,6
De Watergroep	61	19	42	31,1	68,9
Farys/TMVW	36	19	17	52,8	47,2
IWVA	27	17	10	63,0	37,0
PIDPA	21	3	18	14,3	85,7
water-link	67	0	67	0,0	100,0
Vlaanderen	226	68	158	30,1	69,9

tabel 143: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld
AGSO Knokke-Heist	€ 511
De Watergroep	€ 4 261
Farys/TMVW	€ 3 732
IWVA	€ 821
PIDPA	€ 840
water-link	€ 1 673
Gemiddelde maatschappijen	€ 1 973
Gemiddelde Vlaanderen	€ 2 374

Bijlage 2.8: Abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: [Abnormaal hoog verbruik](#)

tabel 144: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	498	282	356	515	417	444	6,5
% toegestane minnelijke schikkingen	76,6	73,1	47,6	64,2	69,1	69,9	64,7	59,2	-5,5

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

tabel 145: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagd de minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen				
		Totaal	lekken in ondergrondse leidingen, leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelij ke kruipruimtes	lekken in meterputt en	defect toestellen (overdrukventiel warmwaterprodu ctie waterontharder, bijvulinstallatie regenwater...)	bij ander abnormaal hoog verbruik
AGSO Knokke-Heist-Heist	2	2	0	0	2	0
De Watergroep	87	34	19	1	14	0
Farys/TMVW	144	84	28	8	39	9
IWVA	12	8	3	0	3	2
PIDPA	124	104	55	4	27	18
water-link	75	31	17	0	11	3
Vlaanderen	444	263	122	13	96	32

[illegible]

tabel 146: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Minimum	Gemiddelde	Maximum
AGSO Knokke-Heist-Heist	€ 534	€ 2 426	€ 4 317
De Watergroep	€ 250	€ 4 157	€ 21 730
Farys/TMVW	€ 167	€ 5 941	€ 87 258
IWVA	€ 468	€ 4 653	€ 30 861
PIDPA	€ 167	€ 2 528	€ 18 178
water-link	€ 296	€ 3 600	€ 38 528
Gemiddelde Vlaanderen	€ 167	€ 4 019	€ 87 258

[illegible]

BIJLAGE 3: KLACHTEN OVER DRINKWATER

Link naar tekst: [Klachten](#)

INFOBOX – KLACHTEN

De klachtenbehandeling is opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement. Op basis van de soort klacht is er een opdeling qua snelheid van de opvolging.

Voor de klachten over de kwaliteit van het geleverde water moet het onderzoek zijn gestart binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht. Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt de exploitant met de vermelding hoe de exploitant de klacht zal afhandelen en welke herstelmaatregelen de klant, de titularis of de exploitant moet nemen.

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

Het ministerieel besluit specificeert de opdeling in soorten klachten.

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

tabel 147: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal klachten	2 047	2 411	2 701	3 045	3 939	6 919	4 909	5 175	5,4
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	42,1	42,1	55,4	47,6	51,2	3,6

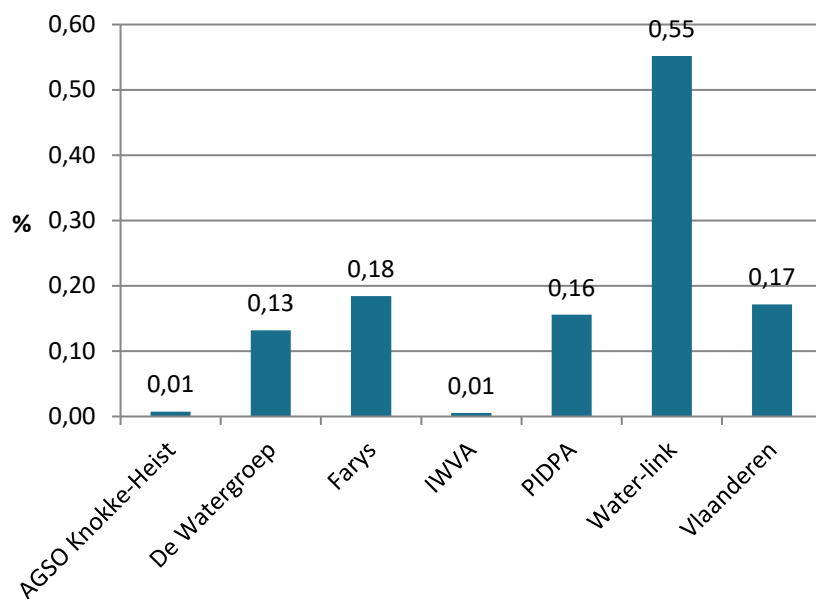
tabel 150: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	De kwaliteit van het geleverde water	Sociaal tarief /compensatieregeling	Het aangerekende waterverbruik	De facturatie, andere dan voorgaande	Communicatie / Klantgerichtheid	Technische zaken	Andere reden
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0	0
De Watergroep	1016	49	6	23	111	576	185	66
Farys/TMVW	642	52	5	33	50	103	69	330
IWVA	3	2	0	0	1	0	0	0
PIDPA	163	14	1	6	50	18	43	31
water-link	826	140	12	45	131	0	397	101
Vlaanderen	2 650	257	24	107	343	697	694	528

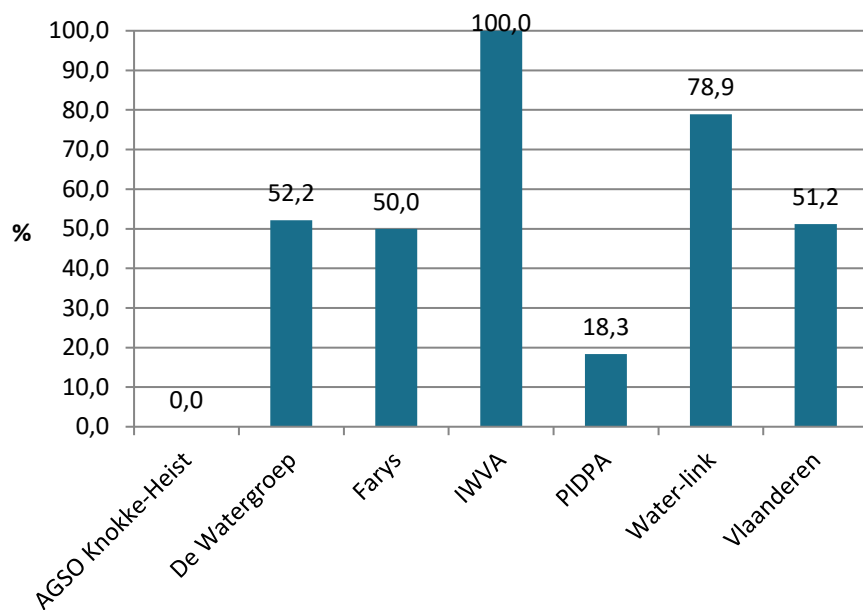
tabel 151: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten

Exploitant	Totaal ontvangen klachten	% klachten t.o.v. totaal aantal klanten	Totaal gegronde klachten	% gegronde klachten t.o.v. ontvangen klachten
AGSO Knokke-Heist	2	0,01	0	0,0
De Watergroep	1948	0,13	1016	52,2
Farys/TMVW	1285	0,18	642	50,0
IWVA	3	0,01	3	100,0
PIDPA	890	0,16	163	18,3
water-link	1047	0,55	826	78,9
Vlaanderen	5 175	0,17	2 650	51,2

figuur 20: aantal klachten (%) per totaal aantal klanten



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



BIJLAGE 4: KEURINGEN VAN DRINKWATER

Link naar tekst: [Keuringen](#)

INFOBOX – KEURINGEN

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

Iedere binneninstallatie moet worden gekeurd in de volgende gevallen:

1° vóór de eerste ingebruikname;

2° bij belangrijke wijzigingen;

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

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

tabel 155: evolutie van het aantal keuringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 (%)
Aantal keuringen	46 873	48 845	50 577	50 618	53 190	59 866	55 665	56 935	2,3
Aantal herkeuringen	2 614	2 239	2 052	2 521	2 348	2 409	2 443	2 526	3,4

tabel 156: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 7 van het besluit van 8 april 2011

Exploitant	Totaal	Voor de eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Bij heringebruikname na afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid	Na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant
AGSO Knokke-Heist	566	486	80	0	0
De Watergroep	31 175	29 597	927	4	647
Farys/TMVW	11323	8889	2348	0	86
IWVA	1098	1096	2	0	0
PIDPA	9 395	7 475	1 900	0	20
water-link	3 378	3 374	2	0	2
Vlaanderen	56 935	50 917	5 259	4	755
%		89,4	9,2	0,0	1,3

tabel 157: aantal herkeuringen van de binneninstallatie

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie
AGSO Knokke-Heist	4
De Watergroep	583
Farys/TMVW	804
IWVA	7
PIDPA	944
water-link	184
Vlaanderen	2 526

BIJLAGE 5: INFORMATIE ONTVANGEN VAN GEMEENTE EN RIOOLBEHEERDER

tabel 158: overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten
AquaRio	48
Gemeente *	103
HidroGem	1
HidroRio	26
HidroSan	6
Infrac West	19
Interaqua	35
Iveg	3
IWVA	4
Riolink	11
Riobra	26
Riopact	18
Totaal	308

* inclusief AGSO Knokke-Heist

BIJLAGE 6: KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 159: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	32	31	1
Gemeente*	169	154	15
HidroGem	5	2	3
HidroRio	41	21	20
HidroSan	9	6	3
Infrax West	39	6	33
Interaqua	154	24	130
Iveg	2	0	2
IWVA	1	0	1
Riolink	35	7	28
Riobra	40	3	37
Riopact	0	0	0
Vlaanderen	527	254	273

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 160: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	20	19	1
Gemeente*	165	151	14
HidroGem	3	1	2
HidroRio	28	21	7
HidroSan	7	5	2
Infrac West	19	2	17
Interaqua	106	13	93
Iveg	1	0	1
IWVA	1	0	1
Riolink	22	6	16
Riobra	31	3	28
Riopact	0	0	0
Vlaanderen	403	221	182

*: incl AGSO Knokke-Heist

BIJLAGE 7: KEURINGEN UITGEVOERD DOOR RIOOLBEHEERDERS

tabel 163: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011

Rioolbeheerder	Totaal	Vóór eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Na vaststelling van inbreuk op gelijkvormigheid	Bij aanleg van gescheiden riolering op openbaar domein met verplichting om af te koppelen op privédomein
AquaRio	3907	1952	531	12	1412
Gemeente*	5014	2984	486	17	1527
HidroGem	125	61	12	0	52
HidroRio	2595	1080	152	0	1363
HidroSan	282	186	84	0	12
Infrax West	1553	758	157	2	636
Interaqua	4181	2031	255	5	1890
Iveg	333	117	14	0	202
IWVA	143	62	37	0	44
Riolink	1646	241	41	54	1310
Riobra	2373	779	131	0	1463
Riopact	918	544	44	0	330
Vlaanderen	23070	10795	1944	90	10241

*: incl AGSO Knokke-Heist

tabel 164: 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	232	0
Gemeente*	144	63
HidroGem	2	11
HidroRio	92	176
HidroSan	12	14
Infrax West	62	0
Interaqua	148	0
Iveg	8	0
IWVA	0	3
Riolink	34	1
Riobra	181	0
Riopact	2	0
Vlaanderen	917	268

*: incl AGSO Knokke-Heist

[illegible]

tabel 165: overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting

Reden	Aantal
Weigering door eigenaar	11
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	212
Hemelwaterput niet-conform	12
Lozing niet-conform	7
Herkeuring niet-conform	2
Geen septische put in collectief te optimaliseren buitengebied	24
Totaal	268

