



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2020

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2020

Samenstellers

Kern Regisseur van de Waterketen, VMM

Team Watervoorziening en -gebruik

Lectoren

AquaFlanders, De Watergroep, FARYS/TMVW, AQUADUIN¹, AGSO Knokke-Heist, Pidpa, water-link, Klankbordgroep Algemeen Waterverkoopreglement

Inhoud

De Vlaamse Milieumaatschappij publiceert jaarlijks een verslag over de drinkwater- en saneringsstatistiek. Dit rapport bevat gegevens van het jaar 2020 over de debietbegrenzing en afsluiting 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 (2021), Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2020

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/2021/6871/015

¹ In 2021 is de naam van IWVA veranderd in AQUADUIN. In dit rapport, dat betrekking heeft op 2020, wordt de naam IWVA gebruikt.

SAMENVATTING

Artikel 2.5.3.1 van het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid en het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011² leggen een rapporteringsverplichting op aan de exploitanten en de rioolbeheerders over het toepassen van een aantal bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement. Het ministerieel besluit van 20 april 2021 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 2020

Drinkwaterstatistiek

2020 was om verschillende redenen een uitzonderlijk jaar. Zo werden we getroffen door de COVID-19 – pandemie. Deze pandemie en de door de overheden getroffen preventiemaatregelen hebben een grote impact gehad, hetgeen zich ook uit in de cijfers voor 2020: het aantal LAC-zittingen zowel als het aantal begrenzingen en afsluitingen zijn lager dan wat onder normale omstandigheden verwacht had kunnen worden. Daarnaast werd in 2020 de debietbegrenzing ingevoerd. Ook dit had een grote invloed op de werking van de verschillende exploitanten. Meer uitleg over de debietbegrenzing vind je in hoofdstuk 2.2.2.

Klanten zonder ondernemingsnummer

Vlaanderen kende in 2020 2.703.573 klanten zonder ondernemingsnummer. Binnen deze groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren er 165.741 klanten beschermd en rechthebbend³. 27.693 binnen dezelfde groep van klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend.

In 2020 ontvingen de exploitanten 53.794 aanvragen tot **betalingsuitstel**, na de uitschieter in 2019 (156.214 aanvragen - veroorzaakt door een staking van De Post) daalt het aantal aanvragen tot betalingsuitstel gestaag sinds 2017.

De overgrote meerderheid van de aanvragen (95%) werd goedgekeurd.

634.212 klanten zonder ondernemingsnummer hebben in 2020 minstens één **herinneringsbrief** ontvangen.

253.961 klanten zonder ondernemingsnummer, zo'n 9,4% van het aantal klanten, hebben minstens één **ingebrekestelling** ontvangen. Het aantal klanten dat een ingebrekestelling ontvangt stijgt daarmee ten opzichte van 2019, toen 8,5% van de klanten minstens één ingebrekestelling ontving.

De exploitanten hebben in 2020 56.852 aanvragen voor een **afbetalingsplan** ontvangen. 99,6% van deze aanvragen werden ook toegestaan. Een kwart (25,4%) van deze afbetaalplannen werd niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het percentage niet correct

² 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

³ 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.

Daarnaast legden de lokale adviescommissies (LAC) in 2020 ook 8.848 afbetalingsplannen op. Dit zijn er minder dan in 2019, toen 12.508 afbetaalplannen werden opgelegd door de LAC. Van de 8.848 opgelegde afbetaalplannen werd 35,4% niet correct nageleefd. Dat percentage is lager dan de vorige jaren. In 2019 was dat 54,0%, in 2018 was het 59,1% en in 2017 werd 57,5% niet correct nageleefd.

Het aantal **dagvaardingen** van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen bedroeg 5.128. Dit is een grote daling ten opzichte van 2012, toen 9636 klanten werden gedagvaard.

In totaal werden 15.963 dossiers naar de LAC doorgestuurd. 15.625 dossiers werden effectief behandeld door de LAC. Van deze -dossiers waren er 15.592 gerelateerd aan betalingsproblemen en openstaande facturen in het kader van een aanvraag tot begrenzing. De LAC behandelde in 2020 geen wanbetalingsdossiers in het kader van een aanvraag tot afsluiting.

Sinds 2020 is de **afsluitprocedure** grondig gewijzigd (zie hoofdstuk 2.2.2). Deze wijzigingen uiteten zich ook in de cijfers: in 2020 sloten de exploitanten nog slechts 140 klanten van het openbaar waterdistributienetwerk af. Ten opzichte van het totale aantal klanten is het aantal afsluitingen hiermee gedaald van 0,15% in 2015 naar 0,005% in 2020. Al de 140 afsluitingen in 2020 vonden plaats zonder dat een LAC-advies nodig was, in 109 gevallen om redenen van wanbetaling. Een afsluiting wegens wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring; in dit geval gaat het meestal om tweede verblijven

In 2020 werden 4.357 aanvragen ingediend voor een **minnelijke schikking** voor een abnormaal hoog verbruik. In 56,9% van de dossiers ontving de aanvrager de minnelijke schikking. Ten opzichte van 2019 is het aantal aangevraagde minnelijke schikkingen gestegen met 19%. Het aantal aangevraagde minnelijke schikking stijgt daarmee gestaag sinds 2015, toen 2.104 schikkingen werden aangevraagd.

[illegible]

Van andere **sociale openbare dienstverplichtingen** opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement kunnen voor zover gerapporteerd bij Aquaduin, De Watergroep, 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.

Klanten met een ondernemingsnummer

Vlaanderen kende 357.830 klanten met een ondernemingsnummer in 2020.

Deze klanten met een ondernemingsnummer vroegen 7.036 **uitstellen van betaling** aan, die in 96,5% van de gevallen werden toegestaan.

Het totale aantal klanten dat minstens één **herinneringsbrief** opgestuurd kreeg in 2020 bedroeg 80.715. Dat is een stijging met 6,8% ten opzichte van 2019. Het valt op dat het aantal klanten met ondernemingsnummer dat minstens één herinneringsbrief kreeg gestaag stijgt sinds 2015.

In totaal werden in 2020 naar 34.510 klanten minstens één **ingebrekestelling** verstuurd. Ook hierbij valt op de het aantal klanten met ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling kreeg stijgt sinds 2015.

In 2020 werden 2.394 **afbetalingsplannen** aangevraagd. Het overgrote deel (99,5%) van de aanvragen werd toegestaan.

In 2020 stuurden de exploitanten 1.149 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de **rechtbank**.

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer **begrenzen in debiet of afsluiten** zonder tussenkomst van een LAC. Een afsluiting vond plaats bij 140 klanten met een ondernemingsnummer. 11 leveringsadressen werden in debiet begrensd.

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 598 **minnelijke schikkingen** voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Daarvan werd 59,9% toegestaan.

Klachten en keuringen

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2020 zo'n 5.638 klachten. Van de 5.638 klachten bleken er 5.298 ontvankelijk en 2.970 gegrond.

In 2020 werden 58.360 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel, namelijk 53.361 zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname. In totaal gebeurden 2.064 herkeuringen.

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 2020 ontvingen de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders 431 klachten. Hiervan waren 285 klachten gegrond.

Keuringen

In totaal werden in 2020 in Vlaanderen 24.042 keuringen uitgevoerd. Het belangrijkste deel hiervan (13.048) gebeurde vóór de eerste ingebruikname.

[illegible]

INHOUD

1	Achtergrond	10
2	Drinkwaterstatistiek 2020: vaststellingen en trends	12
	2.1 Inleiding.....	12
	2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen.....	12
	2.1.2 Rapporteringsverplichting	12
	2.1.3 Leeswijzer	13
	2.1.4 COVID-19	13
	2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer	15
	2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	16
	2.2.2 Procedure voor wanbetaling	17
	2.2.3 Begrenzings en afsluitingen	31
	2.2.4 Abnormaal hoog verbruik.....	33
	2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen	35
	2.2.6 Langetermijntrends.....	37
	2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer	41
	2.3 Klanten met een ondernemingsnummer.....	43
	2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer	43
	2.3.2 Procedure voor wanbetaling	43
	2.3.3 Begrenzings en afsluitingen	46
	2.3.4 Abnormaal hoog verbruik.....	46
	2.3.5 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer	46
	2.4 Klachten.....	48
	2.5 Keuringen	50
3	Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2020	51
	3.1 Inleiding.....	51
	3.2 Klachten.....	51
	3.3 Keuringen	53

LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	16
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	20
tabel 3: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd.....	21
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	22
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen via de exploitant voor klanten zonder ondernemingsnummer	23
tabel 6: evolutie van het aantal door de LAC opgelegde afbetalingsplannen opgedeeld in totaal, debietbegrenzing (aangeduid in het blauw) en afsluiting, de nalevingsgraad, de gemiddelde uitstaande schuld, het betalingsbedrag per maand en de looptijd (in maanden)	24
tabel 7: evolutie van het aantal klanten met minstens één dagvaarding voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	26
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC voor wanbetaling opgedeeld in totaal, begrenzing en afsluiting.....	28
tabel 9: evolutie van het aantal begrenzingen (blauw ingekleurd) en afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	31
tabel 10: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	34
tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans.....	35
tabel 12: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2020	39
tabel 13: evolutie van door de exploitant toegestane afbetalingsplannen in de periode 2012-2020	40
tabel 14: evolutie van door de LAC opgelegde afbetalingsplannen in de periode 2015-2020	40
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer.....	43
tabel 16: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	43
tabel 17: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd.....	44
tabel 18: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer.....	44
tabel 19: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	45
tabel 20: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	45
tabel 21: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	46
tabel 22: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer.....	46
tabel 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	48
tabel 24: klachten over drinkwaterlevering, per thema	49
tabel 25: evolutie van het aantal keuringen	50
tabel 26: overzicht van aantal gemeenten per rioolbeheerder.	51

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 2020.

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 hadden betrekking op hoofdzakelijk sociale aspecten zoals 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.

In dit rapporteren we voor het eerst over de wijzigingen die in januari 2020 van kracht gingen en die hoofdzakelijk de invoering van debietbegrenzing betreffen.

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 20 april 2021 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 2020: VASTSTELLINGEN EN TRENDS

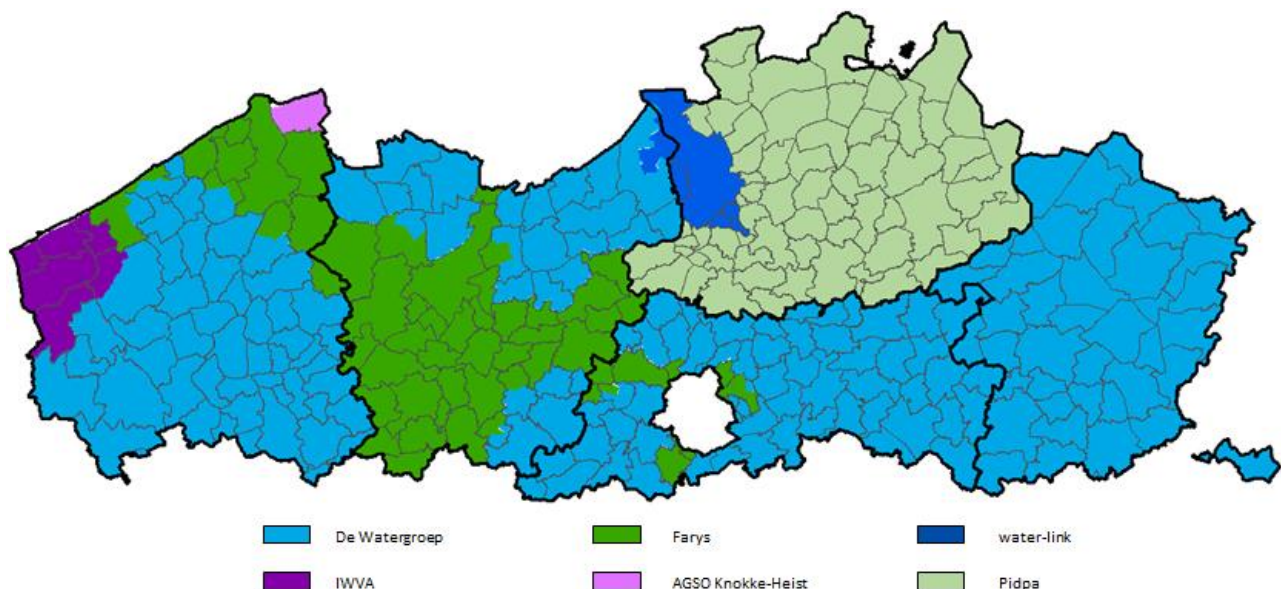
2.1 Inleiding

2.1.1 Exploitanten actief in Vlaanderen

In 2020 waren zes exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

- De Watergroep;
- FARYS/TMVW;
- IWVA⁶;
- AGSO Knokke-Heist;
- Pidpa;
- water-link.

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2020)



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 overgemaakt worden. De gegevens gaan over de periode van 1 januari tot 31 december uit het vorige kalenderjaar.

⁶ Op 27 mei 2021 stelde IWVA de nieuwe naam 'AQUADUIN' voor. In dit rapport, dat betrekking heeft op 2020, zal de naam IWVA behouden worden.

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 2020 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.

In het rapport gebruiken we daarbij volgende afkortingen:

- 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 staat het symbool ‘-’, wanneer velden niet ingevuld kunnen worden omdat berekeningen niet mogelijk zijn (bv. wanneer gedeeld moet worden door 0).

Het rapport bestaat uit een beknopte bespreking van de gerapporteerde cijfers, met een vergelijking van eerdere rapporteringsjaren (vanaf 2015). Daarnaast hoort bij dit rapport ook een tabel met de verzamelde gegevens per gemeente. Deze kan je vinden op de website van de VMM via [publicaties](#). De uitgebreide tabel is ook te terugvinden op de website bij ‘[meetresultaten](#)’.

Specifieke termen of procedures staan verduidelijkt in een INFOBOX.

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.

2.1.4 COVID-19

In 2020 werd ons land getroffen door de COVID-19-pandemie. Deze pandemie en de door de overheden getroffen preventiemaatregelen hebben een grote impact gehad op alle betrokkenen. Ze verhinderden de verderzetting van de reguliere werking van de waterbedrijven, alsook van de lokale adviescommissies binnen de OCMW's.

De Vlaamse Overheid riep bovendien een civiele noodsituatie uit van 20 maart 2020 tot 17 juli 2020 en van 30 oktober 2020 tot en met 27 februari 2021.

Tijdens de periodes van civiele noodsituatie konden de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk niet over gaan tot het afsluiten of begrenzen van het debiet van de waterlevering bij een abonnee, tenzij in geval van een onmiddellijke bedreiging van de volksgezondheid en zolang die bedreiging aanhoudt⁷.

Bovenstaande omstandigheden uiteten zich uiteraard ook in de gerapporteerde cijfers.

⁷ Zie artikel 5 van het decreet 3 april 2020 tot afwijking van diverse bepalingen van het Energie decreet van 8 mei 2009, het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid, gecoördineerd op 15 juni 2018, en de uitvoeringsbesluiten ervan, en tot dekking van de kosten voor elektriciteitsverbruik, verwarming of waterverbruik voor de eerste maand van tijdelijke werkloosheid ten gevolge van de coronacrisis

2.2 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 klanten⁸ die rechthebbend⁹ 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.

⁸ Beschermde klanten genieten van bijkomende rechten. Zie hiervoor hoofdstuk 2.2.5 ‘Sociale openbare dienstverplichtingen’.

⁹ Beschermde rechthebbende klanten hebben dezelfde bijkomende rechten als de beschermde niet-rechthebbende klanten, en hebben daarbovenop recht op een korting van 80% op de integrale waterfactuur.

2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 585 844	2 625 374	2 635 973	2 654 366	2 673 327	2.703.573
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	154 691	155 691	156 002	158 561	163 644	165.741
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	20 644	23 603	26 819	26 681	26 109	27.693

In 2020 waren er in Vlaanderen 2.703.573 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.328.735 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 21.004.

In 2020 telde Vlaanderen 2.510.139 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 165.741 beschermde rechthebbende klanten en een relatief kleine groep van 27.693 beschermde niet-rechthebbende klanten.

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.
- (4) 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 voorafgegaan door een minnelijke invordering;
 - b. het overgaan tot de **begrenzingsprocedure** door het indienen van een aanvraag tot begrenzing bij de LAC¹⁰.

De exploitant kan overgaan tot de **afsluitingsprocedure** als de klant

- de effectieve begrenzing verhindert of manipuleert,
 - binnen de 6 maanden nadat een debietbegrenzer is geplaatst nog geen afbetalingsplan heeft opgestart voor de openstaande schulden,
 - het afbetalingsplan niet nakomt,
 - of niet betaalt voor het waterverbruik na de plaatsing van de begrenzing,
- Hiervoor moet een aanvraag tot afsluiting ingediend worden bij de LAC.

Sinds 2020 dient de LAC met andere woorden **minstens twee keer** samen te komen eer er van een afsluiting omwille van wanbetaling sprake kan zijn.

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

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

¹⁰ De LAC-procedures, zowel voor begrenzing als voor afsluiting, zijn uitsluitend van toepassing op gedomicilieerde klanten. Panden waarin niemand gedomicilieerd is kunnen zonder verdere procedure afgesloten worden.

Begrenzen van de drinkwatervoorziening

Om de watertoevoer te begrenzen dient het waterbedrijf een specifieke procedure te op te starten.

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.

Begrenzing is in deze gevallen enkel mogelijk als de LAC een positief advies tot begrenzing 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.
- Als de klant of de eigenaar de verplichtingen op het vlak van bemetering weigert na te komen

Het begrenzen van de watertoevoer gebeurt steeds door een medewerker van het waterbedrijf. Wanneer een digitale meter met afsluitkraan is geïnstalleerd kan een begrenzing evenwel van op afstand gebeuren.

Afsluiten van de drinkwatervoorziening

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

- Bij werkzaamheden aan het openbaar waterdistributienetwerk
- 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.

Voor wanbetaling geldt dat het waterbedrijf pas een verzoek tot afsluiting kan indienen bij de lokale adviescommissie:

- bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing;
- bij manipulatie of wegname van de debietbegrenzing;
- wanneer binnen de 6 maanden nadat een debietbegrenzer is geplaatst nog geen afbetalingsplan werd opgestart voor de openstaande schulden
- wanneer het op de LAC overeengekomen afbetalingsplan niet wordt nagekomen
- wanneer de klant niet betaalt voor het waterverbruik na de plaatsing van de begrenzing,

- 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.
- Als de klant of de eigenaar de verplichtingen op het vlak van bemetering weigert na te komen

Het dichtdraaien van de watertoevoer gebeurt steeds door een medewerker van het waterbedrijf. Wanneer een digitale meter met afsluitkraan is geïnstalleerd kan een afsluiting evenwel van op afstand gebeuren.

In de volgende hoofdstukken worden deze verschillende stappen besproken:

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

Voor het deel rond Begrenzen en afsluitingen hoort het 2.2.3.

2.2.2.1 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 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer

	2015*	2016*	2017*	2018*	2019	2020
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	61.387	75.156	80.601	66.928	156.214	53.794
% toegestaan	97,9	98,0	97,7	96,3	98,3	95,0
% geweigerd	2,1	2,0	2,3	3,7	1,7	5,0

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

In 2020 ontvingen de waterbedrijven 53.794 aanvragen tot betalingsuitstel. Dat zijn er opvallend minder dan in 2019, toen de exploitanten 156.214 aanvragen tot betalingsuitstel ontvingen.

In 2019 waren deze aantallen evenwel uitzonderlijk hoog, omwille van een staking bij De Post in juni 2019. Omwille van deze staking werden heel wat facturen laattijdig bij de klanten afgeleverd. De Watergroep kende daarom automatisch een bijkomend uitstel van betaling toe voor ongeveer 100.000 facturen en aanmaningen.

Het aantal betalingsuitstellen is echter nog steeds laag tegenover het jaar 2018 waarin er 66.928 uitstellen aangevraagd.

2.2.2.2 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.

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

	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	492.267	585.271	592.419	624.983	608.238	634.212

* 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.

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 2020 hebben 634.212 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief ontvangen. Het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontving steeg met 4,3% ten opzichte van 2019.

2.2.2.3 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 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen

	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	253.961

*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.

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 2020 is naar 253.961 klanten (9,4%) zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling verstuurd. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving stijgt daarmee tegenover vorig jaar, toen 228.052 klanten minstens één ingebrekestelling ontvingen.

2.2.2.4 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 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.

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	2020
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	55.487	63.221	68.579	62.646	61.924	56.852
% toegestaan	99,7	99,4	99,5	99,1	99,2	99,6
% geweigerd	0,3	0,6	0,5	0,9	0,8	0,4
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,0	36,9	36,8	27,8	25,4	25,4
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	€ 618	€ 665
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 146	€ 117	€ 77	€ 91	€ 93	€ 96
Gemiddelde looptijd in maanden	6,0	6,0	6,5	6,9	6,8	7,6

* 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 2020 werden 56.852 afbetalingsplannen aangevraagd bij de exploitanten. In vergelijking met 2019 houdt dit een daling in met 8%.

Van de in 2020 aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,6% ook toegestaan.

Van de toegestane plannen werd 25,4% niet correct nageleefd. De nalevingsgraad is hiermee hetzelfde gebleven als in 2019. Ten opzichte van de jaren daarvoor is de verbetering in de nalevingsgraad opvallender: in 2015, 2016, 2017 en 2018 werden respectievelijk 41,0%, 36,9%, 36,8% en 27,8% van de afbetalingsplannen niet nageleefd.

Afbetalingsplannen opgelegd door de lokale adviescommissie

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN OPGELEGD DOOR DE LAC

Eén van de mogelijkheden die de exploitanten hebben in de wanbetalingsprocedure is het indienen van een aanvraag tot begrenzing bij de lokale adviescommissie (LAC). De exploitanten krijgen deze mogelijkheid als de klant, nadat hij een aangetekende ingebrekestelling heeft ontvangen, nog steeds niet betaalt. In een latere fase (zie 2.2.2 Procedure voor wanbetaling) kan eventueel ook een aanvraag tot afsluiting ingediend worden.

Bij de advisering van deze aanvragen kan de LAC aan de klant een afbetalingsplan opleggen, dat de klant dient te volgen om te vermijden dat hij of zij finaal begrensd dan wel afgesloten wordt.

tabel 6: evolutie van het aantal door de LAC opgelegde afbetalingsplannen opgedeeld in totaal, debietbegrenzing (aangeduid in het blauw) en afsluiting, de nalevingsgraad, de gemiddelde uitstaande schuld, het betalingsbedrag per maand en de looptijd (in maanden)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10.290	12.310	14.409	13.015	12.508	8.848
Aantal opgelegde afbetalingsplannen in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	-	-	-	8.833
Aantal opgelegde afbetalingsplannen in het kader van een aanvraag tot afsluiting	10.290	12.310	14.409	13.015	12.508	15
Aantal opgelegde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd (%)	66,9%	60,2%	57,5%	59,1%	54,0%	35,4%
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	-	-	-	36,2%
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd in het kader van een aanvraag tot afsluiting	66,9%	60,2%	57,5%	59,1%	54,0%	13,3%
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	-	-	-	€ 1.103
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd in het kader van een aanvraag tot afsluiting	€889	€931	€830	€937	€923	€ 750

Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	-	-	-	€ 82
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd in het kader van een aanvraag tot afsluiting	€95	€109	€92	€92	€85	€ 46
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	-	-	-	16,5
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd in het kader van een aanvraag tot afsluiting	15,4	13,7	13,0	15,5	13,9	17,3

In 2020 werden 8.848 afbetalingsplannen opgelegd door de LAC. De ruime meerderheid van deze plannen (8.833) werden opgelegd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing. De overige 15 werden opgelegd in het kader van een aanvraag tot afsluiting.

35,4% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen werden niet correct opgevolgd. In 2019 werden 54,0% van de opgelegde afbetalingsplannen niet gevolgd en in 2018 werden 59,1% van dergelijke plannen niet nageleefd.

Vergelijking betalingsplannen via exploitant en LAC

Het valt op dat afbetalingsplannen die rechtstreeks met de exploitant worden afgesproken beter nageleefd worden dan de afbetalingsplannen die door de LAC opgelegd worden. Het eerste type kent een algemeen niet-nalevingspercentage van 25,4% terwijl het tweede type een niet-nalevingspercentage van 35,4 % kent.

Tegelijk blijkt dat de gemiddelde uitstaande schuld bij afbetalingsplannen die opgelegd worden door de LAC € 1.103 bedraagt voor plannen die zijn opgelegd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing, en € 750 voor plannen die zijn opgelegd in het kader van een aanvraag tot afsluiting. Dat is aanzienlijk hoger dan de gemiddelde uitstaande schuld van € 665 bij afbetalingsplannen die met de exploitant worden afgesproken.

2.2.2.5 Rechtbank

tabel 7: evolutie van het aantal klanten met minstens één dagvaarding voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018*	2019	2020
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	6.768	5.815	4.936	5.911	5.640	5.128

*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.

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

In 2020 vonden 5.128 dagvaardingen plaats om een uitstaande schuld te innen. Dat is een daling van 9,5% ten opzichte van 2019.

2.2.2.6 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 begrenzen of 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 om de afsluiting van nutsvoorzieningen zoals 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.

De Lokale Adviescommissie (LAC) is een orgaan opgericht binnen het OCMW en beslist over de meeste¹¹ aanvragen tot begrenzing en afsluiting van de watertoevoer bij huishoudelijke klanten. De LAC maakt haar beslissing bekend aan de hand van positieve, negatieve of voorwaardelijke adviezen tot begrenzing of afsluiting. Met een positief advies wordt aan de exploitant zonder meer toestemming gegeven de betrokken klant te begrenzen of af te sluiten. Met een negatief advies wordt dit geweigerd. Een voorwaardelijk advies houdt in dat begrenzing of afsluiting slechts toegelaten wordt als aan de aan het advies gekoppelde voorwaarden niet voldaan wordt door de klant.

De taak van de LAC in dit proces is om het aantal begrenzingen en 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

¹¹ In een aantal gevallen mag de exploitant een leveringsadres begrenzen of 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.

basis van dit onderzoek genomen op een LAC-zitting, waarvoor zowel het OCMW, het waterbedrijf als de klant zelf uitgenodigd worden.

In 2020 was er in 295 van de 300 gemeenten een LAC-werking voor water beschikbaar.

De vijf 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 begrensd of afgesloten om redenen van wanbetaling. Dit heeft wel als nadeel dat het OCMW niet betrokken wordt bij de afhandeling van openstaande betalingsdossiers.

In 2020 zijn in totaal 15.863 dossiers naar de LAC doorgestuurd. Van deze dossiers hadden er 15.859 betrekking op een aanvraag tot debietbegrenzing. De overige 4 dossiers hadden betrekking op een afsluitdossier.

Van deze 15.863 dossiers waren er 2. afsluitingsdossiers, de overige 15.861 hadden betrekking op een aanvraag tot debietbegrenzing. De overgrote meerderheid (15.625 dossiers) werd behandeld op een LAC-zitting:

tabel 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC voor wanbetaling opgedeeld in totaal, begrenzing en afsluiting

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC om redenen van wanbetaling	26.000	32.595	29.452	27.894	26.639	15.820
In het kader van een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	15.820
In het kader van een aanvraag tot afsluiting	26.000	32.595	29.452	27.894	26.639	0
Aantal door de LAC behandelde wanbetalingsdossiers	21.583	27.626	26.436	26.033	25.232	15.592
In het kader van een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	15.592
In het kader van een aanvraag tot afsluiting	21.583	27.626	26.436	26.033	25.232	0

Van de 15.863 naar de LAC doorgestuurde dossiers hadden er 15.820 betrekking op wanbetaling in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing. 15.592 van deze aanvragen werden ook behandeld.

Er werd in 2020 geen enkel wanbetalingsdossier in het kader van een aanvraag tot afsluiting naar de LAC doorgestuurd.

Van de overige 43 naar de LAC doorgestuurde dossiers vonden er 4 plaats in het kader van een aanvraag tot afsluiting: 3 omwille van een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling en 1 omwille van een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld.

Van de 39 dossiers die naar de LAC werden gestuurd in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing hadden er 35 betrekking op een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling, en 4 op een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld.

Van de 15.592 behandelde aanvragen tot debietbegrenzing in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing werden er 105 positief geadviseerd, 6.573 negatief en 8.774 voorwaardelijk. We stellen hierbij vast dat het percentage positief geadviseerde dossiers ten opzichte van 2019 gedaald is van 1,5% naar 0,7%.

tabel 9: evolutie van de LAC-beslissingen voor wanbetaling opgedeeld in positief, negatief en voorwaardelijke adviezen, voor de totale aantallen, aantallen debietbegrenzing en afsluiting

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal positieve adviezen van de LAC	1.119	1.095	674	376	391	105
% positieve adviezen	5,3	4,0	2,5	1,4	1,5	0,7
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	105
% positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	0,7
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	1.119	1.095	674	376	391	0
% positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	5,3	4,0	2,5	1,4	1,5	-
Aantal negatieve adviezen van de LAC	7.605	11.413	9.537	9.935	9.595	6.573
% negatieve adviezen	35,7	41,5	36,1	38,2	38,0	42,5
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	6.573
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	42,5
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	7.605	11.413	9.537	9.935	9.595	0
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	35,7	41,5	36,1	38,2	38,0	-

Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	12.575	15.008	16.225	15.663	15.246	8.774
% voorwaardelijke adviezen	59,0	54,5	61,4	60,3	60,4	56,8
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	8.774
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	-	-	56,8
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	12.575	15.008	16.225	15.663	15.246	0
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	59,0	54,5	61,4	60,3	60,4	-

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.

2.2.3 Begrenzings en afsluitingen

tabel 9: evolutie van het aantal begrenzings (blauw ingekleurd) en afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal afsluitingen	3 924	2 617	1 962	920	1 260	140
% afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,10	0,07	0,03	0,05	0.005
Aantal begrenzings	-	-	-	-	-	70
% begrenzings voor klanten zonder ondernemingsnummer	-	-	-	-	-	0.003
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	217	33	12	3	1	0
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	-	-	-	-	-	0
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	0
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	-	-	-	-	-	70
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	0
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	-	-	-	-	-	0
Aantal afsluitingen na LAC bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing	-	-	-	-	-	0
Aantal afsluitingen na LAC bij manipulatie van de debietbegrenzing	-	-	-	-	-	0
Aantal afsluitingen zonder LAC	601	438	356	235	218	140
Aantal begrenzings zonder LAC	-	-	-	-	-	0

2.2.3.1 Begrenzingsen

In 2020 werden in Vlaanderen in totaal 70 begrenzingen uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Al deze begrenzingen vonden plaats op basis van een LAC-advies om redenen van wanbetaling.

Op 25 van de 70 leveringsadressen werd de begrenzing opnieuw weggenomen. Voor 13 adressen gebeurde dit tussen de 7 en 30 kalenderdagen en voor 12 leveringsadressen na meer dan 30 kalenderdagen.

2.2.3.2 Afsluitingen

Er vonden eveneens 140 afsluitingen plaats. Al deze afsluitingen vonden plaats zonder dat een LAC-advies nodig was, in 109 gevallen om redenen van wanbetaling. Een afsluiting wegens wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring, meestal tweede verblijven. Van de overige dossiers hadden er 28 betrekking op leegstand, 2 op een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid en 1 op fraude.

Van de 140 afgesloten leveringsadressen werden er 93 opnieuw aangesloten. 34 hiervan werden heraangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 21 tussen de 7 en 30 kalenderdagen en 38 na meer dan 30 kalenderdagen.

2.2.4 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 meerverbruik gaat van minimum 50% of minstens 100 m³, voert de exploitant een eerste controleonderzoek uit waarbij de oorzaak van het afwijkende verbruik wordt onderzocht. Dit binnen een redelijke termijn, in onderling overleg, kosteloos, op verzoek en in aanwezigheid van de klant

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	2.104	2.846	2.975	2.685	3.618	4.357
% toegestane minnelijke schikkingen	68,2	59,7	67,5	58,5	52,2	56,9
Aantal controleonderzoeken	NG	2.382	2.941	2.924	2.313	2.055

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. Onder bepaalde voorwaarden heeft een klant ook recht op een minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik. Als de klant in aanmerking komt voor een minnelijke schikking, kan hij die aanvragen bij de exploitant.

In 2020 werden voor zover gerapporteerd 2.055 controleonderzoeken uitgevoerd.

In 2020 werden 4.357 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik, dit is een stijging van 20,4% ten opzichte van 2019. 56,9% van de aanvragen werd goedgekeurd.

De stijging vond vooral plaats bij De Watergroep. Ten opzichte van 2019 is het aantal aangevraagde minnelijke schikking bij De Watergroep toegenomen van 1.311 tot 2.306.

2.2.5 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. Maandelijks betaling

De beschermde klant heeft recht op een maandelijks betaling van het waterverbruik. De maandelijks 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.

Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal uitgevoerde waterscans	150	332	395	257	229	182

In 2020 werden 182 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er 47 minder dan in 2019 en minder dan de helft van in 2017, toen 395 waterscans werden uitgevoerd.

Gratis meterstandopname ter plaatse

Bij De Watergroep, 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 2020 werd voor zover gerapporteerd bij 261 beschermde klanten de meterstand ter plaatse opgenomen.

Maandelijks betaling

Voor zover gerapporteerd hebben 3.364 beschermde klanten gebruik gemaakt van het recht op maandelijks betaling.

De Watergroep heeft geen cijfers gerapporteerd.

Bij De Watergroep, 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 of het nemen van een digitale factuur) van deze dienst gebruik maken.

Afbetalingsplan op maat

4.230 beschermde klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen.

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

2.2.6 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 verzameld¹².

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

De belangrijkste langetermijntrends zijn weergegeven in figuur 2.

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.

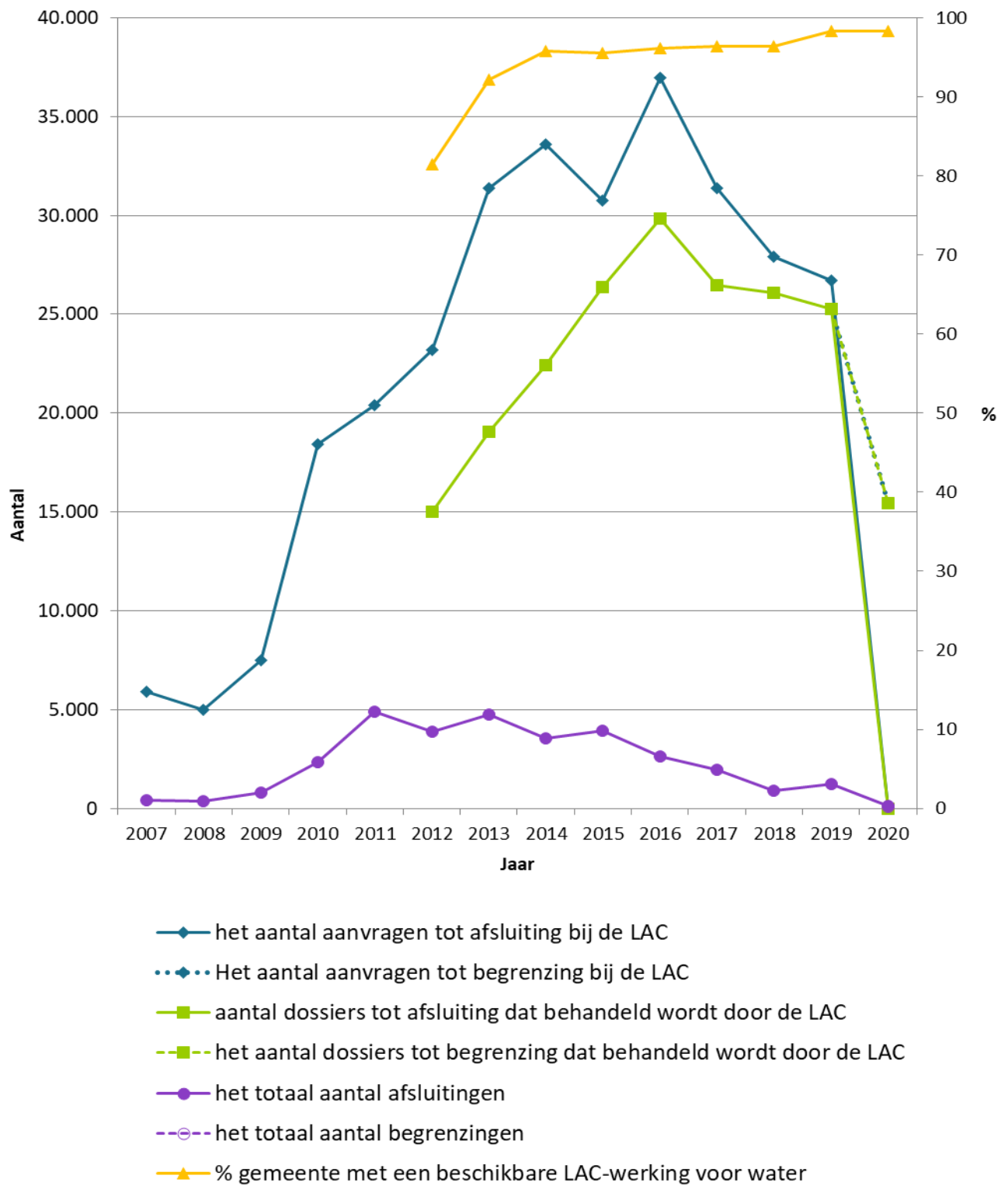
Sinds 1 januari 2020 is de wanbetalingsprocedure ingrijpend gewijzigd (zie hoofdstuk 2.2.2). Een gevolg hiervan - alsook van de bijzondere maatregelen in verband met de COVID-19-pandemie (zie 2.1.4 COVID-19) - is dat het aantal aanvragen tot afsluiting dat naar de LAC is doorgestuurd in 2020 gedaald is tot 4 en het aantal aanvragen tot afsluiting om redenen van wanbetaling zelfs tot 0.

3. De sinds 2015 dalende trend van het aantal afsluitingen zet zich bijgevolg radicaal door in 2020: er hebben in 2020 slechts 140 afsluitingen plaatsgevonden, waarvoor in alle gevallen geen LAC-advies vereist was.

¹² 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 op 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 2: langetermijntrends 2007-2020



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 ten opzichte van 2012 met 25,3% gestegen is.

tabel 12: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2020

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	201.195	193.268	174.790	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	253.961

*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 2012-2020

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	63.221	68.579	62.646	61.924	56.852
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	99,7	99,4	99,5	99,1	99,2	99,6
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	0,3	0,6	0,5	0,9	0,8	0,4
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	42,1	50,9	47,0	41,0	36,9	36,8	27,8	25,4	25,4
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	€ 579	€ 573	€ 501	€ 581	€ 618	€ 665
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	€ 146	€ 117	€ 77	€ 91	€ 93	€ 96
Gemiddelde looptijd in maanden	7,0	7,0	6,4	6,0	6,0	6,5	6,9	6,8	7,6

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 begrenzing of 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. In 2020 valt een opvallende daling waar te nemen tot 8.848. Zoals eerder gezegd zullen ook hier de gevolgen van de COVID-19-pandemie, onder meer door de impact ervan op het aantal door de LAC behandelde dossiers (zie 2.2.2.6 Werking van de Lokale Adviescommissie) een belangrijke rol gespeeld hebben.

Daarnaast kunnen we vaststellen dat de gemiddelde looptijd ten opzichte van de voorbije jaren sterk is gestegen.

tabel 14: evolutie van door de LAC opgelegde afbetalingsplannen in de periode 2015-2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10 290	12 310	14 409	13 015	12 508	8.848
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 889	€ 931	€ 830	€ 937	€ 923	€1.103
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 95	€ 109	€ 92	€ 92	€ 85	€82
Gemiddelde looptijd (maanden)	15,4	13,7	13,0	15,5	13,9	€17,3

2.2.7 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- In totaal hebben de exploitanten 53.794 aanvragen tot betalingsuitstel gekregen. Op uitzondering van de uitschieter in 2019 daalt het aantal aanvragen tot betalingsuitstel gestaag sinds 2017.
- In totaal hebben 634.212 klanten zonder ondernemingsnummer in 2020 minstens één herinneringsbrief ontvangen. Dit is een stijging van het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontving met 4,2% ten opzichte van 2019.
- In 2020 is naar 253.961 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling verstuurd. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving stijgt daarmee t.o.v. vorig jaar, toen 228.052 klanten minstens één ingebrekestelling ontvingen.
- De exploitanten hebben 56.852 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen in 2020. 99,6% van deze aanvragen werden ook toegestaan. Een kwart (25,4%) van deze afbetaalplannen werd niet correct nageleefd omdat de klant minstens een keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen blijft zo op dezelfde hoogte als in 2019. In 2013 werden nog 50,9% van de afbetaalplannen niet correct nageleefd.
- De lokale adviescommissies legden 8.848 afbetalingsplannen op in 2020. Dit zijn er veel minder dan in 2019, toen 12.508 afbetaalplannen werden opgelegd door de LAC. Van de 8.848 opgelegde afbetaalplannen werd 35,4% niet correct nageleefd. Dat percentage is lager dan de vorige jaren; in 2019 was dat 54,0%, in 2018 59,1% en in 2017 werd 57,5% niet correct nageleefd.
- 5.128 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. Ten opzichte van 2012 is het totaal aantal dagvaardingen verder gedaald van 9.636 naar 5.128.
- 295 gemeenten van de 300 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal werden 15.863 dossiers naar de LAC doorgestuurd voor de klanten zonder ondernemingsnummer. Dat is een daling met 40,1% ten opzichte van 2019, toen 26.688 dossiers door de exploitant naar de LAC werden doorgestuurd.

Van die dossiers werden er 15.625 effectief behandeld door de LAC. Van deze 15.625 behandelde LAC-dossiers waren er 15.592 gerelateerd aan betalingsproblemen en openstaande facturen in het kader van een aanvraag tot begrenzing.

- Van de 15.592 behandelde aanvragen tot debietbegrenzing in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing werden er 105 positief geadviseerd, 6.573 negatief en 8.774 voorwaardelijk. We stellen hierbij vast dat het totale percentage positief geadviseerde dossiers ten opzichte van 2019 gedaald is van 1,5% naar 0,7%.
- Er werden in totaal 70 begrenzingen uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Al deze begrenzingen vonden plaats op basis van een LAC-advies om redenen van wanbetaling.

- In 2020 sloten de exploitanten nog slechts 140 klanten van het openbaar waterdistributienetwerk af. Ten opzichte van het totale aantal klanten is het aantal afsluitingen hiermee gedaald van 0,15% in 2015 naar 0,005% in 2020.
- In 2020 werden 4.357 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. In 56,95% van de dossiers ontving de aanvrager de minnelijke schikking. Ten opzichte van 2019 is het aantal aangevraagde minnelijke schikkingen gestegen met 19%. Het aantal aangevraagde minnelijke schikking stijgt daarmee gestaag sinds 2015, toen 2.104 schikkingen werden aangevraagd.
- In 2020 werden 182 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er opnieuw minder dan in 2019 en minder dan de helft van in 2017, toen 395 waterscans werden uitgevoerd.

De bovenstaande vaststellingen en trends wijzen er in de eerste plaats op dat 2020 om verschillende redenen een uitzonderlijk jaar is geweest.

Zo zijn sinds 1 januari 2020 de bestaande procedures van wanbetaling en afsluiting grondig gewijzigd (zie hoofdstuk 2.2.2). De sterke daling van het aantal afsluitingen en het aantal afsluitingen om redenen van wanbetaling (0 in 2020) die we sinds dit jaar vaststellen is hier het verwachte gevolg van.

Niettemin is het, gelet op de COVID-19-pandemie en de grote gevolgen daarvan, zoals bv. het moratorium op debietbegrenzings en afsluitingen dat grote delen van het jaar gold (zie 2.1.4), bijzonder moeilijk om preciezere conclusies te maken voor wat betreft de effecten van het gewijzigde beleid, dat deels ook afhankelijk is van de werking van de lokale adviescommissies binnen de schoot van de OCMW's.

Evenwel valt uit een aantal indicatoren, met name de stijging van het aantal herinneringsbrieven, ingebrekestellingen en het aantal aangevraagde minnelijke schikkingen, op te maken dat blijvende aandacht voor de betaalbaarheid van de waterfactuur nodig blijft.

[illegible]

2.3 Klanten met een ondernemingsnummer

2.3.1 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 Hoofdstuk 2.2.

tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	288.999	302.855	312.190	323.444	343.141	357.830

Het totale aantal klanten met een ondernemingsnummer bedroeg 357.830 in 2020.

2.3.2 Procedure voor wanbetaling

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de klant zonder ondernemingsnummer, met uitzondering van de LAC-procedures in het kader van aanvragen tot begrenzing of afsluiting (zie 2.2.2 en 2.2.3). Voor de klant met een ondernemingsnummer moet de exploitant niet langs de LAC voor een goedkeuring om de klant te begrenzen of af te sluiten van de drinkwaterlevering.

2.3.2.1 Betalingsuitstel

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6.954	8.783	7.032	7.593	18.036	7.036
% toegestane	98,3	98,6	97,9	96,9	98,4	96,5
% geweigerde	1,7	1,4	2,1	3,1	1,6	3,5

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

In 2020 werden 7.036 uitstellen van betaling aangevraagd. Dat is een daling met 61% tegenover 2019. Deze grote daling is een gevolg van het bijzonder hoge aantal aangevraagde betalingsuitstellen bij De Watergroep in 2019. Dit werd veroorzaakt door een staking van De Post naar aanleiding waarvan De Watergroep automatisch de vervaldatum verlengde van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden. Strikt genomen betreft dit dus geen “aanvragen” tot betalingsuitstel

De meeste exploitanten keurden alle aanvragen tot betalingsuitstel goed. In totaal werden 96,5% van de aanvragen goedgekeurd.

2.3.2.2 Herinneringsbrief

tabel 17: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	59.953	69.237	69.415	73.399	75.552	80.715

Het totale aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief opgestuurd kreeg in 2020 bedroeg 80.715. Dat is een stijging met 6,8% ten opzichte van 2019. Het valt op dat het aantal klanten met ondernemingsnummer dat minstens één herinneringsbrief kreeg gestaag stijgt sinds 2015.

2.3.2.3 Ingebrekestelling

tabel 18: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	22.087	29.601	28.173	30.812	31.216	34.510

In totaal werden in 2020 naar 34.510 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd. Dat is een stijging met 10,5% tegenover 2019.

2.3.2.4 Afbetalingsplan

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal aangevraagde afbetalingsplan nen	1 983	1 993	2 099	*	2 144	2.394
% toegestaan	99,1	98,3	98,4	*	99,3	99,5
% geweigerd	0,9	1,7	1,6	*	0,7	0,5

* Niet opgevraagd

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2020 werden 2.394 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel (99,5%) van de aanvragen werd toegestaan.

2.3.2.5 Rechtbank

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1.044	856	743	1.809	1.047	1.149

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

In 2020 stuurden de exploitanten 1.149 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank.

2.3.3 Begrenzings en afsluitingen

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal afsluitingen	603	601	386	159	226	140
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,21	0,20	0,12	0,05	0,07	0,04
Aantal begrenzingen	-	-	-	-	-	11
% begrenzingen bij klanten met ondernemingsnummer	-	-	-	-	-	0,003

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer begrenzen in debiet of afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Een afsluiting gebeurde in totaal bij 140 klanten met een ondernemingsnummer. In 124 van de 140 gevallen was wanbetaling de oorzaak van afsluiting. Daarnaast gebeurden 16 afsluitingen in een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik was.

11 leveringsadressen werden in debiet begrensd.

2.3.4 Abnormaal hoog verbruik

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	282	356	515	417	444	598
% toegestane minnelijke schikkingen	64,2	69,1	69,9	64,7	59,2	59,9

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in 2020 in totaal 589 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. De stijging ten opzichte van 2019 is hoofdzakelijk het gevolg van de stijging van het aantal aangevraagde minnelijke schikkingen bij De Watergroep: daar waar er in 2019 87 schikkingen werden aangevraagd bij De Watergroep, werden er in 2020 270 schikkingen aangevraagd.

Van deze aangevraagde schikkingen werd 59,9% toegestaan.

2.3.5 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 7.036 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer.

- Naar 80.715 klanten met een ondernemingsnummer werd minstens één herinneringsbrief gestuurd. Dat is een stijging met 6,8% ten opzichte van 2019.
- In totaal ontvingen 34.510 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Ook hierbij valt op dat het aantal klanten met ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling kreeg stijgt sinds 2015.
- In totaal zijn 2.394 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 99,5% werd toegestaan.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedraagt 1.149.
- In totaal werden 140 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. 11 leveringsadressen werden in debiet begrensd.
- In 2020 zijn 598 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. In 2019 waren er 444 aanvragen. Van de 598 aanvragen werd 59,9% toegestaan.

2.4 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 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klachten	3.045	3.939	6.919	4.909	5.175	5.638
% gegronde klachten	42,1	42,1	55,4	47,6	51,2	52,7

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 2020 zo'n 5.638 klachten.

Van de 5.638 klachten bleken er 5.298 ontvankelijk en 2.970 gegrond.

96,9% van de klachten werd behandeld binnen de vooropgestelde termijn.

tabel 24: klachten over drinkwaterlevering, per thema

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn wordt gerespecteerd	% ontvangen klachten die binnen de termijn worden behandeld
De kwaliteit van het geleverde water	277	272	98,2
Sociaal tarief /compensatieregeling	52	53	101,9
De minnelijke schikking	246	245	99,6
Het aangerekende waterverbruik	810	784	96,8
De facturatie, andere dan voorgaande	886	852	96,2
De debietbegrenzing of afsluiting	4	4	100,0
Technische zaken	1.230	1.177	95,7
Communicatie / Klantgerichtheid	1.063	1.055	99,2
Andere reden	1.070	1.023	95,6
Totaal	5.638	5.465	96,9

2.5 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 25: evolutie van het aantal keuringen

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal keuringen	50 618	53 190	59 866	55 665	56 935	58.360
Aantal herkeuringen	2 521	2 348	2 409	2 443	2 526	2.064

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 2020 werden 58.360 keuringen uitgevoerd. Veruit het grootste deel, namelijk 53.361 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 2.064 herkeuringen.

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

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2020

3.1 Inleiding

De in te vullen gegevens hebben betrekking op het kalenderjaar 2020 en moeten tegen uiterlijk 31 maart 2021 ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

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

tabel 26: overzicht van aantal gemeenten per rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten
AquaRio	47
Gemeente*	96
HidroGem	5
HidroRio	26
HidroSan	8
Infrax West	20
Interaqua	35
Iveg	3
IWVA	4
Riolink	9
Riobra	26
Riopact	21
TOTAAL	300

*: incl. AGSO Knokke-Heist

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 2020 bedraagt 431. Hiervan zijn 285 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 431 klachten gaan er 114 (26%) over de afvoer naar het saneringsnetwerk. De overige 317 klachten (74 %) staan geklasseerd bij 'andere reden'.

Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ingediende klachten bedraagt 66%.

167 klachten (38 %) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

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

tabel 27: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	27	27	0
Gemeente*	6	6	0
HidroGem	6	3	3
HidroRio	50	23	27
HidroSan	7	5	2
Infrax West	33	4	29
Interaqua	210	29	181
Iveg	0	0	0
IWVA	0	0	0
Riolink	38	11	27
Riobra	52	4	48
Riopact	20	2	0
Vlaanderen	431	114	317

*: incl AGSO Knokke-Heist

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 Vlaream.

In totaal werden in 2020 in Vlaanderen 24.042 keuringen uitgevoerd. Het belangrijkste deel zijn keuringen vóór de eerste ingebruikname (13.048 of 54%) en keuringen naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering (9.535 of 40%). Daarnaast worden 1.428 keuringen (5 %) uitgevoerd naar aanleiding van belangrijke wijzigingen en er werden 31 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 1.058 herkeuringen. In 177 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/drinkwatermaatschappijen cijfers worden aangeleverd omtrent herkeuringen en reden van weigering tot aansluiting.

tabel 28: aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van 8 april 2011 worden gerespecteerd.

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	26	26	0
Gemeente*	6	6	0
HidroGem	4	2	2
HidroRio	42	22	20
HidroSan	7	5	2
Infrac West	2	0	2
Interaqua	44	0	44
Iveg	0	0	0
IWVA	0	0	0
Riolink	31	9	22
Riobra	3	0	3
Riopact	2	2	0
Vlaanderen	167	72	95

*: incl AGSO Knokke-Heist

