



Vlaanderen
is milieu



Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2024

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater - jaar 2024

Samenstellers

Kern Regisseur van de Waterketen, VMM
Team Watervoorziening en -gebruik

Inhoud

Dit rapport bevat gegevens over de toepassing van het algemeen waterverkoopreglement in het jaar 2023, onder andere over debietbegrenzing en afsluiting van klanten, de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling, de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik, sociale openbare dienstverplichtingen en de klachtenbehandeling. De gegevens over de keuring van de waterinstallatie worden in een afzonderlijk rapport beschreven.

Wijze van refereren

Vlaamse Milieumaatschappij (2025), Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater - jaar 2024

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/2025/6871/017

INHOUD

1	Situering	5
1.1	Rapporteringsverplichting	5
1.2	Wetgeving	5
1.3	Leeswijzer	6
2	Exploitanten actief in Vlaanderen	7
3	Klanten zonder ondernemingsnummer	8
3.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	9
3.2	Procedure voor wanbetaling	9
3.2.1	Betalingsuitstel	12
3.2.2	Herinneringsbrief	12
3.2.3	Ingebrekestelling	13
3.2.4	Afbetalingsplan	14
3.2.5	Rechtbank	17
3.2.6	Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)	17
3.2.7	Begrenzings en afsluitingen	21
3.3	Abnormaal hoog verbruik	22
3.4	Sociale openbare dienstverplichtingen	24
3.5	Langetermijntrends	26
3.5.1	Begrenzings en afsluitingen	26
3.5.2	Ingebrekestelling	27
3.5.3	Afbetalingsplan	28
3.6	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer	28
4	Klanten met een ondernemingsnummer	30
4.1	Aantal klanten met ondernemingsnummer	30
4.2	Procedure voor wanbetaling	31
4.2.1	Betalingsuitstel	32
4.2.2	Herinneringsbrief	32
4.2.3	Ingebrekestelling	32
4.2.4	Afbetalingsplan	32
4.2.5	Rechtbank	33
4.2.6	Begrenzings en afsluitingen	33
4.3	Abnormaal hoog verbruik	34
4.4	Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer	34
5	Klachten	35

[illegible]

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer	9
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer	12
tabel 3: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	13
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen	14
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen via de exploitant voor klanten zonder ondernemingsnummer	14
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)	15
tabel 7: evolutie van het aantal klanten met minstens één dagvaarding voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer	17
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC voor wanbetaling opgedeeld in totaal, begrenzing en afsluiting	18
Tabel 10: evolutie van het aantal begrenzingen en afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	21
tabel 11: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	24
tabel 12: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	25
tabel 13: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd is in de periode 2015-2024	27
tabel 14: evolutie van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen in de periode 2012-2023	28
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	30
tabel 16: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	32
tabel 17: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	32
tabel 18: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer	32
tabel 19: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	32
tabel 20: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	33
tabel 21: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	33
tabel 22: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	34
tabel 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	35
tabel 24: klachten over drinkwaterlevering, per thema	36

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2024).....	7
figuur 2: langetermijntrends 2015-2024	26

Statistieken – Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater – jaar 2024

1 SITUERING

De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) brengt met dit rapport jaarlijks verslag uit over de toepassing van het algemeen waterverkoopreglement door de exploitanten van het openbaar waternetwerk¹. De cijfers in dit rapport gaan over 2024.

1.1 Rapporteringsverplichting

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.

Een ministerieel besluit² specificeert wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. De rapportering in dit rapport is ruimer dan wat als recht voor de klant verankerd is in het algemeen waterverkoopreglement.

De gegevens moeten jaarlijks voor 31 maart aan de VMM gerapporteerd worden. De gegevens gaan over 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.

1.2 Wetgeving

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 ondersteunen zowel op financieel vlak als op vlak van dienstverlening.

¹ Exploitant van een openbaar waternetwerk: de gemeente, de gemeentelijke regie, de intercommunale, de Vlaamse openbare instelling en alle andere exploitanten die een openbaar waternetwerk via leidingen beheren.

² 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.

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

De wijzigingen in januari 2020 gingen vooral over de invoering van debietbegrenzing.

We rapporteren over twee grote klantengroepen:

- In hoofdstuk 5 komen de klachten kort aan bod.

- NG: niet gerapporteerd

- NB: niet beschikbaar

Het rapport bestaat uit een beknopte bespreking van de gerapporteerde cijfers, waarbij we, waar relevant, een vergelijking maken met vorige rapporteringsjaren. Bij dit rapport hoort ook een tabel met de gegevens per gemeente. Beiden komen op de website van de VMM via [publicaties](#). De uitgebreide tabel staat bij [meetresultaten](#).

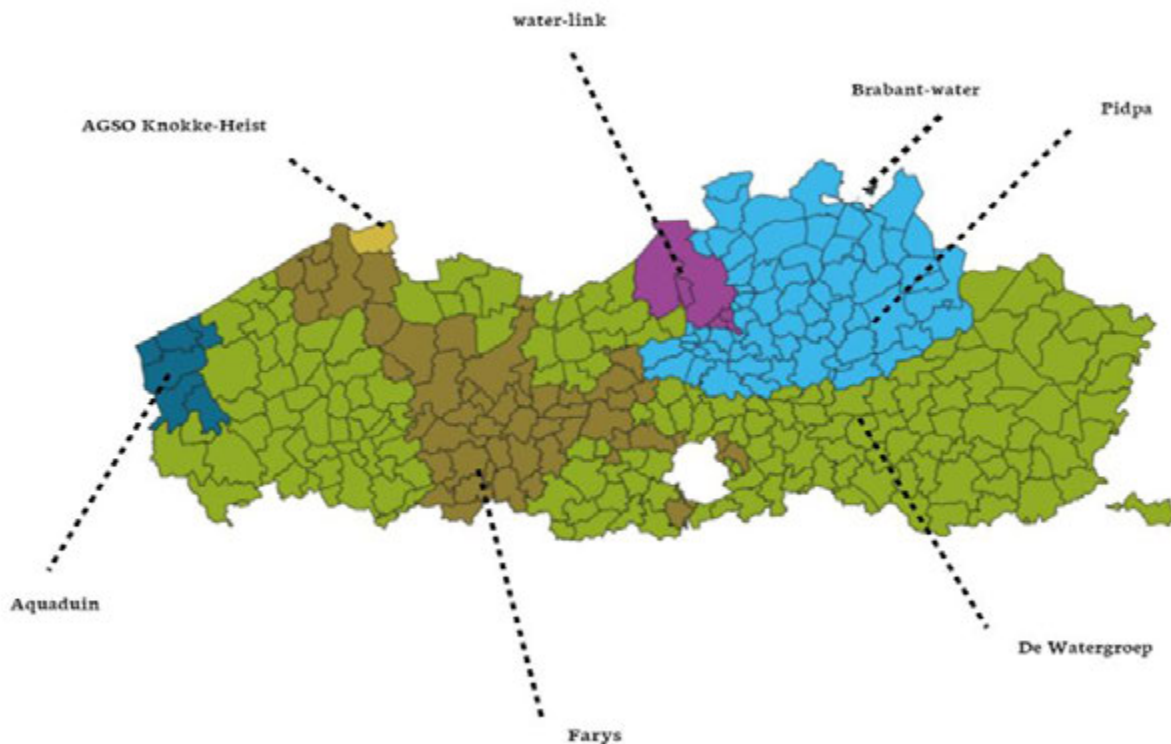
[illegible]

2 EXPLOITANTEN ACTIEF IN VLAANDEREN

In 2024 waren zes exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

- De Watergroep
- Farys
- Aquaduin
- AGSO Knokke-Heist
- Pidpa
- Water-link

Een zevende exploitant, Brabant-Water, was actief in de exclave Baarle-Hertog.
Verder in dit rapport wordt Brabant-Water niet beschouwd als exploitant.



figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2024)

3 KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

INFOBOX – Klanten zonder ondernemingsnummer

Een klant is de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de geleverde diensten factureert en die de verplichtingen moet nakomen die horen bij de geleverde diensten.

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

- Niet-beschermden klanten
- Beschermden klanten³ die rechthebbend⁴ zijn
- Beschermden klanten die niet rechthebbend zijn

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

op 1 januari een van de volgende tegemoetkomingen krijgen:

- 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 beschermden klant in aanmerking te komen zijn:

op 1 januari zelf of via een gezinslid een van de volgende tegemoetkomingen krijgen:

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

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

³ Beschermden klanten krijgen bijkomende rechten. Zie hiervoor hoofdstuk 3.4 ‘Sociale openbare dienstverplichtingen’.

⁴ Beschermden rechthebbende klanten hebben dezelfde bijkomende rechten als de beschermden niet-rechthebbende klanten en hebben daarnaast recht op een korting van 80% op de integrale waterfactuur.

3.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2.703.573	2.761.121	2.796.130	2.834.796	2.851.676
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	165.741	165.368	172.213	181.918	185.682
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	27.693	28.292	25.161	26.910	26.414

In 2024 waren er in Vlaanderen 2.851.676 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.389.369 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater, goed voor bijna de helft van het aantal klanten.

Het gemeentelijk waterbedrijf van Knokke-Heist leverde drinkwater aan het kleinste aantal klanten zonder ondernemingsnummer: 21.855.

In 2023 telde Vlaanderen 2.638.580 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 185.682 beschermde rechthebbende klanten en een relatief kleine groep van 26.414 beschermde niet-rechthebbende klanten.

3.2 Procedure voor wanbetaling

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

- (1) De klant kan een **uitstel van betaling** aanvragen bij de exploitant.
- (2) Heeft de klant na het verstrijken van de uiterste betaaldatum niet betaald, dan stuurt de exploitant een herinneringsbrief. Daarin vermeldt de exploitant de procedure voor ingebrekestelling. Ze kunnen een afbetalingsplan afsluiten met de exploitant via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.
- (3) Trof de klant na het verstrijken van de uiterste betalingsdatum nog geen regeling om de openstaande rekening(en) te betalen, dan stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief. In de **ingebrekestelling** legt de exploitant uit wat er gebeurt als de klant niet reageert op de brief. Er wordt nog eens herhaald dat er een afbetalingsplan kan worden afgesloten met de exploitant, via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

[illegible]

(4) Gaat de klant ook daar niet op in en betaalt die niet, dan heeft de exploitant verschillende wettelijk bepaalde mogelijkheden:

- a. het **invorderen van de opgebouwde schuld** via een procedure bij de rechtbank, eventueel voorafgegaan door een minnelijke invordering
- b. het overgaan tot de **begrenzingsprocedure** door een aanvraag tot begrenzing in te dienen bij de LAC⁵

Als de klant daarna 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 wanneer de klant niet betaalt voor het waterverbruik na de plaatsing van de begrenzing, kan de exploitant overgaan tot de **afsluitingsprocedure**. Hiervoor moet een aanvraag tot afsluiting ingediend worden bij de LAC.

Sinds 2020 moet de LAC met andere woorden **minstens twee keer** samenkomen voordat er sprake kan zijn van een afsluiting door wanbetaling.

Watervoorziening begrenzen

Om de watertoevoer te begrenzen, start het waterbedrijf een specifieke procedure op.

1. Via de Lokale Adviescommissie (LAC)
 - bij wanbetaling
 - bij het weigeren van de toegang tot de watermeter
 - bij weigering om klant te worden terwijl de watervoorziening wel wordt gebruikt

Begrenzing kan in deze gevallen alleen 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
 - bij weigeren van het nakomen van de verplichtingen rond bemetering

Het begrenzen van de watertoevoer gebeurt altijd door een medewerker van het waterbedrijf. Wanneer een digitale meter met afsluitkraan is geïnstalleerd, kan een begrenzing vanop afstand gebeuren.

Afsluiten van de watervoorziening

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

- bij werkzaamheden aan het openbaar waternetwerk
- bij onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid
- bij fraude
- bij een onroerend goed dat onbewoond is of niet gebruikt wordt

⁵ De LAC-procedures, zowel voor begrenzing als voor afsluiting, zijn alleen van toepassing op gedomicilieerde klanten. Panden waarin niemand gedomicilieerd is, kunnen zonder verdere procedure afgesloten worden.

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 de watervoorziening wel gebruikt wordt

Afsluiting kan in deze gevallen alleen 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 uit te voeren als de volksgezondheid bedreigd wordt
- bij verzet tegen keuring, inventarisatie-, controle- en onderhoudstaken
- bij een niet-conforme binneninstallatie
- bij weigering van het nakomen van de verplichtingen op het vlak van bemetering

Het dichtdraaien van de watertoevoer gebeurt altijd door een medewerker van het waterbedrijf. Is een digitale meter met afsluitkraan geïnstalleerd, dan kan een afsluiting vanop afstand gebeuren.

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

- Betalingsuitstel
- Herinneringsbrief
- Ingebrekestelling
- Afbetalingsplan
- Rechtbank
- Werking van de Lokale Adviescommissie
- Begrenzungen en afsluitingen

[illegible]

3.2.1 Betalingsuitstel

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

Heeft de klant het moeilijk 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. Zo kunnen extra kosten worden vermeden. Uitstel van betaling krijgen is een recht.

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	53.794	49.348	39.461	29.884	32.836
% toegestaan	95,0	99,8	99,9	99,8	99,8
% geweigerd	5,0	0,2	0,1	0,2	0,2

In 2024 ontvingen de waterbedrijven 32.836 aanvragen tot betalingsuitstel. Het aantal aanvragen stijgt hiermee lichtjes tegenover 2023, maar blijft lager dan de jaren 2020-2022.

3.2.2 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 altijd 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 mogelijkheden die van toepassing zijn om bij 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

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

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	253.961	258.105	256.003	239.956	272.857

Een ingebrekestelling wordt gezien 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 2024 is naar 272.857 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling verstuurd.

Ook voor deze indicator werd de daling die in 2023 plaatsvond ten opzichte van 2022 in grote mate veroorzaakt door de overschakeling naar een nieuw ERP-softwarepakket bij PIDPA, wat er tijdelijk voor zorgde dat er veel minder ingebrekestellingen waren (van 34.185 in 2022 naar 17.889 in 2023). Ook in 2024 blijft het aantal gerapporteerde klanten met minstens één herinneringsbrief bij PIDPA laag (17.546).

Vooral bij De Watergroep zijn er meer dan vorig jaar. Dit jaar kregen 157.054 klanten minstens één ingebrekestelling, ten opzichte van 126.918 vorig jaar.

3.2.4 Afbetalingsplan

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

Is het te moeilijk om het verschuldigde bedrag in één keer te betalen, dan heeft de klant recht op een afbetalingsplan. Wil de klant dat, dan kan hij via het OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling een afbetalingsplan uit laten werken.

Klanten die moeilijkheden hebben om de integrale waterfactuur te betalen, 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	58.679	57.233	51.211	46.433	49.197
% toegestaan	99,6	99,5	99,5	99,7	99,8

% geweigerd	0,4	0,5	0,5	0,3	0,2
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	25,4	23,4	21,5	20,2	20,4
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 665	€ 660	€ 703	€ 706	€ 720
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 96	€ 100	€ 103	€ 102	€ 104
Gemiddelde looptijd in maanden	7,6	7	6,8	7	7,1

In 2024 werden 49.197 afbetalingsplannen aangevraagd bij de exploitanten.

Van de aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,8% ook toegestaan.

Van deze toegestane plannen werd 20,4% niet correct nageleefd.

Afbetalingsplannen opgelegd door de lokale adviescommissie

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN OPGELEGD DOOR DE LAC

De exploitanten in de wanbetalingsprocedure kunnen een aanvraag tot begrenzing bij de lokale adviescommissie (LAC) indienen. De exploitanten krijgen deze mogelijkheid als de klant, nadat hij een aangetekende ingebrekestelling heeft ontvangen, nog altijd 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 moet volgen om te vermijden dat hij of zij finaal begrensd of 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)

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	8.848	8.836	8.916	8.676	8.537
Aantal opgelegde afbetalingsplannen bij een aanvraag tot debietbegrenzing	8.833	8.751	8.652	8.231	7.791
Aantal opgelegde afbetalingsplannen bij een aanvraag tot afsluiting	15	85	264	445	746
Aantal opgelegde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd (%)	35,4%	60,3%	59,4%	63,4	74,7
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	36,2%	60,3%	59,1%	63,5%	75,9%

Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot afsluiting	13,3%	61,2%	68,2%	62,7%	63,0%
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	€1.103	€1.432	€1.451	€1.487	€1.579
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	€750	€2.205,6	€1.427	€2.033	€2.233
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	€82	€81,4	€84	€87	€91
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	€46	€130,6	€79	€114	€123
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	16,5	20	19,2	19,1	19,4
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	17,3	19	15,5	20,3	22,5

In 2024 werden er 8.573 afbetalingsplannen opgelegd door de LAC. Het aantal afbetalingsplannen blijft hiermee op ongeveer hetzelfde niveau als de afgelopen jaren.

De ruime meerderheid van deze plannen (7.791) werden opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing. De overige 746 betaalplannen werden opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting. Het aantal betaalplannen dat werd opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting blijft hiermee verder stijgen sinds de invoering van de debietbegrenzing in 2020.

Vergelijking betalingsplannen via exploitant en LAC

Het valt, net zoals de vorige jaren, 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 wordt bij 20,4% niet nageleefd, terwijl dat bij het tweede type 74,7% is.

Daarnaast valt op dat de niet-nalevingsgraad voor afbetaalplannen die worden opgelegd bij een debietbegrenzing sterk stijgt.

Tegelijkertijd blijkt dat de gemiddelde uitstaande schuld bij afbetalingsplannen die opgelegd worden door de LAC €1.579 bedraagt voor plannen die zijn opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing en €2.233 voor plannen die zijn opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting. Dat is veel hoger dan de gemiddelde uitstaande schuld van €720 bij afbetalingsplannen die met de exploitant worden afgesproken.

Deze opvallende verschillen lijken erop te wijzen dat LAC-dossiers dossiers zijn die een problematisch karakter hebben, lang aanslepen en daardoor een hoge schuldopbouw kennen en minder goed nageleefd worden.

3.2.5 Rechtbank

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klanten met een dagvaarding voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	5.128	5.495	4.986	5.416	4.384

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

In 2024 werden 4.384 klanten gedagvaard om een uitstaande schuld te innen.

3.2.6 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 alleen nog in hoogst uitzonderlijke gevallen worden afgesloten.

Vooraleer een exploitant de watertoevoer kan begrenzen of afsluiten door wanbetaling, moet hij hiervoor een positief of voorwaardelijk advies gekregen hebben van de lokale adviescommissie (LAC). De LAC komt dus samen op verzoek van de water-, gas- of elektriciteitsleveranciers. 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. Daarmee worden oplossingen gezocht voor de problemen die ontstaan zijn en zo 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
- een personeelslid van het OCMW die het secretariaat van de commissie doet

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 interessant dat de klant aanwezig is. Het OCMW verdedigt in deze commissie de belangen van de klant.

Let op: de bescherming die de 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 in de schoot van het OCMW en beslist over de meeste⁶ 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 krijgt de exploitant toestemming om 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 pas toegelaten wordt als de klant niet voldoet aan de voorwaarden die aan het advies zijn gekoppeld.

De taak van de LAC in dit proces is om het aantal begrenzings en afsluitingen tot een minimum te beperken. Hiervoor 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 2024 zijn in totaal 13.641 dossiers naar de LAC doorgestuurd voor wanbetaling. Van deze dossiers gingen 11.608 over een aanvraag tot debietbegrenzing. 2.035 dossiers werden doorgestuurd voor een aanvraag tot afsluiting door wanbetaling.

Daarnaast zijn ook 3 dossiers naar de LAC gestuurd voor een afsluitingsaanvraag doordat de toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld werd geweigerd, 10 dossiers voor een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of vernieuwde indienststelling. 27 dossiers na verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing, en 2 dossiers door manipulatie van de debietsbegrenzing

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC om redenen van <u>wanbetaling</u>	15.820	13.370	14.306	13.477	13.641
Bij een aanvraag tot begrenzing	15.820	13.074	13.209	12.069	11.606

⁶ In een aantal gevallen mag de exploitant een leveringsadres begrenzen of afsluiten zonder LAC-advies. Deze gevallen zijn onder andere situaties met risico's voor de volksgezondheid, van fraude, leegstand of wanbetaling in die gevallen dat er niemand gedomicilieerd is op het betrokken adres.

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal positieve adviezen van de LAC	105	179	238	228	432
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	105	149	161	174	292
% positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	0,7	1,1	1,3	1,5	2,7
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	0	30	77	54	140
% positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	-	10,7	7,3	3,9	7,2
Aantal negatieve adviezen van de LAC	6.573	3.590	2.560	2.463	2.525
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	6.573	3.580	2.538	2.435	2.493
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	42,5	27,6	20,3	21,2	22,7
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	0	10	22	28	32
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	-	3,6	2,1	2,0	1,6
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	8.774	9.429	10.767	10.144	9.969
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	8.774	9.252	9.814	8.854	8.187
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	56,8	71,3	75,8	77,2	74,6
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	0	240	953	1.290	1.782
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	-	85,7	89,1	94,0	91,2

Opmerking

Alleen individuen of gezinnen die een eigen watermeter hebben, worden beschouwd als afzonderlijke klant zonder ondernemingsnummer. De individuen of gezinnen bij wie waterlevering, bijvoorbeeld in een appartementsgebouw in mede-eigendom via een collectieve watermeter geregistreerd wordt, zijn voor de exploitant maar 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.

3.2.7 Begrenzings en afsluitingen

Tabel 9: evolutie van het aantal begrenzings en afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal afsluitingen	140	195	576	573	884
% afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	0,005	0,007	0.021	0.020	0,031
Aantal begrenzings	70	777	1.237	1.652	1.915
% begrenzings voor klanten zonder ondernemingsnummer	0,003	0,028	0,044	0,058	0.067
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	0	2	0	0	0
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	0	0	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	0	8	127	269	585
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	70	777	1.237	1.652	1.915
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	0	2	1	5	2
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	0	0	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing	0	0	0	15	22
Aantal afsluitingen na LAC bij manipulatie van de debietbegrenzing	0	0	1	0	1
Aantal afsluitingen zonder LAC	140	183	447	284	274
Aantal begrenzings zonder LAC	0	0	0	0	0

3.2.7.1 Begrenzings

In 2024 werden in Vlaanderen in totaal 1.915 begrenzings uitgevoerd bij in totaal 1.741 klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel bij 0.067% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. 1.091 hiervan werden uitgevoerd door water-link.

Al deze begrenzings vonden plaats op basis van een LAC-advies bij wanbetaling. Het aantal begrenzings blijft daarmee stijgen ten opzichte van 2020, toen het instrument ingevoerd werd⁷.

De begrenzing werd in 1.657 gevallen ook weer weggenomen. 164 keer in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van de begrenzing, 618 keer in zeven tot en met dertig kalenderdagen, en 875 keer na meer dan dertig kalenderdagen volgend op de datum van begrenzing.

3.2.7.2 Afsluitingen

Er vonden 884 afsluitingen plaats. Het aantal afsluitingen stijgt daarmee sterk ten opzichte van vorig jaar.

Van de 884 afsluitingen vonden er 610 plaats na een positief of voorwaardelijk advies van de lokale adviescommissie, bij in totaal 584 klanten.

In 585 gevallen vond de afsluiting plaats na een LAC-advies bij een wanbetalingsdossier. In 22 gevallen bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing, in 2 gevallen bij het niet-naleven van de voorziene procedures voor overname of vernieuwde indienststelling, en in 1 geval wegens manipulatie debietbegrenzing.

274 afsluitingen vonden plaats zonder dat een LAC-advies nodig was. Een afsluiting voor wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring (bijvoorbeeld tweede verblijven of leegstaande panden).

Van de 610 leveringsadressen die zijn afgesloten op basis van een LAC-advies werden er 382 opnieuw aangesloten. 210 hiervan werden heraangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 96 na tussen de 7 en 30 kalenderdagen. Voor 76 leveringsadressen vond de heraansluiting pas plaats na meer dan dertig kalenderdagen.

Van de 274 leveringsadressen die zijn afgesloten zonder LAC-advies werden er 119 weer aangesloten. 66 hiervan werden opnieuw aangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 30 na tussen de 7 en 30 kalenderdagen, en 23 na meer dan dertig kalenderdagen.

3.3 Abnormaal hoog verbruik

INFOBOX –ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

Stelt de klant een hoog waterverbruik vast bij het opnemen van de meterstand of bij de ontvangst van de jaarfactuur of eindfactuur, dat niet kan worden verklaard door gewijzigde afnamekarakteristieken? Dan kan hij binnen de zes maanden na de factuurdatum van de jaarfactuur of eindfactuur de exploitant contacteren.

⁷ Het lage aantal begrenzings in 2020 en in mindere mate 2021 heeft ook te maken met het verbod op begrenzings (en afsluitingen). Dat gold na de civiele noodsituatie die werd uitgeroepen naar aanleiding van de COVID-pandemie.

Controleonderzoek

De exploitant adviseert de klant over te nemen maatregelen. Stelt de exploitant afwijkend verbruik vast bij een vergelijking met het watergebruik in voorafgaande perioden of op basis van kencijfers over het watergebruik? Dan voert de exploitant, bij meerverbruik, herrekend op jaarbasis, minimum 50% of minstens 100 m³, binnen een redelijke termijn in onderling overleg kosteloos op verzoek en bij 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) als 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. Zijn er geen historische verbruiksgegevens, dan 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.

Is de voorwaarde voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik voldaan, dan geldt de volgende regeling:

- 1° Het gemiddelde jaarverbruik wordt per component aangerekend tegen het berekende variabele tarief dat van toepassing is.
- 2° Is de klant geen onderneming of een vereniging van mede-eigenaars die het door de exploitant geleverde water vooral gebruikt voor het huishouden, dan 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° Is de klant een onderneming of een vereniging van mede-eigenaars die het door de exploitant geleverde water niet hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijke behoeften, dan 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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	3.618	4.357	5.127	4.486	3.818	4.466
% toegestane minnelijke schikkingen	52,2	56,9	71,3	59,7	57,2	58,8
Aantal controleonderzoeken	2.313	2.055	1.709	2.463	2.539	2.261

Is het verbruik van de klant, herrekend op jaarbasis, met minimum 50% of minstens 100 m³ toegenomen, dan 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. In 2024 werden er 2.261 dergelijke controleonderzoeken uitgevoerd.

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

In 2024 werden 4.466 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik.

56,8% van de aangevraagde minnelijke schikkingen werd toegestaan.

3.4 Sociale openbare dienstverplichtingen

INFOBOX – Sociale openbare dienstverplichting

Een beschermde klant heeft bijkomende rechten. Een aantal van deze rechten wordt automatisch toegekend. Een aantal moet aangevraagd worden bij de exploitant.

1. Waterscan

De Waterscan wil via een gerichte doorlichting van en advies over het waterverbruik in de woning aanzetten tot 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 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.

Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal uitgevoerde waterscans	229	182	107	40	79	235

In 2024 werden 235 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. 202 van deze scans werden uitgevoerd door Farys.

Gratis meterstandopname ter plaatse

In 2024 werd voor zover gerapporteerd bij 308 beschermde klanten de meterstand ter plaatse opgenomen.

Maandelijkse betaling

In 2024 hebben voor zover gerapporteerd 3.815 beschermde klanten het recht op maandelijkse betaling gebruikt.

Bij De Watergroep, Aquaduin, PIDPA, Farys en water-link kunnen alle klanten, al dan niet onder een of meerdere voorwaarden (bijvoorbeeld vanaf bepaald minimumbedrag of met domiciliëring of het nemen van een digitale factuur) deze dienst gebruiken.

Afbetalingsplan op maat

In 2024 hebben voor zover gerapporteerd 3.742 beschermde klanten een afbetalingsplan op maat gekregen.

Bij De Watergroep, Aquaduin, PIDPA, Farys en water-link kunnen alle klanten deze dienst gebruiken.

3.5 Langetermijntrends

3.5.1 Begrenzungen en afsluitingen

Voor zowel het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC als het aantal effectieve afsluitingen worden in figuur 2 de data sinds 2015 weergegeven.

Begrenzings zijn ingevoerd in 2020, en hiervoor wordt de sinds 2020 verzamelde data gebruikt.

Begrenzings en afsluitingen vormen het sluitstuk van de procedure wanbetaling, maar kunnen ook om andere redenen dan wanbetaling uitgevoerd worden (zie hoofdstuk 3.2.7).

Voor het aantal LAC-dossiers stellen we via figuur 2 vast dat sinds 2020 het aantal aangevraagde en behandelde LAC-dossiers, voor begrenzing of voor afsluiting, sterk is afgenomen ten opzichte van de jaren daarvoor. De hervormingen bij de Watergroep spelen hierbij een belangrijke rol (zie hoofdstuk 3.2.6).

We kunnen ook afleiden dat het aantal begrenzingsen stijgt sinds 2020, het jaar waarin het instrument ingevoerd werd. Het aantal afsluitingen, dat ook stijgt sinds 2020, blijft een stuk lager dan in de periode voor 2020.

figuur 2: langetermijntrends 2015-2024

Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	253.961	258.105	256.003	239.956	272.857
--	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

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

** PIDPA stuurde in 2023 veel minder ingebrekestellingen uit als gevolg van de implementatie van een nieuw ERP-softwarepakket.

3.5.3 Afbetalingsplan

Het afbetalingsplan wordt door de exploitanten of door de LAC ingezet zodat klanten met betalingsmoeilijkheden opgebouwde schulden draaglijk kunnen afbouwen.

Afbetalingsplannen opgelegd door de LAC worden opgemaakt na een aanvraag tot begrenzing of afsluiting. Er is een sociaal vooronderzoek verplicht, waarin het betrokken OCMW in de schoot van de LAC onderzoekt wat voor de klant haalbaar is.

In tabel 14 worden de data voor beide types afbetaalplannen sinds 2015 weergegeven.

tabel 13: evolutie van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen in de periode 2012-2023

	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023**	2024
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	55.487	63.221	68.579	62.646	61.924	58.679	57.233	51.211	46.433	49.197
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	10.290	12.310	14.409	13.015	12.508	8.848	8.836	8.916	8.676	8.537

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

** PIDPA implementeerde in 2023 een nieuw ERP-softwarepakket. Dit leidde tot een lager aantal afbetaalplannen in 2023.

3.6 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 32.836 aanvragen tot **betalingsuitstel**.
- Naar 610.249 klanten zonder ondernemingsnummer werd minstens één **herinneringsbrief** verstuurd.
- 272.857 klanten zonder ondernemingsnummer ontvingen minstens één **ingebrekestelling**.

- De lokale adviescommissies legden 8.537 afbetalingsplannen op. 7.791 van deze plannen werden opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing, 746 plannen werden opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting.

- Van de 13.380 behandelde wanbetalingsdossiers hadden er 11.418 betrekking op een aanvraag tot debietbegrenzing, en 1.962 op een aanvraag tot afsluiting.

Bijde behandelde aanvragen tot debietbegrenzing werd 2,7% positief geadviseerd, 22,7% negatief, en 74% voorwaardelijk.

Bij de behandelde aanvragen tot afsluiting werd 7,2% positief geadviseerd, 1,6% negatief, en 91,2% voorwaardelijk.

- Van de 884 afsluitingen in 2024 vonden er 274 plaats zonder dat een LAC-advies nodig was. Een afsluiting door wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder gedomicilieerde personen.
- Daarnaast vonden 585 afsluitingen plaats na een LAC-advies bij wanbetaling. Ook werden 2 leveringsadressen afgesloten omwille van een weigering tot naleving van de procedure voor tegensprekelijke overname, en 22 bij verzet tegen de plaatsing van een debietbegrenzing en 1 na manipulatie van de debietbegrenzing.

- Er werden 4.466 aanvragen ingediend voor een **minnelijke schikking** voor een abnormaal hoog verbruik. Van deze aanvragen werd 58,8% goedgekeurd.
- In 2024 werden 235 **waterscans** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer.

Uit het bovenstaande vallen een aantal belangrijke conclusies te maken met betrekking tot de opvolging van wanbetaling:

- De naleving van afbetalingsplannen opgelegd door de LAC blijft problematisch: 74,7% wordt niet correct nageleefd, tegenover slechts 20,4% bij plannen via de exploitant. Bovendien zijn de schulden bij LAC-dossiers gemiddeld dubbel zo hoog, wat wijst op langdurige en complexe betalingsproblemen.
- Het aantal begrenzingen en afsluitingen vertoont een duidelijke stijgende trend sinds 2020. Toch blijft het aandeel effectief getroffen klanten beperkt tot respectievelijk 0,067% en 0,031%.
- Het aantal klachten steeg tot 6.973, waarvan bijna de helft gegrond werd verklaard. De meeste klachten betroffen waterverbruik, facturatie en klantgerichtheid.

4 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.

Sinds 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.

4.1 Aantal klanten met ondernemingsnummer

tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2020*	2021	2022	2023	2024
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	363.620	323.317	327.344	321.031	314.329

*Een interne controle bij de waterbedrijven wees uit dat er de afgelopen jaren een over-rapportering van het aantal klanten met een ondernemingsnummer was. Dat is sinds 2021 rechtgezet.

In 2024 waren er 314.329 klanten met een ondernemingsnummer.

De Watergroep leverde drinkwater aan 174.809 van de klanten met een ondernemingsnummer.

4.2 Procedure voor wanbetaling

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de klant zonder ondernemingsnummer, met uitzondering van de LAC-procedures voor aanvragen tot begrenzing of afsluiting (zie 3.2). 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 waterlevering.

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	2.438	2.031	2.095	1.777	1.817
% toegestaan	99,5	99,5	99,6	99,7	99,8
% geweigerd	0,5	0,5	0,4	0,3	0,2

* Niet opgevraagd

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant.

In 2024 werden 1.817 afbetalingsplannen aangevraagd. 99,8% van de aanvragen werd toegestaan.

4.2.5 Rechtbank

tabel 19: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klanten met een dagvaarding voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1.169	1.520	931	1.018	1.107

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

In 2024 werd voor 1.107 klanten met een ondernemingsnummer een dagvaarding via de rechtbank gestart.

4.2.6 Begrenzings en afsluitingen

tabel 20: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal afsluitingen	140	117	161	116	127
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04
Aantal begrenzingen	11	2	0	1	0
% begrenzingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,003	0,001	0	0,0003	0

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer begrenzen in debiet of afsluiten zonder tussenkomst van een LAC.

Er werden geen leveringsadressen in debiet begrensd.

5 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 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klachten	5.638	5.072	4.122	4.232	6.973
% gegronde klachten	52,7	51,0	46,1	44,6	49,9

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

Is de klant niet tevreden over de behandeling van zijn klacht door de exploitant, dan 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 2024 zo’n 6.973 klachten.

Van deze klachten was 49,9% gegronde.

tabel 23: klachten over drinkwaterlevering, per thema

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn werd gerespecteerd
De kwaliteit van het geleverde water	338	333
Sociaal tarief /compensatieregeling	76	72
De minnelijke schikking	176	168
Het aangerekende waterverbruik	1.734	1.701
De facturatie, andere dan voorgaande	538	521
De debietbegrenzing of afsluiting	24	23
Technische zaken	1.587	1.491
Communicatie / Klantgerichtheid	1.753	1.730
Andere reden	747	669
Totaal	6.973	6.708

