Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing Algemeen Waterverkoopreglement

2014

VLAAMSE
MILIEUMAATSCHAPPIJ

www.vmm.be

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel
Statistieken - Toepassing Algemeen Waterverkoopreglement - jaar 2014

Samenstellers
Afdeling Operationeel Waterbeheer, VMM
Dienst Grondwater en Lokaal Waterbeheer, Team Watervoorziening en -gebruik

Afdeling Ecologisch Toezicht, VMM
Dienst Uitbouw en Beheer Saneringsinfrastructuur

Inhoud
De Vlaamse Milieumaatschappij publiceert jaarlijks een verslag over de drinkwater- en saneringsstatistiek. Dit rapport bevat gegevens van het jaar 2014 over de afsluiting en heraansluiting van klanten, de keuring van de binneninstallatie en de privéwaterafvoer, de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling, de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en de klachtenbehandeling. Voor het eerst zijn ook beperkte cijfers van de sociale openbare dienstverplichtingen beschikbaar.

Wijze van refereren
Vlaamse Milieumaatschappij (2015), Statistieken - Toepassing Algemeen Waterverkoopreglement - jaar 2014

Verantwoordelijke uitgever
Michiel Van Peteghem, 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/2015/6871/025

SAMENVATTING

Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011[1] legt in artikel 24 een rapporteringsverplichting op aan de exploitanten en de rioolbeheerders over het toepassen van een aantal bepalingen uit het Algemeen Waterverkoopreglement. Een ministerieel besluit[2] specifieert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren aan de Vlaamse Milieumaatschappij.
Dit rapport bespreekt zowel de drinkwaterstatistiek als de saneringstatistiek voor het werkingsjaar 2014.

Drinkwaterstatistiek
In 2014 waren 10 drinkwatermaatschappijen of exploitanten actief op het Vlaams grondgebied. Met uitzondering van IWM hebben alle exploitanten gerapporteerd.
Op 31 december 2014 telde Vlaanderen 2.509.789 klanten zonder ondernemingsnummer en 276.466 klanten met een ondernemingsnummer.

<u>Klanten zonder ondernemingsnummer</u>
De exploitanten hebben 72.372 aanvragen ontvangen tot betalingsuitstel, dit aantal is gestaag gestegen tussen 2012 en 2014. Het merendeel van de aanvragen is aanvaard.
In totaal hebben 217.470 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur ontvangen.
In totaal zijn 58.897 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 98,2 % is toegestaan. Het aantal aangevraagde betalingsplannen is sterk gestegen tussen 2012 en 2014. Het percentage van het aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd, ligt op 47 %.
Het aantal dagvaardingen van klanten zonder ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedroeg 5.916. Dit aantal is tussen 2012 en 2013 gedaald. Ook in 2014 is dit verder afgenomen.
In totaal hebben 295 gemeenten van de 308 een actieve LAC-werking rond water. In totaal zijn 33.569 dossiers naar de LAC-water doorgestuurd. Dit komt neer op 1,3 % van het totale aantal klanten. Het aantal LAC-dossiers is verder gestegen in 2014. Als we de dossiers ingediend wegens wanbetaling bekijken, zien we in 2014 voor het eerst een daling. De toename in het aantal ingediende dossiers is vooral het gevolg van de wijziging van het wettelijke kader waarbij de LAC ook voor anderen redenen dan wanbetaling moeten worden geconsulteerd. In 2014 werden 797 positieve adviezen verleend wegens wanbetaling tegenover 946 in 2013. Opvallend is de vaststelling dat vrijstellingsgerechtigde klanten even vaak werden geconfronteerd met een dreiging tot afsluiting als de niet-vrijstellingsgerechtigde klanten, namelijk in 0.8 % van de gevallen.
In totaal werden 3.568 klanten zonder ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer (3.127 via de LAC, 441 zonder LAC). Het aantal afsluitingen met LAC-advies was ongeveer gelijk tussen 2013 en 2014. Een duidelijke daling is op te merken voor de afsluitingen waar geen LAC-advies noodzakelijk is. Ook hier is het van belang om de wijziging van het wettelijke kader voor afsluitingen in rekening te nemen.

[1] Besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011 houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement, het laatst gewijzigd bij besluit van 6 december 2013
[2] Ministerieel besluit van 7 oktober 2014 betreffende de rapportering over de toepassing van de bepalingen uit het besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement

In 2014 zijn 1.447 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 63,6 % toegestaan.
Tussen juli en eind december 2014 zijn 44 waterscans uitgevoerd in het kader van de invulling van de sociale openbare dienstverplichtingen.
Voor de periode 2007 tot en met 2014 blijkt dat 2014 het eerste jaar is met een daling van het aantal dossiers, ingediend bij de LAC wegens wanbetaling. Het aantal effectieve afsluitingen is min of meer gelijk gebleven sinds 2011, terwijl het aantal aanvragen tot afsluiting en het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water duidelijk zijn gestegen.
De bovenstaande vaststellingen en trends geven aan dat het gewijzigde beleid gericht op het opvolgen van wanbetaling op een sociaal aanvaardbare manier om een afsluiting van de watertoevoer te vermijden, op het terrein zijn doorwerking krijgt. Dit is te wijten aan een verhoogde inzet van instrumenten zoals het uitstel van betaling, een afbetalingsregeling en een LAC-werking voor de opvolging van wanbetalingsdossiers.

Klanten met een ondernemingsnummer

De exploitanten hebben 8.235 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer ontvangen. Dit aantal is gestaag gestegen tussen 2012 en 2014. Het merendeel van de aanvragen werd aanvaard.
In totaal ontvingen 26.589 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling (niet-aangetekend of aangetekend) voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
In totaal zijn 2.110 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 88,6 % is toegestaan. Het aantal aangevraagde betalingsplannen is gestegen tussen 2012 en 2014. Het percentage van het aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd, ligt op 48 %.
Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedroeg 884. Dit aantal is gedaald tussen 2012 en 2013 en daalde verder in 2014.
In totaal werden 1.108 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. Dit komt neer op 0,40 % van de klanten met een ondernemingsnummer.
In 2014 zijn 255 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan is 62,7 % toegestaan.

Klachten en keuringen

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten 2.701 klachten. 1.179 daarvan werden als gegrond beschouwd. 96,5 % van de klachten wordt binnen de voorziene tijdsperiode behandeld.
In 2014 zijn 50.577 keuringen uitgevoerd waarvan 44.544 keuringen voor de eerste ingebruikname van de installatie. Het aantal uitgevoerde keuringen is gestegen over de jaren 2012 tot 2014.

Saneringstatistiek

291 gemeenten en rioolbeheerders rapporteerden volledig of gedeeltelijk. Voor een deel van de gemeenten gaven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten.
Ook voor de gemeenten die wel hebben gerapporteerd, is de volledigheid van de aangeleverde gegevens moeilijk in te schatten.

Klachten

Het totale aantal klachten dat de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders in 2014 ontvingen, bedroeg 494. Hiervan zijn 370 klachten gegrond. 427 klachten (87 %) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

Keuringen

In totaal werden in 2014 in Vlaanderen 18.129 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel (11.630 of 64 %) gebeurde vóór de eerste ingebruikname. 5.475 keuringen (30 %) gebeurden naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering. Daarnaast zijn 970 keuringen (5 %) uitgevoerd naar aanleiding van belangrijke wijzigingen en werden 53 keuringen uitgevoerd naar aanleiding van een inbreuk op de gelijkvormigheid.

INHOUD

1 Achtergrond....13
2 Drinkwaterstatistiek 2014: vaststellingen en trends....15
2.1 Inleiding....15
2.1.1 Rapporteringsverplichting....15
2.1.2 Klant....16
2.1.3 Leeswijzer....17
2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer....18
2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer....18
2.2.2 Procedure voor wanbetaling....18
2.2.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer....28
2.2.4 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik....30
2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen....31
2.2.6 Langetermijntrends....31
2.2.7 Conclusies....34
2.3 Klanten met een ondernemingsnummer....36
2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer....36
2.3.2 Procedure voor wanbetaling....36
2.3.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer....39
2.3.4 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik....40
2.3.5 Conclusies....41
2.4 Klachten....42
2.5 Keuringen....44
3 Bespreking van de saneringsstatistiek voor 2014....45
3.1 Inleiding....45
3.2 Klachten....45
3.3 Keuringen....46
Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer....49
Bijlage 1.1: Betalingsuitstel....51
Bijlage 1.2: Ingebrekestelling....54
Bijlage 1.3: Afbetalingsplan....57
Bijlage 1.4: Erkende instelling voor schuldbemiddeling....61
Bijlage 1.5: Rechtbank....62
Bijlage 1.6: Lokale adviescommissie (LAC)....63
Bijlage 1.7: Afsluiting en heraansluiting....69
Bijlage 1.8: LAC-werking en afsluitingen per gemeente....75
Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik....76
Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting....79

Bijlage 2: Klanten met een ondernemingsnummer 81
Bijlage 2.1: Betalingsuitstel 83
Bijlage 2.2: Ingebrekestelling 85
Bijlage 2.3: Afbetalingsplan 87
Bijlage 2.4: Rechtbank 90
Bijlage 2.5: Afsluiting en heraansluiting 91
Bijlage 2.6: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik 94
Bijlage 3: Klachten over drinkwater 96
Bijlage 4: Keuringen van drinkwater 100
Bijlage 5: Informatie ontvangen van de gemeente en de rioolbeheerders 102
Bijlage 6: Klachten ontvangen door de rioolbeheerders 115
Bijlage 7: Keuringen uitgevoerd door de rioolbeheerders 117
Bijlage 8: Rapporteringsverplichting 119

Lijst van tabellen

tabel 1: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2014 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008)....32
tabel 2: evolutie van het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2014....32
tabel 3: aantal klanten zonder ondernemingsnummer....50
tabel 4: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer....51
tabel 5: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving....52
tabel 6: aantal verstuurde aangetekende ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één aangetekende ingebrekestelling gestuurd werd....54
tabel 7: totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummers dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten....55
Tabel 8: aantal klanten die minsten één maal in gebreke (niet- aangetekend of aangetekend) werden gesteld omwille van het niet tijdig betalen van de waterfactuur....56
tabel 9: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer57
tabel 10: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt per exploitant....58
tabel 11: aantal door de Lokale Adviescommissie (LAC) opgelegde afbetalingsplannen....59
tabel 12: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd per exploitant voor de klanten zonder ondernemingsnummer....59
tabel 13: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer....60
tabel 14: aantal dossiers dat de exploitant op verzoek van de huishoudelijke klant doorstuurt naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling....61
tabel 15: aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen....62
tabel 16: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer....64
tabel 17: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer....64
tabel 18: aantal beslissingen van de LAC voor weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer....65
tabel 19: aantal beslissingen van de LAC voor weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer....65
tabel 20: aantal beslissingen van de LAC voor weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer....66
tabel 21: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer....66

tabel 22: aantal klanten zonder ondernemingsnummer waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC....67
tabel 23: werking van de LAC voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen....68
tabel 24: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na en zonder LAC-advies....69
tabel 25: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer....69
tabel 26: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder LAC-advies, opgesplitst per categorie voor klanten zonder ondernemingsnummer....70
tabel 27: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden....71
tabel 28: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd....71
tabel 29: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten zijn op basis van een LAC-advies....72
tabel 30: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten zijn zonder een advies van de LAC....72
tabel 31: aantal klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt....73
tabel 32: werking van de LAC op provinciaal niveau....74
tabel 33: top 10 van de gemeenten in Vlaanderen met het hoogste aantal afsluitingen (%) per klant zonder ondernemingsnummer....74
tabel 34: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten zonder ondernemingsnummer....77
tabel 35: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer....78
tabel 36: aantal uitgevoerde waterscans voor de klanten zonder ondernemingsnummer (cijfers vanaf juli 2014)....80
tabel 37: aantal klanten met een ondernemingsnummer....81
tabel 38: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer....83
tabel 39: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving....83
tabel 40: aantal verstuurde ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer....85
tabel 41: aantal klanten met een ondernemingsnummer die minstens éénmaal in gebreke werden gesteld voor het niet betalen van de waterfactuur....86
tabel 42: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer....87
tabel 43: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt....87
tabel 44: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten met een ondernemingsnummer....88

tabel 45: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd per exploitant voor klanten met een ondernemingsnummer....89
tabel 46: aantal dagvaardingen aan klanten met een ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen....90
tabel 47: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer....91
tabel 48: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten zijn van het openbaar waterdistributienetwerk....91
tabel 49: aantal klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt....92
tabel 50: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk....93
tabel 51: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer....94
tabel 52: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer....95
tabel 53: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie....96
tabel 54: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie....97
tabel 55: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten....97
tabel 56: aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd wordt bij de behandeling ervan....99
tabel 57: aantal ontvangen klachten dat binnen de vastgelegde termijnen behandeld is....99
tabel 58: aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen....99
tabel 59: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 7 van het besluit van 8 april 2011....100
tabel 60: aantal herkeuringen van de binneninstallatie....101
tabel 61: overzicht van de ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders....102
tabel 62: overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder....114
tabel 63: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder....115
tabel 64: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder....115
tabel 65: aantal klachten waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van 8 april 2011 worden gerespecteerd....116
tabel 66: aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend....116
tabel 67: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011....117
tabel 68: aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de rioolbeheerder op het openbaar saneringsnetwerk....118
tabel 69: overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting....118

LIJST VAN FIGUREN

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening 16
figuur 2: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2014 33
figuur 3: aandeel van de klanten zonder ondernemingsnummer per exploitant 50
figuur 4: aandeel van de toegestane en geweigerde uitstellen van betaling per exploitant....52
figuur 5: aantal klanten zonder ondernemingsnummer met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummer....53
figuur 6: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt per exploitant 55
figuur 7: aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant 57
figuur 8: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt per exploitant....58
figuur 9: aantal (%) klanten zonder ondernemingsnummer waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde 60
figuur 10: aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. het aantal klanten zonder ondernemingsnummer met minstens één ingebrekestelling 62
figuur 11: aantal (%) klanten zonder ondernemingsnummer waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC 67
figuur 12: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissing van de LAC voor klanten zonder ondernemingsnummer....70
figuur 13: aandeel (%) van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer op hetzelfde leveringspunt op het openbaar waterdistributienetwerk 73
figuur 14: aanwezigheid (%) van de LAC in de provincies en Vlaanderen....74
figuur 15: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant....77
figuur 16: aandeel van de klanten met een ondernemingsnummer per exploitant....82
figuur 17: aantal klanten met een ondernemingsnummer met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten met een ondernemingsnummer 84
figuur 18: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant....85
figuur 19: aantal klanten met een ondernemingsnummer waarvan de klant minstens één afbetalingsplan krijgt per exploitant 88
figuur 20: aantal (%) klanten met een ondernemingsnummer waarvan de klant minstens één afbetalingsplan krijgt en dit niet naleefde 89
figuur 21: aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. het aantal klanten met een ondernemingsnummer met minstens één ingebrekestelling 90
figuur 22: aandeel (%) van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten klanten met een ondernemingsnummer op hetzelfde leveringspunt op het openbaar waterdistributienetwerk 92

figuur 23: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant....94
figuur 24: aantal klachten per totaal aantal klanten....98
figuur 25: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn....98

1 ACHTERGROND

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt jaarlijks verslag uit over de drinkwater- en saneringsstatistiek van de exploitanten van het openbaar waterdistributienetwerk[3] en de rioolbeheerders. De cijfers in dit rapport hebben betrekking op het jaar 2014.

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

In het wijzigingsbesluit van het Algemeen Waterverkoopreglement van 6 december 2013 zijn belangrijke aanpassingen en aanvullingen doorgevoerd aan de afsluitregeling voor drinkwater en aan de voorwaarden voor de minnelijk 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 is in werking getreden op 1 januari 2014.

Artikel 24 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:
- de milieuzorgplicht;
- de afsluiting en heraansluiting van klanten;
- de keuring van de binneninstallatie en de privéwaterafvoer;
- de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling;
- de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik;
- de klachtenbehandeling;
- de toepassingen van de sociale openbare dienstverplichtingen.

Het ministerieel besluit van 12 december 2011 specificeert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 brengt de rapporteringsverplichting in overeenstemming met de relevante wijzigingen aan het besluit van 6 december 2013. Bijlage 8 bevat de te rapporteren gegevens volgens het ministerieel besluit van 7 oktober 2014. De te rapporteren aspecten zijn ruimer dan die aspecten die als recht voor de klant verankerd zijn in het Algemeen Waterverkoopreglement.

Voor het jaar 2014 wordt gerapporteerd op basis van de bepalingen van het ministerieel besluit van 12 december 2011 aangevuld met de beschikbare gegevens voor de aspecten die via het ministerieel besluit

[3] 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.

van 7 oktober 2014 werden toegevoegd. Een volledig rapportering conform het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 kan pas voor het werkingsjaar 2015 worden verwacht. Een eerste rapport hierover is in de loop van 2016 gepland.

2 DRINKWATERSTATISTIEK 2014: VASTSTELLINGEN EN TRENDS

2.1 Inleiding

2.1.1 Rapporteringsverplichting

De rapporteringsverplichting geldt voor alle exploitanten.
In 2014 waren 10 exploitanten actief op het Vlaams grondgebied:

- Water-link (vroeger AWW);
- De Watergroep;
- IWM;
- IWVA;
- IWVB via Farys;
- IWVB via Vivaqua;
- Knokke-Heist;
- Pidpa;
- Farys (vroeger TMVW);
- Vivaqua.

De Waterregie Hoeilaart werd in 2014 overgenomen door de Watergroep. De cijfers voor de Waterregie Hoeilaart zijn dus opgenomen bij die van De Watergroep.

De figuur 1 geeft de distributiegebieden weer van de exploitanten actief in Vlaanderen.

Met uitzondering van IWM rapporteerden alle exploitanten. Vanaf 1 januari 2015 is IWM overgenomen door De Watergroep. In de tabellen is dit aangegeven door NG. In de grafieken is IWM niet opgenomen.

Voor het jaar 2014 werd gerapporteerd op basis van de bepalingen van het ministerieel besluit van 12 december 2011 en op basis van de beschikbaarheid van gegevens die opgenomen zijn in het besluit van 7 oktober 2014.

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2014 vraagt te rapporteren volgens vijf klantengroepen:

- klanten zonder ondernemingsnummer;
- vrijstellingsgerechtigde klanten;
- beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde klanten zijn;
- vereniging van mede-eigenaars;
- klanten met een ondernemingsnummer.

De exploitanten rapporteerden volledige cijfers voor de kanten zonder ondernemingsnummer en voor de klanten met een ondernemingsnummer.

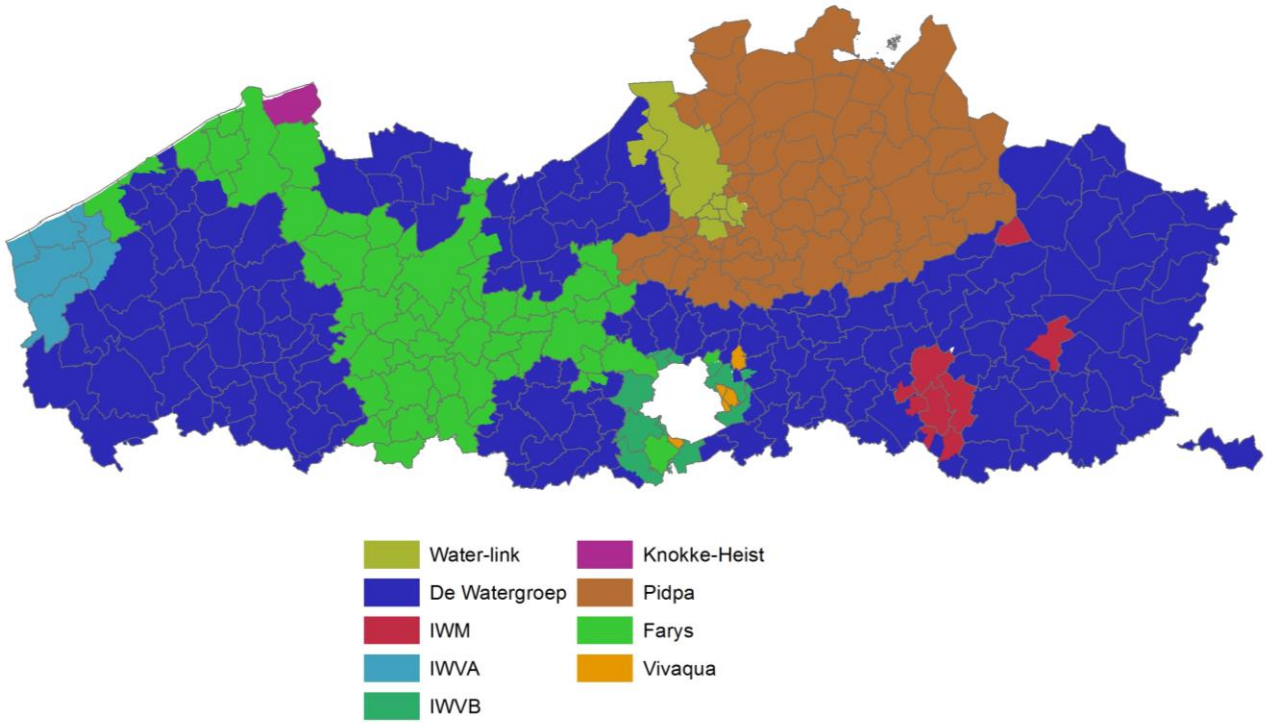
Voor de groep van vrijstellingsgerechtigde klanten gebeurde een gedeeltelijke rapportering. Die cijfers zijn globaal opgenomen en niet uitgesplitst per exploitant. In de bijlagen zijn hier geen cijfers over opgenomen.

Voor de groep beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde klant zijn, rapporteerden te weinig exploitanten. Dit geldt ook voor de gegevens van de vereniging van mede-eigenaars.
Die cijfers zijn niet opgenomen in dit rapport.

Enkel één aspect van de sociale openbare dienstverplichtingen werd door alle exploitanten gerapporteerd. Dit is zo voor de waterscan.

Wanneer cijfers niet beschikbaar zijn, wordt dit telkens aangegeven in de tabellen met “NB”.

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening



2.1.2 Klant

De klant is de persoon of rechtspersoon aan wie de exploitant de factuur stuurt. De klant moet de verplichtingen nakomen die inherent zijn aan de geleverde diensten.

Het ministerieel besluit van 12 december 2011 definieert het begrip “huishoudelijke klant” als volgt: “elke klant die geen niet-huishoudelijke klant is”. Een niet-huishoudelijke klant is een klant die geregistreerd is als onderneming.
Vanaf de rapportering van 2014 is gekozen voor de termen “klanten zonder ondernemingsnummer” en “klanten met een ondernemingsnummer”. Deze terminologie is ook opgenomen in het ministerieel besluit van 7 oktober 2014.

In Vlaanderen zijn er op 31 december 2014 in totaal:
- 2.509.789 klanten zonder ondernemingsnummer;
- 276.466 klanten met een ondernemingsnummer.

2.1.3 Leeswijzer

De bespreking van de gerapporteerde gegevens wordt beperkt gehouden, waarbij de focus ligt op het algemeen beeld en op eventuele opvallende verschillen tussen de exploitanten of tussen steden of gemeenten. Voor de meest relevante aspecten wordt een vergelijking gemaakt met het rapporteringsjaar 2012 en 2013 en worden opvallende verschillen besproken.

De bijlagen 1 tot 4 bespreken de verschillende aspecten van de drinkwaterstatistiek waarover de exploitanten moeten rapporteren. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen klanten zonder en met ondernemingsnummer. Voor klanten zonder ondernemingsnummer gelden immers specifieke regels voor de opvolging van wanbetaling en het afsluiten of heraansluiten van de watertoevoer.

De gerapporteerde statistieken voor de klanten zonder ondernemingsnummer zijn verzameld in bijlage 1, die voor de klanten met een ondernemingsnummer in bijlage 2. Bijlage 3 bevat het overzicht van de klachten en bijlage 4 geeft cijfers over het aantal keuringen.
Specifieke termen of procedures worden verduidelijkt in een INFOBOX in de verschillende bijlagen.

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

Wanneer zinvol, wordt voor elk onderdeel van de drinkwaterstatistiek nagegaan of de cijfers al dan niet exploitantgebonden zijn of eerder regionaal of gekoppeld aan de grootte van de stad. Om de grootstedelijkheid in te schatten, zijn de 13 Vlaamse centrumsteden geselecteerd. Deze steden liggen in een grootstedelijk of regionaal stedelijk gebied. De 13 centrumsteden die door de Vlaamse overheid aangeduid zijn in het kader van haar stedenbeleid zijn: Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout[4].

Een volledige opsplitsing van de statistieken naar vrijstellingsgerechtigde klanten en beschermende klanten is voor 2014 nog niet mogelijk.
Om toch een beeld te krijgen van de situatie binnen de groep van vrijstellingsgerechtigde klanten, wordt voor een aantal aspecten een analyse op basis van beschikbare data uitgevoerd. Aangezien telkens een procentuele analyse gebeurde op een voldoende grote dataset, kunnen de verkregen cijfers als representatief voor Vlaanderen worden beschouwd.

[4] Meer over de centrumsteden via www.thuisindestad.be.

2.2 Klanten zonder ondernemingsnummer

Bijlage 1: Klanten zonder ondernemingsnummer

2.2.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2.519.589	2.543.655	2.509.789	-1,33	-0,39

In 2014 heeft Vlaanderen 2.509.789 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer is De Watergroep. Zij voorziet 45,5 % van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater. Farys (TMVW) is de exploitant met het tweede grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer, gevolgd door Pidpa.

Niet ieder gezin is klant bij een exploitant. Enkel de gezinnen met een individuele meter behoren tot de categorie van klanten zonder ondernemingsnummer. Een appartementsgebouw met bijvoorbeeld 20 wooneenheden en met slechts één watermeter, is voor de exploitant dus slechts één klant zonder ondernemingsnummer. Hier is bijvoorbeeld de VME, de vereniging van mede-eigenaars, de klant.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde

In 2014 waren in Vlaanderen 150.487 vrijstellingsgerechtigde klanten gekend. Hierin zijn geen cijfers van Vivaqua en IWVB via Vivaqua opgenomen.

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.

(3) Als de klant na het verstrijken van de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen nog geen regeling getroffen heeft om de openstaande rekening te betalen, stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief. In de **ingebrekestelling** moet de exploitant uitleggen wat er gebeurt als de klant niet reageert op de brief. Er wordt ook gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan af te sluiten met de exploitant, via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

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

a. het invorderen van de schuld die de klant heeft opgebouwd via het opstarten van een procedure via de rechtbank;
b. het afsluiten van de drinkwatertoevoer na een positief advies van de LAC.

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:
- Betalingsuitstel
- Ingebrekestelling
- Afbetalingsplan
- Schuldbemiddeling
- Rechtbank
- Werking van de Lokale Adviescommissie

De cijfers van het aantal herinneringsbrieven kunnen pas voor het jaar 2015 gerapporteerd worden. Voor het jaar 2014 zijn de ontvangen cijfers onvolledig.

<u>Afsluiten van drinkwatervoorziening</u>

Het dichtdraaien van de watertoevoer, gebeurt steeds door een medewerker van de watermaatschappij.

De exploitant kan onder specifieke voorwaarde zonder voorafgaande procedure de watertoevoer afsluiten in volgende gevallen:
- bij onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid;
- bij fraude;
- bij een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik is.

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

1. via de Lokale Adviescommissie (LAC)
   - bij wanbetaling;
   - bij het weigeren van de toegang tot de watermeter;
   - bij weigering om klant te worden terwijl men wel gebruik maakt van de watervoorziening.

   Dit is enkel mogelijk als de LAC een positief advies geeft.

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

   De mogelijkheid om af te sluiten via een procedure bij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu[5] is pas opgestart in mei 2015.

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

2.2.2.1 Betalingsuitstel

Bijlage 1.1: Betalingsuitstel

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	65.713	69.452	72.372	+4,2	+10,1
% toegestaan	98,2	97,9	97,4	↓	↓
% geweigerd	1,8	2,1	2,6	↑	↑

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

In 2014 ontvingen de exploitanten 72.372 aanvragen tot betalingsuitstel, een stijging van 4.2 % t.o.v. 2013. Tegenover het aantal in 2012 houdt dit een stijging in van ongeveer 10,1 %.

Het aantal aanvragen voor uitstel van betaling was bij Farys laag – slechts 1.334 aanvragen - ten opzichte van de andere exploitanten. Farys biedt de klant zoveel mogelijk een afbetalingsplan aan, omdat hierbij een gespreide betaling mogelijk is, wat volgens Farys meestal in het voordeel van de klant is.
Bij IWVB (via Vivaqua) en bij Vivaqua kwamen geen aanvragen binnen. Vivaqua gebruikt het systeem van uitstel van betaling niet, Vivaqua geeft de klant direct een afbetalingsplan. Dit afbetaalplan moet voldaan worden in één keer tegen een bepaalde einddatum.

Het overgrote deel – namelijk zo'n 97,4 % – van de aanvragen tot uitstel van betaling werd toegestaan.

Vijf exploitanten (Water-link, IWVA, IWVB via Farys, Waterbedrijf Knokke-Heist en Pidpa) hebben, net zoals vorig jaar, geen enkele aanvraag tot uitstel van betaling geweigerd.

Naast het aantal aanvragen tot betalingsuitstel is het ook belangrijk om het aantal klanten dat een betalingsuitstel ontving, te kennen. 55.300 klanten zonder ondernemingsnummer kregen in 2014 minstens één uitstel van betaling.

Een analyse van het aantal klanten met minstens één uitstel van betaling ten opzichte van het totaal aantal klanten toont grote verschillen tussen de exploitanten die gebruiken maken van het systeem van uitstel tot betaling.
Water-link heeft met 5,8 % het hoogste cijfer, hier ontvangen procentueel de meeste klanten zonder ondernemingsnummer een betalingsuitstel. Farys heeft met 0,2 % het laagste cijfer.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant

Uit de gegevens blijkt dat 2,8 % van de vrijstellingsgerechtigde klanten gebruik maakte van betalingsuitstel. Voor de niet-vrijstellingsgerechtigde klant bedraagt dat percentage 2,9 %. Er is dus geen verschil op te merken tussen beide klantengroepen.

2.2.2.2 Ingebrekestelling

Bijlage 1.2: Ingebrekestelling

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	201.195	193.268	174.790	-9,6	-13,1

In 2014 werden in totaal 297.833 ingebrekestellingen verstuurd naar klanten zonder ondernemings-nummer in Vlaanderen. 174.790 klanten zonder ondernemingsnummer, of 7 % van het totaal, ontvingen minstens één ingebrekestelling. Dit betekent dat een heel aantal klanten meerdere ingebrekestellingen kregen.

In vergelijking met 2013 daalde het aantal klanten dat een ingebrekestelling ontving. Ten opzichte van 2013 is dit een daling met 9,6 procent. In vergelijking met 2012 is de daling nog sterker uitgesproken: 13,1 procent.

Water-link kende een hoog percentage klanten zonder ondernemingsnummer met ten minste één ingebrekestelling, namelijk 15,3 %. Bij Farys en IWVB (via Farys) valt het lage percentage op. Farys hanteerde een uitgebreider systeem waarbij de betalingsopvolgingsketen voorziet in de verzending van een 1ste niet aangetekende ingebrekestelling. Pas als de klant hier niet op reageerde volgde in een latere fase de formele aangetekende ingebrekestelling voorzien in het algemeen waterverkoopreglement. Dit systeem zorgt ervoor dat een groot deel van de dossiers werden aangezuiverd zonder de formele wanbetalingscyclus met eventueel verdere stappen richting LAC of rechtbank. In totaal verstuurde Farys en IWVB via Farys 53.077 niet-aangetekende ingebrekestellingen. Het aantal formele aangetekende ingebrekestellingen lag hierdoor dus veel lager.

In de 13 centrumsteden kregen in totaal 44.968 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één aangetekende ingebrekestelling. Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer in die 13 centrumsteden is dit 8,1 %. Dit percentage ligt hoger dan dat van de niet-centrumsteden met een gemiddelde van 6,6 %.

Een ingebrekestelling kan worden beschouwd als een merker voor wanbetaling. De procedure voor opvolging van betaling van de waterfactuur voorziet in een eerste fase de verzending van een herinneringsbrief die op zich geen directe merker voor wanbetaling is. Er kan hier sprake zijn van bijvoorbeeld een vergetelheid of een ongeplande langdurige afwezigheid. Een ingebrekestelling is de tweede fase en wordt verzonden wanneer de klant niet reageert op deze herinneringsbrief. Gelet op de aanpak van Farys is het relevant om de totaliteit van het aantal klanten te kennen die aangetekend of niet-aangetekend ingebreke werd gesteld voor niet betaling van de waterfactuur. Voor Farys en IWVB (via Farys) werd hiervoor gerekend met het totaal aantal niet-aangetekende ingebrekestellingen. In 2014 ontvingen in totaal 217.470 niet-huishoudelijke klanten hetzij een niet-aangetekende , hetzij een aangetekende ingebrekestelling. Dit is 8,7 % van de huishoudelijke klanten.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant

Uit de beschikbare data blijkt dat 4,8 % van de vrijstellingsgerechtigde klanten in 2014 aangetekend in gebreke werd gesteld voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Voor de groep van niet-vrijstellingsgerechtigden is dat 9,1 %. In 2014 werden vrijstellingsgerechtigde klanten dus minder dan de niet-vrijstellingsgerechtigde klant aangetekend ingebrekegesteld.

2.2.2.3 Afbetalingsplan

Bijlage 1.3: Afbetalingsplan

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	+17,2	+71,2
% toegestaan	98,2	98,3	98,2	=	=
% geweigerd	1,8	1,7	1,8	=	=
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,1	50,9	47,0	↓	↑
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 570	€ 915	€ 949	+3,7	+66,4
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 119	€ 113	€ 111	-2,3	-7,1
Gemiddelde looptijd (maanden)	7,0	7,0	6,4	-7,5	-7,7

Aantal

In 2014 werden 58.897 afbetalingsplannen aangevraagd. Vergelijken we dit cijfer met 2013 dan is er een stijging op te merken van zo'n 17,2 %.
De sterke stijging met het jaar 2012 is deels te verklaren doordat IWVB via Vivaqua en Vivaqua in 2012 geen data rapporteerden.

Toestaan of weigeren

Het overgrote deel van de aangevraagde afbetalingsplannen werd, net zoals in 2013, toegestaan. Water-link, IWVA, IWVB via Farys, IWVB via Vivaqua Knokke-Heist, Pidpa en Vivaqua stonden alle aangevraagde afbetalingsplannen toe. Bij De Watergroep werd 6 % en bij Farys 0,1 % van de aangevraagde afbetalingsplannen geweigerd.

De Watergroep geeft onder andere de volgende redenen aan om een afbetalingsplan te weigeren:

- de klant heeft een vorig afbetalingsplan niet nageleefd;
- op een tussentijdse factuur wordt soms geen afbetalingsplan toegestaan;
- het verschuldigde bedrag is via een offerte al lang gekend bij de klant, zoals bij een nieuwe aftakking.

In het Algemeen Waterverkoopreglement zijn geen criteria opgenomen wanneer een afbetalingsplan niet toegestaan kan worden. De klant heeft recht op het verkrijgen van een afbetalingsplan. Het weigeren van

een afbetalingsplan is dus in strijd met de Vlaamse wetgeving. De toezichthouder meldde dit aan de betrokken exploitanten en maande hen aan te werken volgens de wetgeving.

36.611 (1,6 %) klanten zonder ondernemingsnummer kregen in 2014 minstens één afbetalingsplan. Vivaqua en IWVB via Vivaqua rapporteerden geen aantallen.
Ook hier weer zijn de procentuele cijfers het hoogst voor Water-link: 2,9 % van de klanten ontvingen minstens één afbetalingsplan.

In 2014 werden 10.486 afbetalingsplannen opgelegd door de Lokale Adviescommissie. Meer dan de helft (5.909) van dit aantal waren voor De Watergroep. Deze cijfers zijn niet volledig. Farys en IWVB via Farys leverden geen gegevens aan. Deze gegevens zijn pas verplicht te rapporteren vanaf het werkingsjaar 2015.

Naleven van betalingsplan
In totaal werd 47,0 % van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Tussen de verschillende maatschappijen zijn er kleine verschillen in deze percentages: van maximaal 58,5 % tot minimaal 40,2 % van de afbetalingsplannen werden niet nageleefd.
Dit percentage is iets gedaald tegenover 2013: toen werd 50,9 % van de afbetalingsplannen niet nageleefd.

Het aantal klanten dat hun afbetalingsplan niet naleefde bedraagt 16.349. Dit is 44,7 % van de klanten die minstens één afbetalingsplan kregen.

Uitstaande schuld
De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten werd, bedroeg 949 euro. Dat bedrag ligt iets hoger dan het gemiddelde voor 2013, toen het bedrag 915 euro bedroeg. In 2012 was het bedrag veel lager, namelijk 570 euro.

Voor 2014 lag de spreiding van de gemiddelde uitstaande schuld tussen 380 euro (Pidpa) en 2.515 euro (Vivaqua).

Betalingsbedrag en looptijd
De exploitant of de LAC bepaalt de modaliteiten van het afbetalingsplan. Bijgevolg verschillen het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand en de looptijd van het afbetalingsplan van exploitant tot exploitant.
Het gemiddeld betalingsbedrag per maand bedroeg 111 euro, de gemiddelde looptijd is 6,4 maanden. Het hoogste betalingsbedrag per maand was 206 euro met een bijhorende looptijd van 2,3 maanden (Vivaqua). Het laagste afbetalingsbedrag per maand bedroeg 64 euro dat over een periode van 12,5 maanden (Farys) betaald werd.

Situatie voor de vrijstellingsgerechtigde klant
Ongeveer 1,4 % van de vrijstellingsgerechtigde klanten kregen in 2014 een afbetalingsplan. 3,6 % van de aangevraagde afbetalingsplannen werden geweigerd. Zo'n 43 % van de vrijstellingsgerechtigde klanten die minstens één afbetalingsplan kregen, leefde het afbetalingsplan niet na. Voor de niet-vrijstellingsgerechtigde klanten zijn de percentages identiek.

2.2.2.4 Erkende instelling voor schuldbemiddeling
Bijlage 1.4: Erkende instelling voor schuldbemiddeling

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

In totaal werden 59 dossiers doorgestuurd naar het OCMW op verzoek van de klant. Dit cijfer maakt dus abstractie van het aantal dossiers dat door de watermaatschappij werd doorgestuurd naar het OCMW in het kader van de werking van de LAC.

Naar de CAW's (Centrum Algemeen Welzijnswerk) werden in totaal 44 dossier gestuurd.
Enkel Farys stuurt op verzoek van de klant het dossier door naar een CAW. Voor de andere exploitanten wordt ervan uitgegaan dat er geen aanvragen tot doorzending binnenkomen.

2.2.2.5 Rechtbank

Bijlage 1.5: Rechtbank

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	9.636	8.155	5.916	-27,5	-38,6

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

In 2014 werden 5.916 klanten zonder ondernemingsnummer doorgestuurd naar en gedagvaard door de rechtbank om de uitstaande schuld te innen. Dat is een daling met 27,5 % ten opzichte van 2013 en met 38,6 % ten opzichte van 2012.

Relateren we het aantal dagvaardingen aan het klanten zonder ondernemingsnummer met minstens één ingebrekestelling, dan komen we voor 2014 aan 3,4 %. Een minderheid van de wanbetalers werden dus gerechtelijk opgevolgd.
Voor IWVB (via Farys) en Farys ligt dit cijfer hoger dan het gemiddelde: respectievelijk 36,3 % en 15,9 %. Dit is te verklaren door het systeem van de gefaseerde ingebrekestelling (zie 2.2.2.2). Aangezien het aantal aangetekende "tweede" ingebrekestellingen veel lager ligt dan bij de anderen, ligt het percentage hoger.

Vivaqua, IWVB (via Vivaqua) en Pidpa hebben dan weer een percentage dat duidelijk lager ligt dan het gemiddelde.

Bij IWVA en Knokke-Heist werd in 2014 niemand gedagvaard voor de rechtbank om een openstaande schuld te innen.

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

2.2.2.6 De werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

Bijlage 1.6: Lokale adviescommissie (LAC)

De LAC is een orgaan opgericht in de schoot van het OCMW. De bedoeling is dat het OCMW de klanten contacteert om de oorzaak van de betalingsachterstand te achterhalen. Dat is het sociale vooronderzoek. Op de zitting van de LAC trachten OCMW, watermaatschappij en klant samen tot een oplossing te komen voor het probleem om zo het afsluiten van de watertoevoer te vermijden.

Als de klant zonder ondernemingsnummer de rekening niet betaalt, dan kan de exploitant de procedure in gang zetten om de klant af te sluiten van de drinkwatervoorziening. De exploitant stuurt de aanvraag tot afsluiting door naar de Lokale Adviescommissie (LAC).

Actieve LAC

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
% gemeenten met een actieve LAC-werking voor water	81,5	92,2	95,8	+3,9	+17,5

In 2014 was er in 295 van de 308 gemeenten een actieve LAC-werking voor water. Hoewel in de gemeenten zonder LAC-werking er bij gedomicilieerde klanten niet kon worden afgesloten wegens wanbetaling, kon er dus evenmin voor de opvolging van wanbetalingsdossiers een beroep worden gedaan op het OCMW.

De stijging tegenover 2012 is als positief te beschouwen en is nagenoeg volledig te verklaren door de opstart van de LAC-werking voor water in de provincie Limburg en Oost-Vlaanderen in 2013 (+ 33 LAC's actief) en in 2014 (+ 11 extra LAC's actief). Een aanvraag tot afsluiting bij de LAC heeft immers de finaliteit om te komen tot een structurele oplossing voor de situatie van wanbetaling. Wanneer er geen LAC-werking actief is, ligt de drempel voor de klant om toegang te vinden tot hulp en begeleiding hoger.

LAC-werking

Vanaf 2014 zijn nieuwe categorieën ingevoerd voor welk dossier de klant mag worden doorgestuurd naar de LAC. Deze categorieën zijn:

- weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld;
- weigering tot uitwerken of niet nakomen van de regeling betaling openstaande facturen;
- weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling.

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC	23.185	31.351	33.569	+7,1	+44,8
Aantal door de LAC behandelde dossiers	15.006	19.049	22.438	+17,8	+49,5
Aantal positieve adviezen van de LAC	968	946	3.961	+318,7	+309,2
Aantal negatieve adviezen van de LAC	3.528	3.865	3.222	-16,6	-8,7

Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	10.449	14.102	13.707	-2,8	+31,2

Aantal doorgestuurde dossiers

In 2014 werden in totaal 33.569 dossiers naar de LAC doorgestuurd voor de klanten zonder ondernemingsnummer. Gerelateerd aan het aantal klanten komt dat neer op ongeveer 1,3%.

Een analyse van dat percentage voor de verschillende exploitanten toont aan dat slechts één exploitant een veel hoger percentage heeft dan de andere exploitante: dit is Water-link met een percentage van 6,2.

De meeste LAC-dossiers zijn gerelateerd aan betalingsproblemen en werden geformuleerd als “weigering tot uitwerken of niet nakomen van de regeling van het betaling openstaande facturen”. In totaal zijn 29.472 dossiers doorgestuurd. De categorie komt overeen met de categorie “klaarblijkelijke onwil” uit de vorige regelgeving. Bekijken we daar de evolutie, dan stellen we vast dat het aantal dossiers wegens betalingsproblemen niet meer stijgt en lichtjes is gedaald : 31.350 in 2013 versus 29.472 in 2014.

4.031 dossiers werden doorgestuurd met als reden dat de klant weigert om de exploitant toegang te geven tot de watermeter. Met de nieuwe regeling is voor een eventuele afsluiting een advies van de LAC nodig. Water-link (3.149) en De Watergroep (862) stuurden het grootste deel van deze dossiers door naar de LAC. De verklaring voor het hoge aantal voor Water-link is voor een groot deel gerelateerd aan hun interne procedure en afspraken met de LAC’s over het verzekeren of afdwingen van het recht op toegang tot watermeter. Veel kleinere of nieuwe appartementsgebouwen hebben individuele bemetering waarbij de verschillende watermeters samen in een watermeterkelder zijn geplaatst. Tegen een klant van een dergelijk gebouw met meerdere watermeters kan ook een afsluitingsprocedure lopen, met een toelating tot afsluiting na positief advies van de LAC. Als een klant in dergelijk geval de toegang tot de watermeter weigert, verhindert hij op die manier de afsluiting door de watermaatschappij. Water-link zal in dergelijk geval aan alle klanten in het gebouw een verzoek tot verlenen van toegang tot de watermeter verzenden. Reageert geen van de aangeschreven klanten, dan wordt voor elke klant een apart dossier doorgestuurd naar de LAC voor weigering tot toegang. Daarnaast worden ook dossiers doorgestuurd voor klanten waarvoor geen meterstand kan worden verkregen.

Het aantal doorgestuurde dossiers voor weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling is beperkt tot 66.
De exploitanten geven aan dat deze categorie de beoogde sensibiliserende functie heeft. Als gedreigd werd met het doorsturen van het dossier naar de LAC, ging de klant zijn dossier vaak correct afhandelen.

Het aantal dossiers dat doorgestuurd werd naar de LAC tussen 2013 en 2014 steeg met 7,1 %. Een grote toename van het aantal dossiers was er tussen 2012 en 2013.

Aantal behandelde dossiers

Van de 33.569 dossiers doorgestuurd naar de LAC, zijn 22.438 dossiers behandeld.
Een aantal dossiers kwam immers niet voor op de LAC-zitting. De klant had bijvoorbeeld als reactie op de melding van het doorsturen naar de LAC de openstaande schuld vereffend of een afbetalingsregeling gestart met de exploitant, hetzij spontaan, hetzij door tussenkomst van het OCMW.

Sommige dossiers werden behandeld in een LAC-zitting van het volgende jaar. Dat verklaart het verschil tussen het aantal dossiers behandeld op de LAC namelijk 22.438 en het aantal beslissingen van de LAC namelijk 20.890. Dit verschil tussen de behandelde dossiers en het aantal beslissingen is er enkel voor de grote exploitanten.

Naast het aantal dossiers dat behandeld werd, gaf ook het aantal klanten waarvan minstens één dossier op de LAC behandeld werd informatie over de LAC-werking.
In 2014 werd voor 17.417 klanten zonder ondernemingsnummer een dossier behandeld op de LAC. Dit komt overeen met 0,7 % ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer.

Water-link heeft procentueel de meeste klanten met een dossier dat op de LAC voorkwam. Hierbij dient echter rekening te worden gehouden met het effect van de procedure voor het verkrijgen van toegang tot de watermeters bij individueel bemeterde wooneenheden in appartementsgebouwen.

LAC-advies
De LAC beslist na een sociaal vooronderzoek of de huishoudelijke klant mag afgesloten worden. Dat is een positief advies.
Het totale aantal dossiers met een advies om af te sluiten in 2014 bedroeg 3.961. Dit is 19,0 % van het totale aantal beslissingen.
Het aantal positieve adviezen tussen 2013 en 2014 is sterk gestegen: van 946 naar 3.961.

Negatieve adviezen, waarbij de LAC het verzoek van de exploitant niet volgde, gebeurde in 3.222 dossiers of in 15,4 % van de dossiers.
Het aantal negatieve adviezen tussen 2013 en 2014 is gedaald van 3.865 naar 3.222.

De LAC gaf in 65,6 % van de dossiers een voorwaardelijk advies. Dat is het geval voor 13.707 dossiers. Een voorwaardelijk advies betekent dat er alsnog zal worden afgesloten als de klant de opgelegde voorwaarden niet vervult. Als de klant start met het betalen van de eerste schijf, wordt de watertoevoer niet afgesloten. Als de klant een betaling overslaat of stopt met betalen, kan de exploitant afsluiten zonder bijkomend LAC-advies.
Dit aantal bedroeg 14.102 in 2013.

In vergelijking met 2013 stellen we een aanzienlijke verschuiving van de beslissingen van de LAC vast. In 2013 gaf de LAC in 5 % van zijn beslissingen een positief advies. In 2014 is dit gestegen tot 19,0 % in 2014.

Bekijken we de cijfers voor de 13 centrumsteden, dan vallen de hoge cijfers voor Antwerpen op.
De LAC van Antwerpen gaf voor zo'n 3.292 dossiers een positief advies van de 6.106 behandelde dossiers. Vergelijken we dat met de cijfers van vorige jaren, dan is een duidelijk verschil op te merken. In 2012 werd in de LAC van de stad Antwerpen in 19 % van de dossiers een positief advies gegeven, in 2013 in 11 % en in 2014 in 54 %. De dossiers die door Water-link werden ingediend omwille van weigering tot toegang tot de watermeter werden steeds positief geadviseerd. Dit kan in belangrijke mate de stijging in het totaal aantal positieve LAC-beslissingen op niveau Vlaanderen verklaren.
De LAC's van de 12 andere centrumsteden gaven in 2014 samen slechts 53 positieve adviezen.

De procedure voor afsluiting van de watertoevoer werd recent gewijzigd, wat zich dus duidelijk vertaalt in de aangeleverde cijfers. Tot 2014 werden enkel omwille van wanbetaling dossiers ingediend bij de LAC's. In dit opzicht is het dus relevant om enkel de cijfers voor 2014 voor wanbetaling nader te bekijken. In totaal

werden op niveau Vlaanderen 797 positieve adviezen gegeven op dossiers die wegens wanbetaling werden ingediend. In 2013 waren dit er 946. Er is dus een lichte daling vast te stellen.

Aantal zittingen en dossiers per LAC
In 2014 organiseerden de verschillende gemeentelijke LAC's 1.163 zittingen voor drinkwater. De gegevens per gemeente, zijn opgenomen in Bijlage 1.8: LAC-werking en afsluitingen per gemeente.

Gemiddeld werden in 2014 in Vlaanderen 19,3 dossiers per zitting behandeld. Voor de 13 centrumsteden lag dat gemiddelde op 63,0 dossiers per zitting. Voor de overige gemeenten bedroeg het gemiddelde 13,5 dossiers.

Net zoals de vorige jaren waren slechts weinig klanten (of hun vertegenwoordigers) voor wie een dossier tot afsluiting behandeld werd, aanwezig op de LAC-zittingen.

Vrijstellingsgerechtigde klant

In 2014 werden in totaal 17.417 klanten zonder ondernemingsnummer geconfronteerd met de LAC en dus met een verzoek tot afsluiting. Een opdeling in vrijstellingsgerechtigde en niet-vrijstellingsgerechtigde klanten was mogelijk en relevant.

In 2014 werden voor 0,8 % van de vrijstellingsgerechtigde klanten een dossier tot afsluiting behandeld door de LAC. Doen we dezelfde berekening voor de niet-vrijstellingsgerechtigde klanten, dan komen we eveneens aan 0,8 %.

Er is dus geen verschil op te merken tussen beide klantengroepen.

2.2.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

Bijlage 1.7: Afsluiting en heraansluiting

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal afsluitingen	3.861	4.728	3.568	-24,5	-7,6
% afsluiting bij klanten zonder ondernemingsnummer	0,15	0,19	0,11	↓	↓
Aantal afsluitingen met LAC	2.989	3.137	3.127	-0,3	+4,6
Aantal afsluitingen zonder LAC	872	1.591	441	-72,3	-49,4

In 2014 werden in Vlaanderen 3.568 klanten afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk. Dat aantal omvat zowel de klanten die afgesloten werden na een LAC-beslissing (dit zijn er 3.127) als de afsluitingen waarvoor geen LAC-beslissing nodig was (dit zijn 441 dossiers).

Ten opzichte van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer kwal dat neer op 0,11 % of 1 klant op 1000 werd geconfronteerd met een effectieve afsluiting.
Dit percentage varieert sterk tussen de exploitanten: 0,04 % bij De Watergroep tot 0,88 % bij Water-link. Bij Water-link werden dus 88 klanten op de 10.000 geconfronteerd met een effectieve afsluiting, of bijna 1 op de 100 klanten.

Vergelijken we bovenstaande cijfers met die van 2013, dan is er een duidelijke daling op te merken: in 2013 werden nog 4.728 klanten geconfronteerd met een effectieve afsluiting. In 2014 daalde dit aantal tot 3.568, wat overeenkomt met een daling van 24,5 %.
De daling is te wijten aan de daling van het aantal afsluitingen zonder LAC: van 1.591 naar 441.

Voor de afsluitingen op basis van een advies van de LAC is er weinig verschil tussen de cijfers van 2013 en 2014. In totaal vonden 3.127 afsluitingen plaats na advies van de LAC.

Het grootste deel, namelijk 2.990, had te maken met een weigering tot het uitwerken van een regeling voor het betalen van openstaande facturen of het niet nakomen van de regeling om de openstaande facturen te betalen.
Slechts 1 exploitant, namelijk Water-link, sloot klanten af voor het weigeren tot de toegang tot de watermeter, dit zijn er slechts 123 van de 3194 positief geadviseerden. Daarnaast is Water-link ook de enige exploitant die klanten liet afsluiten als ze de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling niet naleefden.

In 2014 gaven de LAC's voor klanten zonder ondernemingsnummer 17.668 adviezen die aanleiding gaven of konden geven tot een effectieve afsluiting (3.961 positieve en 13.707 voorwaardelijke adviezen) (zie 2.2.6.). Als de klant zich na de kennisgeving van het advies van de LAC ofwel in regel stelde ofwel de opgelegde voorwaarden respecteerde, kon een afsluiting alsnog worden vermeden. Ook als de klant ondertussen verhuisd was of in collectieve schuldbemiddeling stapte, werd de afsluiting niet uitgevoerd. Het is dus relevant om na te gaan hoeveel van die adviezen er effectief aanleiding gaven tot afsluiting op het terrein. In 2014 gaven 9,4 % van de positieve adviezen en 20,1 % van de voorwaardelijke advies aanleiding tot afsluiting. De verschillen tussen de exploitanten zijn groot. Bij Vivaqua leidden alle positieve adviezen van de LAC tot een effectieve afsluiting. Bij IWVA, IWVB via Vivaqua, Knokke-Heist en Farys waren er enkel voorwaardelijke adviezen die tot effectieve afsluiting leiden.

441 afsluitingen gebeurden zonder LAC-advies. Het grootste aantal van deze afsluitingen gebeurde wegens wanbetaling: namelijk in 427 gevallen van de 441. Een afsluiting zonder advies van de LAC kon voor woningen zonder domiciliëring; in dat geval ging het meestal om tweede verblijven.
De 14 andere afsluitingen zonder LAC-adviesware voor leegstand (een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik is), namelijk 13 en 1 voor fraude. Geen enkele afsluiting gebeurde wegens onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid.

IWVB (via Farys) is de enige exploitant die in 2014 geen enkele klant zonder ondernemingsnummer van water afsloot.

Het grootste aantal afsluitingen was er voor Waterlink met 1.358 met LAC advies en 189 zonder LAC advies waarvan 188 wegens wanbetaling van een woning zonder domiciliëring en 1 dossier wegens fraude.

In 2014 bedroeg de gemiddelde schuld bij afsluiting van klanten na LAC-advies 713 euro en bij afsluiting van klanten zonder LAC-advies 277 euro.

In 2014 werden 7.194 gedomicilieerden van water afgesloten (7.169 met LAC advies en 25 zonder LAC advies). In 2012 waren dat er 14.362 en in 2013, 11.808.

Van de 3.568 afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer werden er uiteindelijk 2.040 heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. In 1.139 van de gevallen - opgedeeld in 1.021 met LAC-advies en 118 zonder LAC-advies - gebeurde dat binnen 7 kalenderdagen. In 417 van de gevallen – opgedeeld in 335 en 82 - vond de heraansluiting pas plaats na 30 kalenderdagen.

1.528 afgesloten klanten werden niet heraangesloten op hetzelfde leveringsadres. Dit waren meestal klanten die verhuisd of overleden waren. Nieuwe klanten op dit leveringsadres kregen wel een nieuwe aansluiting. De klanten die verhuisd waren naar een andere woning, konden aansluiten op het nieuwe leveringsadres op het openbaar waterdistributienetwerk.

Vrijstellingsgerechtigden

In 2014 werden 129 vrijstellingsgerechtigde klanten afgesloten na LAC-advies en 7 zonder LAC-advies. Tegenover het totaal aantal vrijstellingsgerechtigde klanten bedraagt dit 0.09 % of ongeveer 1/1000. Dit komt overeen met 320 gekende gedomicilieerde personen afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk.

De gemiddelde schuld bij afsluiting via de LAC bedroeg 514 euro.

Er is geen verschil voor het percentage afgesloten klanten tussen vrijstellingsgerechtigde en niet-vrijstellingsgerechtigde klanten.

2.2.4 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

OPMERKING: Uit een vraag naar bijkomende informatie over de gerapporteerde cijfers over het aantal aangevraagde en aantal toegestane minnelijke schikkingen is gebleken dat De Watergroep voor de voorbije jaren foutieve gegevens rapporteerde. Het aantal aanvragen voor minnelijke schikking dat werd gerapporteerd lag te hoog. Aangezien de aangeleverde cijfers door de Watergroep in 2012 en 2013 niet correct waren, werden deze niet meegenomen bij de vergelijking van de verschillende gerapporteerde jaren. Enkel de cijfers van de overige exploitanten werden meegenomen in de berekening in onderstaande tabel.

	Data zonder gegevens De Watergroep					Totaal (inclusief) De Watergroep
	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)	2014
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	994	1.148	1.447	+26,0	+45,6	2.135
% toegestane minnelijke schikkingen	69,8	62,3	63,6	↑	↓	64,8

De klant kan binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant als er een abnormaal hoog verbruik is.

In 2014 werden 2.135 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik en werden 1.384 minnelijke schikkingen toegestaan. In 64,8 % van de dossiers ontving de aanvrager dus een minnelijke schikking.

Bij een analyse van de cijfers per exploitant, valt op dat Water-link in vergelijking met de andere exploitanten minder minnelijke schikkingen toestond.

Het gemiddelde bedrag van de tegemoetkoming per exploitant varieerde van 667 euro (Knokke-Heist) tot 6.947 euro (IWVA). Het Vlaamse gemiddelde bedrag voor de tegemoetkoming lag op 1.845 euro.

Bij vergelijking van de cijfers (exclusief De Watergroep) van 2013 en 2014 was er een lichte stijging in het percentage toegestane minnelijke schikkingen vast te stellen. Tussen 2012 en 2014 was er een daling van het percentage toegestane minnelijke schikkingen.

Met ingang van 1 januari 2014 zijn de voorwaarden voor toekenning van een minnelijke schikking aangepast. De criteria in welke gevallen een minnelijke schikking toegestaan moet worden, zijn verduidelijkt. De exploitant kan ook in andere aanvragen een minnelijke schikking verlenen. Het Algemeen Waterverkoopreglement legt de minimale voorwaarden vast.

2.2.5 Sociale openbare dienstverplichtingen

Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting

In 2014 werd enkel over de uitgevoerde waterscans bij de klanten zonder ondernemingsnummer door alle exploitanten volledig gerapporteerd. Dit gaat enkel over de cijfer vanaf juli 2014, vanaf deze datum is de waterscan ter beschikking.

In 2014 werden 44 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer.

2.2.6 Langetermijntrends

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

We merken hierbij wel de volgende elementen op:

- Er moet rekening worden gehouden met een onzekerheid op de cijfers van de voorbije jaren. De 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 werden, zijn dan ook te beschouwen als “best beschikbare” gegevens.
- De wetgeving rond afsluiting van drinkwater is sinds 1 januari 2014 gewijzigd. Deze wijziging houdt een verstrenging ten opzichte van de exploitant in waarbij voor een afsluiting wegens het niet verlenen van toegang tot de watermeter of weigering tot tegensprekelijke overname of indienststelling van de waterlevering ook een LAC-advies nodig is. Om de cijfers van 2014 met deze van de vorige jaren te kunnen vergelijken is voor 2014 zowel het totaal aantal aanvragen gegeven als deze voor wanbetaling. Deze laatste data zijn te plaatsen naast deze van de voorbije jaren wegens klaarblijkelijke onwil.

- Het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water is als gevolg van het Vlaamse beleid steeds toegenomen. Dit heeft zijn impact op het aantal aanvragen. De evolutie van het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water is dan ook weergegeven in figuur 2.

Uit figuur 2 blijkt dat 2014 het eerste jaar is waarin een daling van het aantal LAC-dossiers wegens wanbetaling kon worden vastgesteld.
Het aantal effectieve afsluitingen stagneert sinds 2011, dit ondanks de duidelijke toename van het aantal aanvragen tot afsluiting en van het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water.

tabel 1: evolutie van het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC voor de periode 2007-2014 per exploitant (slechts gedeeltelijke cijfers voor 2007 en 2008)

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Water-link	0	0	0	4.274	4.015	5.284	5.785	9.587
De Watergroep	3.114	387	2.758	8.312	10.011	10.153	17.659	15.666
Hoeilaart	41	78	51	75	0	2	4	*
IWM	3	6	25	35	47	61	77	NG**
IWVA	343	458	415	365	519	720	492	708
IWVB via Farys	641	638	656	681	645	75	53	62
IWVB via Vivaqua						1.220	1.497	950
Knokke-Heist	82	41	130	120	145	107	159	145
Pidpa	1.570	2.573	2.383	2.940	3.214	3.607	3.508	4.113
Farys	Nb	750	1.001	1.541	1.771	1.886	1.907	2.202
Vivaqua	104	50	100	90	54	70	210	136
Vlaanderen	5.898	4.981	7.519	18.433	20.421	23.185	31.351	33.569

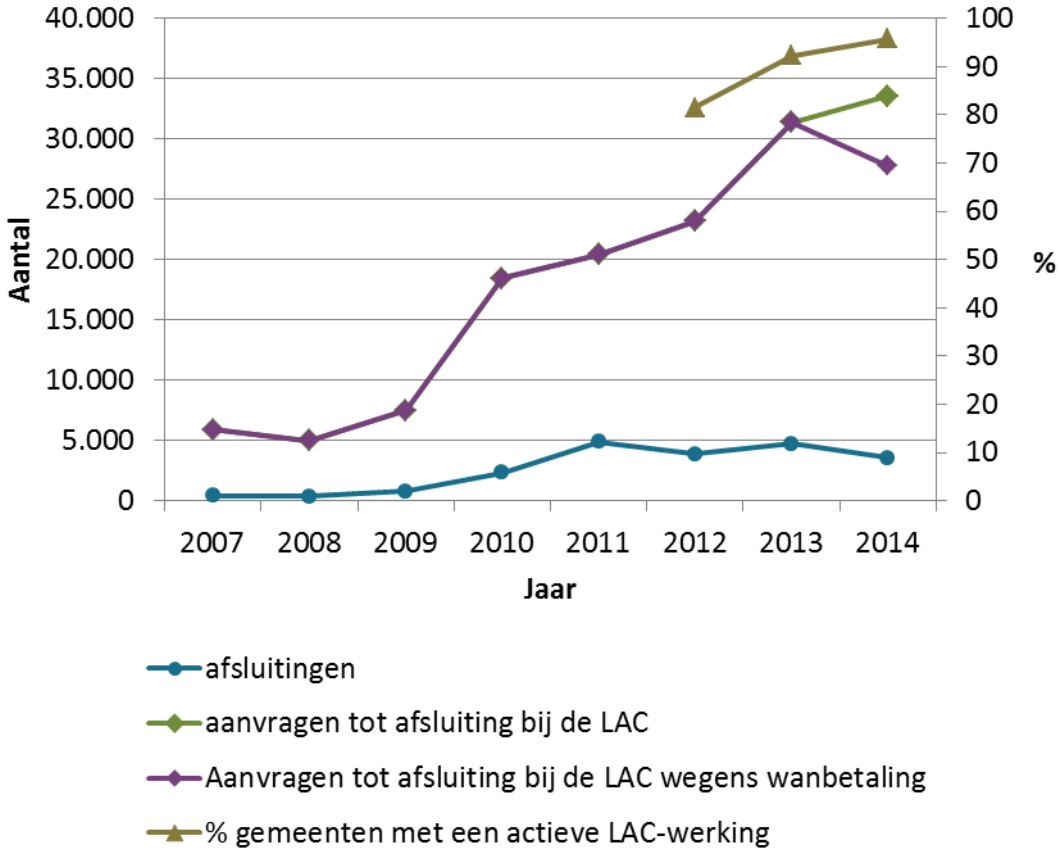
* Overgenomen door de Watergroep
** NG: niet gerapporteerd

tabel 2: evolutie van het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2014

Exploitant	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Water-link	0	0	0	1.281	2.761	1.670	2.130	1.547
De Watergroep	-	0	300	342	1.211	735	1.014	834
Hoeilaart	8	10	12	13	3	1	0	*
IWM	0	6	1	24	8	0	11	NG**
IWVA	22	26	27	15	18	202	121	129
IWVB via Farys	165	169	204	222	276	16	22	0
IWVB via Vivaqua						267	386	206
Knokke-Heist	8	7	27	25	34	150	138	124
Pidpa	194	125	179	338	314	496	581	321
Sint-Niklaas	-	-	0	0	0	*	*	*
Farys	-	15	19	80	249	235	286	377
Vivaqua	17	23	22	22	14	29	39	30
Vlaanderen	414	381	791	2.362	4.888	3.801	4.728	3.568

* Overgenomen door de Watergroep
** NG: niet gerapporteerd

figuur 2: evolutie van het totaal aantal dossiers dat is ingediend bij de LAC en het aantal afsluitingen voor de periode 2007-2014



2.2.7 Conclusies

- De exploitanten ontvingen 72.372 aanvragen tot betalingsuitstel, dit aantal steeg gestaag tussen 2012 en 2014. Het merendeel van de aanvragen werd aanvaard. Vrijstellingsgerechtigde klanten (2,8 %) maakten evenveel gebruik van de mogelijkheid tot uitstel van betaling dan niet-vrijstellingsgerechtigde klanten (2.9 %).
- In totaal ontvingen 174.790 klanten zonder ondernemingsnummer ten minste één aangetekende ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur. Voor vrijstellingsgerechtigde klanten en niet-vrijstellingsgerechtigde klanten was dit respectievelijk 4,8 % en 9,1 %. Het aantal ingebrekestellingen daalde over de periode 2012-2014.
  Twee bedrijven verzenden een niet-aangetekende ingebrekestelling voorafgaand aan de aangetekende. Indien hier rekening wordt mee gehouden werden 217.470 (8,7%) klanten zonder ondernemingsnummer in gebreke gesteld wegens wanbetaling.
- In totaal werden 58.897 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 98,2 % werd toegestaan. Het aantal aangevraagde betalingsplannen steeg sterk tussen 2012 en 2014. Het percentage van het aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd, ligt op 47 %.
- 5.916 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om de uitstaande schuld te innen. Dit aantal daalde tussen 2012 en 2013 en daalde verder in 2014.
- 295 gemeenten van de 308 hebben een actieve LAC-werking rond water. In totaal werden 33.569 dossiers naar de LAC-water doorgestuurd, of 1,3 % van het aantal klanten. Dit aantal dossiers steeg verder in 2014.
- Het aantal adviezen tot afsluiting steeg spectaculair ten opzichte van de twee voorgaande jaren: voor 2013 van 946 naar 3.961 in 2014. Deze stijging is op conto van één enkel bedrijf: Water-link. Als we enkel de dossiers ingediend wegens wanbetaling bekijken dan was er een lichte daling vast te stellen tussen 2013 en 2014. 797 positieve adviezen wegens wanbetaling in 2014 en in 2013 waren dit er 946. Opmerkelijk is dat vrijstellingsgerechtigde klanten even vaak werden geconfronteerd met een dreiging tot afsluiting als de niet-vrijstellingsgerechtigde klanten, namelijk in 0.8 % van de gevallen.
- In totaal werden 3.568 klanten zonder ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer (3.127 via de LAC, 441 zonder LAC). Het aantal afsluitingen met LAC-advies was ongeveer gelijk tussen 2013 en 2014 niettegenstaande de sterke stijging van het aantal positieve LAC-adviezen. Een duidelijke daling was op te merken tussen de afsluitingen waar geen LAC-advies noodzakelijk is.
- In 2014 zijn 1.447 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 63,6 % toegestaan.
- Voor het werkingsjaar 2014 hebben alle exploitanten cijfers over uitgevoerde waterscans gerapporteerd. Tussen juli en eind december 2014 zijn 44 waterscans uitgevoerd.
- Voor de periode 2007 tot en met 2014 bleek dat 2014 het eerste jaar was met een daling van het aantal dossiers ingediend bij de LAC wegens wanbetaling. Het aantal effectieve afsluitingen stagneert sinds 2011, dit ondanks de duidelijke toename in het aantal aanvragen tot afsluiting en van het aantal gemeenten met een actieve LAC-werking voor water.

De bovenstaande vaststellingen en trends geven aan dat het gewijzigde beleid gericht op het opvolgen van wanbetaling op een sociaal aanvaardbare manier om een afsluiting van de watertoevoer te vermijden, op

het terrein zijn doorwerking kreeg. Dit is te wijten aan een verhoogde inzet van instrumenten zoals het uitstel van betaling, een afbetalingsregeling en een LAC-werking voor de opvolging van wanbetalingsdossiers.

2.3 Klanten met een ondernemingsnummer

2.3.1 Aantal klanten met een ondernemingsnummer

Bijlage 2: Klanten met een ondernemingsnummer

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	257.412	274.803	276.466	+0,6	+7,4

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

Het totale aantal klanten met een ondernemingsnummer bedroeg 276.466 in 2014.
De Watergroep leverde aan 44,4 % van de klanten met een ondernemingsnummer water bestemd voor menselijke consumptie. De exploitant met het tweede grootste aantal klanten met een ondernemingsnummer was Farys, gevolgd door Pidpa.

2.3.2 Procedure voor wanbetaling

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

2.3.2.1 Betalingsuitstel

Bijlage 2.1: Betalingsuitstel

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	6.374	6.875	8.235	+19,8	+29,2
% toegestaan	97,3	97,6	96,8	↓	↓
% geweigerd	2,7	2,4	3,2	↑	↑

Net zoals de klant zonder ondernemingsnummer kon ook een klant met een ondernemingsnummer een betalingsuitstel aanvragen bij de exploitant. In 2014 werden 8.235 uitstellen van betaling aangevraagd. Het ging om 2,1 % van de klanten met een ondernemingsnummer.

De exploitanten IWVB via Vivaqua en Vivaqua gebruiken het systeem van betalingsuitstel niet.
Net zoals vorig jaar valt op dat Water-link veel aanvragen heeft ontvangen (3,9 % van het aantal klanten met een ondernemingsnummer).

De meeste exploitanten keurden alle aanvragen tot betalingsuitstel goed. In totaal werd 96,8 % van de aanvragen goedgekeurd. Enkel De Watergroep weigerde betalingsuitstel in 5,9 % van de aanvragen. Dit waren 266 dossiers.

Het aantal klanten met een ondernemingsnummer die minstens één betalingsuitstel ontvingen, bedroeg 5.668.
De Watergroep kende het hoogste aantal klanten met minstens één betalingsuitstel , namelijk 3.036 klanten, of 2,5 %. Water-link en Pidpa hebben de hoogste procentuele cijfers met respectievelijk 3,9 % en 3,4 % van het aantal klanten.

2.3.2.2 Ingebrekestelling

Bijlage 2.2: Ingebrekestelling

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	23.555	27.730	20.120	-27,4	-13,9

Het totale aantal ingebrekestellingen dat verstuurd werd in 2014, bedroeg 33.614.

In totaal ontvingen 20.120 klanten met een ondernemingsnummer een ingebrekestelling in 2014.
Het aantal klanten dat een ingebrekestelling ontving, daalde tussen 2013 en 2014 met 27,4 % .
Een daling van 13,9 % kon worden opgemerkt ten opzichte van 2012.

Gemiddeld ontving 7,3 % van het totaal aantal klanten met een ondernemingsnummer een ingebrekestelling.
Farys heeft met 1,7 % het laagste procentuele cijfer. Dit kan verklaard worden door de werking met een dubbelde ingebrekestelling (1ste niet-aangetekende informele , 2de aangetekende formele). Farys en IWVB (via Farys) verstuurde in 2014 in totaal 7.703 niet-aangetekende ingebrekestellingen. Bij Water-link ontvingen 17,7 % van de klanten met een ondernemingsnummer een ingebrekestelling. Ook Vivaqua met 14,6 % en IWVB via Vivaqua met 12,9 % hebben hogere cijfers dan het Vlaamse gemiddelde.

Rekening houdend met de werking van Farys, stelden we vast dat in 2014 26.589 klanten met een ondernemingsnummer minstens één maal in gebreke (aangetekend of niet-aangetekend) werden gesteld voor het niet betalen van de waterfactuur. Dit is 9,6 % van het totaal aantal klanten met een ondernemingsnummer.

2.3.2.3 Afbetalingsplan

Bijlage 2.3: Afbetalingsplan

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	1.327	1.893	2.110	+11,5	+59,0
% toegestaan	97,7	98,3	88,6	↓	↓
% geweigerd	2,3	1,7	11,4	↑	↑
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	41,0	47,7	48,1	↑	↑
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld (€)	2.231	4.583	4.996	+9,0	+124,0
Gemiddeld betalingsbedrag per maand (€)	493	555	611	+10.1	+23.9
Gemiddelde looptijd (maanden)	5,0	6,0	5,4	-9,7	+9,4

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2014 werden 2.110 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel van de aanvragen werd toegestaan. Enkel De Watergroep weigerd 240 (36,1 %) van de aanvragen. De andere aanvragen tot afbetaling werden allemaal toegestaan. Dat leidt tot het percentage van 88,6 % toegestane afbetalingsplannen.

Het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan kreeg, bedroeg 1.225. Dit aantal ligt lager dan het aantal aangevraagde betalingsplannen. Ten opzichte van het totaal aantal klanten met een ondernemingsnummer kregen 0,45 % van die klanten minstens één afbetalingsplan. Dit percentage verschilt niet veel tussen de verschillende exploitanten. Het percentage van IWVA lag wel hoger: 1,14 %.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan afgesloten werd, was 4.996 euro. De bedragen lagen tussen 1.171 euro (Knokke-Heist) en 17.955 euro (Vivaqua).

Het betalingsbedrag per maand lag gemiddeld op 611 euro, de gemiddelde looptijd bedroeg 5,4 maanden. Het gemiddeld betalingsbedrag per maand verschilde van exploitant tot exploitant. Het hoogste bedrag en de kortste looptijd was voor Vivaqua.

Van de toegestane afbetalingsplannen werden er in totaal 900 niet correct nageleefd, omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het procentueel aantal van de betalingsplannen die toegestaan zijn en die niet nageleefd werden, bedroeg 48,1 %.

Van de 1.225 klanten die minstens één afbetalingsplan kregen, leefden 531 dit afbetalingsplan niet na. Dit is een hoog aantal, en komt neer op 43,3 % van de klanten die hun betalingsplan niet naleefden. Het hoogste percentage van niet nageleefde betalingsplan was voor Knokke-Heist met 66,7 %.

2.3.2.4 Rechtbank

Bijlage 2.4: Rechtbank

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1.455	1.141	884	-22,5	-39,2

Om de uitstaande schuld te innen, kan de exploitant een gerechtelijke invorderingsprocedure starten. In 2014 stuurden de exploitanten 884 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank.

Het aantal doorgestuurde dossiers daalde tussen 2012 en 2014, van 1.455 over 1.141 naar 884.
Het grootste aantal dagvaardingen was voor Farys met zo'n 375, gevolgd door De Watergroep met 253 dossiers.

Het Vlaamse gemiddelde van de klanten met een ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling hebben die tot een dagvaarding leidde, lag op 4,4 %. Bij een vergelijking tussen de verschillende exploitanten kwam het hoogste percentage voor bij IWVB (via Farys) (38,1 %) en bij Farys (30,9 %). Ook dit kan verklaard worden het systeem van de dubbele ingebrekestelling. Het aantal ingebrekestellingen waarmee gerekend werd, lag lager dan bij de anderen waterbedrijven.

IWVA, Knokke-Heist en Vivaqua stuurden geen enkel dossier door naar de rechtbank.

2.3.3 Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

Bijlage 2.5: Afsluiting en heraansluiting

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal afsluitingen	612	1.048	1.108	+5,7	+81,0
% afsluiting bij kanten met ondernemingsnummer	0,24	0,38	0,40	↑	↑

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer afsluiten zonder tussenkomst van een LAC. Dit gebeurde in totaal bij 1.108 klanten met een ondernemingsnummer. Tussen de exploitanten onderling waren grote verschillen waar te nemen: Water-link kende het hoogte percentage (1,9 % van de klanten met een ondernemingsnummer werd afgesloten).

De reden om af te sluiten was meestal wanbetaling. Dit gold voor 998 dossiers van de 1.108. 107 afsluitingen gebeurden in een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik was. Voor onmiddellijke bedreiging voor de volksgezondheid werden 2 klanten afgesloten, voor fraude 1 klant.

De gemiddelde uitstaande schuld bij het afsluiten van het openbaar waterdistributienetwerk bedroeg 1.073 euro. Dit gemiddelde bedrag varieerde tussen de verschillende exploitanten tussen 5.078 euro (bij Farys) tot 292 euro bij Knokke-Heist.

IWVB via Farys en Vivaqua sloten geen enkele klant met een ondernemingsnummer van water af.

475 klanten met een ondernemingsnummer werden in 2014 opnieuw aangesloten op hetzelfde leveringspunt. Het merendeel, namelijk voor 302 klanten, gebeurde de heraansluiting binnen de 7 kalenderdagen. Bij zo'n 85 klanten gebeurde de heraansluiting pas na meer dan 30 kalenderdagen.

In totaal werden 633 klanten met een ondernemingsnummer van de 1.108 klanten niet op hetzelfde leveringspunt heraangesloten. De cijfers verschillen hier sterk tussen de exploitanten, maar vooral De Watergroep valt op: 276 klanten van de 387 klanten werden niet heraangesloten.

2.3.4 Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

Bijlage 2.6: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

> **OPMERKING**: Uit een vraag naar bijkomende informatie over de gerapporteerde cijfers over het aantal aangevraagde en aantal toegestane minnelijke schikkingen is gebleken dat De Watergroep voor de voorbije jaren foutieve gegevens rapporteerde. Het aantal aanvragen voor minnelijke schikking dat werd gerapporteerd ligt te hoog. Aangezien de aangeleverde cijfers door de Watergroep in 2012 en 2013 niet correct zijn, werden deze niet meegenomen bij de vergelijking van de verschillende gerapporteerde jaren. Enkel de cijfers van de overige exploitanten werden meegenomen in de berekening in onderstaande tabel.

	Data zonder gegevens De Watergroep					Totaal (inclusief) De Watergroep
	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)	2014
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	141	193	255	+32,1	+80,9	498
% toegestane minnelijke schikkingen	76,6	73,1	62,7	↓	↓	47,6

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 498 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Daarvan werden er 237 toegestaan.

Zo'n 47,6 % van de aanvragen werd goedgekeurd. Bij de meeste exploitanten lag dat percentage boven 50 %. Opvallend is het lage percentage bij De Watergroep (31,7 %).

Het gemiddelde bedrag van tegemoetkoming varieerde van 441 euro (Vivaqua) tot 6.040 euro (Water-link). Voor Vlaanderen komt dat neer op een gemiddeld bedrag van tegemoetkoming van 3.002 euro.

Het maximale bedrag van tegemoetkoming toegekend door een exploitant in 2014 bedroeg 35.134 euro. De exploitant was De Watergroep.

2.3.5 Conclusies

- De exploitanten ontvingen 8.235 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer. Dit aantal steeggestaag tussen 2012 en 2014. Het merendeel van de aanvragen werd aanvaard.
- In totaal ontvingen 20.120 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal werden 2.110 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 88,6 % werd toegestaan. Het aantal aangevraagde betalingsplannen steeg tussen 2012 en 2014. Het percentage van het aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd, lag op 48 %.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedroeg 884. Dit aantal daalde tussen 2012 en 2013 en daalde verder in 2014.
- In totaal werden 1.108 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. Dit komt neer op 0,40 % van de klanten met een ondernemingsnummer.
- In 2014 werden 255 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Hiervan werd 62,7 % toegestaan.

2.4 Klachten

Bijlage 3: Klachten over drinkwater

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal klachten	2.047	2.411	2.701	+12,0	+31,,9
% gegronde klachten	45,3	44,1	43,7	↓	↓

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

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

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2014 zo'n 2.701 klachten. Een toename (31,9%) t.o.v. 2012 kon worden vastgesteld.

De klachten worden opgesplitst in zes groepen:

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

Van de 2.701 klachten handelden er 135 over de kwaliteit van het geleverde water, 17 over de kosteloze levering per gedomicilieerde, 199 over het aangerekende waterverbruik en 1.003 over andere facturatieproblemen. Zo'n 1.330 klachten van het totaal waren geklasseerd bij "andere reden".

Niet alle klachten die werden ingediend, waren gegrond. In totaal werden 1.179 klachten als gegrond beschouwd, wat neerkomt op 43,7 % van de ingediende klachten. Dat percentage was een lichte daling ten opzichte van 2012 (45,3 %). Net zoals in 2013 waren er grote verschillen tussen de verschillende exploitanten vast te stellen: Water-link (87,5 % van klachten gegrond) versus Pidpa (32,4 % van klachten gegrond).

Het aantal klachten ten opzichte van het aantal klanten was laag. Dit aantal lag steeds onder de 0,16 procent van het klantenbestand.

Het Algemeen Waterverkoopreglement bevat termijnen waarbinnen een bepaalde klacht moet worden behandeld.
Van de 2.701 klachten werden in totaal 2.603 (96,5 %) tijdig behandeld. Dat is net zoals in 2013 een hoog percentage.

De klachten over de kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde en de klachten over de sociale vrijstellingen kregen de meest strikte klachtenbehandeling. Voor de andere klachtencategorieën werden duidelijk meer klachten niet tijdig behandeld.

Als de indiener van de klacht te goeder trouw is en een goede reden heeft om een klacht in te dienen, mogen de kosten voor het onderzoek van de klacht niet worden aangerekend. In 2014 werd voor geen enkele klacht een kostprijs aangerekend voor de behandeling van de klacht.

2.5 Keuringen

Bijlage 4: Keuringen van drinkwater

	2012	2013	2014	2014/2013 (%)	2014/2012 (%)
Aantal keuringen	46.876	48.845	50.577	+3,4	+7,9
Aantal herkeuringen	2.614	2.239	2.052	-8,4	-21,5

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 2014 werden 50.577 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel, namelijk 44.544 bestond uit keuringen vóór de eerste ingebruikname. Het aantal keuringen dat werd uitgevoerd na belangrijke wijzigingen aan de binneninstallatie lagveel lager, namelijk 5.794 keuringen.

Uit een vergelijking met de cijfers van 2012 bleek dat het totale aantal keuringen dat werd uitgevoerd steeg met 7,5 %. Het aantal keuringen na belangrijke wijzigingen steeg sterk.

Als de binneninstallatie voldoet, krijgt de klant of titularis van de keurder een keuringsattest.
Als de installatie niet conform is, staan op het attest van de basiskeuring alle inbreuken vermeld. De klant of titularis moet de nodige herstelwerken uitvoeren om de inbreuken te verhelpen. De keurder komt de aangepaste installatie opnieuw keuren. In totaal gebeurden 2.052 herkeuringen. Een daling van 21,5 % t.o.v. 2012.

3 BESPREKING VAN DE SANERINGSSTATISTIEK VOOR 2014

3.1 Inleiding

Het rapporteringssjabloon werd op 2 maart 2015 verstuurd naar alle gemeenten en rioolbeheerders. De in te vullen gegevens hadden betrekking op het kalenderjaar 2014 en moesten tegen uiterlijk 31 maart ter beschikking worden gesteld aan de Vlaamse Milieumaatschappij.

291 gemeenten en rioolbeheerders hebben een (deels) ingevuld rapporteringssjabloon bezorgd. Voor een deel van de gemeenten gaven de rioolbeheerders slechts informatie over de keuringen of over de klachten. Voor de gemeenten waarvan geen informatie werd ontvangen, is het onduidelijk of het gebrek aan cijfermateriaal te wijten is aan het feit dat er in de betrokken gemeenten geen klachten zijn of geen keuringen zijn uitgevoerd.

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

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

3.2 Klachten

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

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

Het totale aantal klachten dat de klachtenmanagers van de verschillende rioolbeheerders ontvingen in 2014 bedraagt 494. Hiervan waren 370 klachten gegrond.

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

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

Water-link, Farys en De Watergroep gaven een globaal overzicht van de klachtenbehandeling waardoor voor de klachten “andere reden” een overlapping is met de rapportering over drinkwater (zie 2.4.)

Van de 494 klachten gingen er 120 (24 %) over de afvoer naar het saneringsnetwerk. De overige 374 klachten (76 %) stonden geklasseerd bij “andere reden”.

Het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal ingediende klachten bedraagt 75 %.

427 klachten (86 %) zijn binnen de vastgelegde termijn behandeld.

Als de indiener van de klacht ter goeder trouw is en een goede reden heeft om een klacht in te dienen, dan mogen de kosten voor het onderzoek van de klacht niet aangerekend worden.
Voor slechts 1 klacht werd een kost aangerekend.

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

3.3 Keuringen

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

Artikel 6 van het Ministerieel besluit van 12 december 2011 bepaalt: “De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar ter beschikking over de uitgevoerde keuringen van binneninstallaties en privéwaterafvoeren, opgesplitst per gemeente:
1° aantal uitgevoerde keuringen opgesplitst per categorie vermeld in artikel 7, §3 en artikel 12, §1 van het besluit;
2° aantal herkeuringen;
3° aantal weigeringen tot eerste ingebruikname of tot heringebruikname van de exploitant of hetzij het openbaar waterdistributienetwerk, hetzij het openbaar saneringsnetwerk met opgave van de reden.”

De verschillende categorieën voor de keuringen zijn conform artikel 12, §1 van het Algemeen Waterverkoopreglement:
1° vóór de eerste ingebruikname;
2° bij belangrijke wijzigingen;
3° na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant;
4° bij de aanleg van een gescheiden riolering op het openbaar domein, met de verplichting om af te koppelen op privédomein, conform de bepalingen van Vlarem.

In totaal werden in 2014 in Vlaanderen 18.364 keuringen uitgevoerd. Het grootste deel (11.865 of 65 %) gebeurde vóór de eerste ingebruikname. 5.475 keuringen (30 %) gebeurden naar aanleiding van de aanleg van een gescheiden riolering. Daarnaast werden 971 keuringen (5 %) uitgevoerd naar aanleiding van belangrijke wijzigingen en er werden 53 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 417 herkeuringen. In 791 gevallen werd een aansluiting van de installatie geweigerd. De weigering tot aansluiting kan gebaseerd zijn op een weigering van de eigenaar, het overlijden van de eigenaar; het niet-conform zijn van de scheiding van afvalwater en hemelwater en/of de hemelwaterput en/of de lozing en/of de herkeuring.

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

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

Link naar tekst: 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.
Vanaf de rapportering van 2014 wordt niet meer over huishoudelijk klant gesproken maar over “klanten zonder ondernemingsnummer”.

In de groep “klanten zonder ondernemingsnummer” zijn drie specifieke subgroepen te onderscheiden:
- vrijstellingsgerechtigde klant;
- beschermde klant;
- VME’s of vereniging van mede-eigenaars.

De voorwaarden om als vrijstellingsgerechtigde 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 1987betreffende 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.

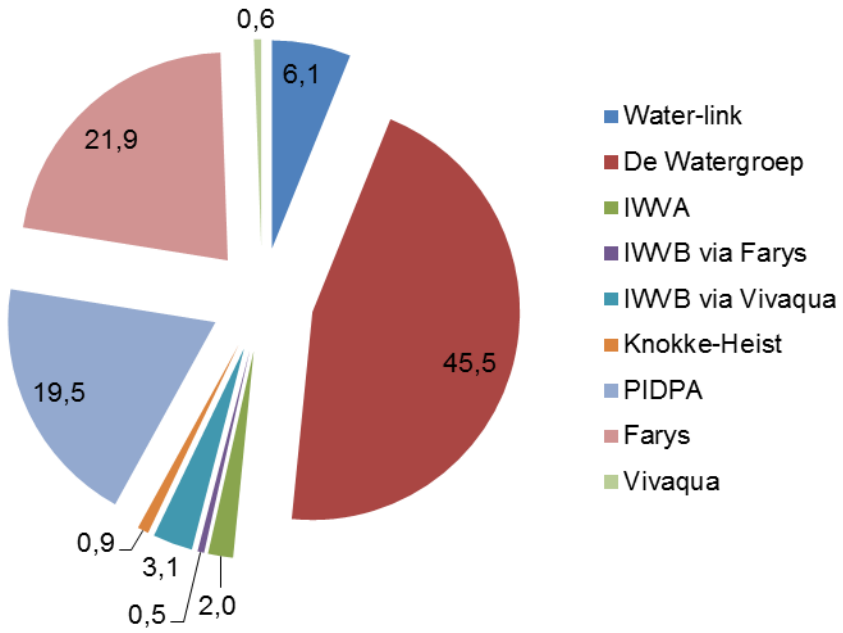
De toestand op 1 januari geldt om te bepalen of de rechten van beschermde klant gelden. De bijkomende rechten gelden tussen 1 juni van dat jaar tot 31 mei van het daaropvolgende jaar.

tabel 3: aantal klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Klanten zonder ondernemingsnummer
Water-link	154.180
De Watergroep	1.140.703
IWM	NG
IWVA	48.983
IWVB via Farys	12.857
IWVB via Vivaqua	78.027
Knokke-Heist	21.800
PIDPA	489.471
Farys	549.622
Vivaqua	14.146
Vlaanderen	2.509.789

NG: niet gerapporteerd

figuur 3: aandeel van de klanten zonder ondernemingsnummer per exploitant



Bijlage 1.1: Betalingsuitstel

Link naar tekst: Betalingsuitstel

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

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

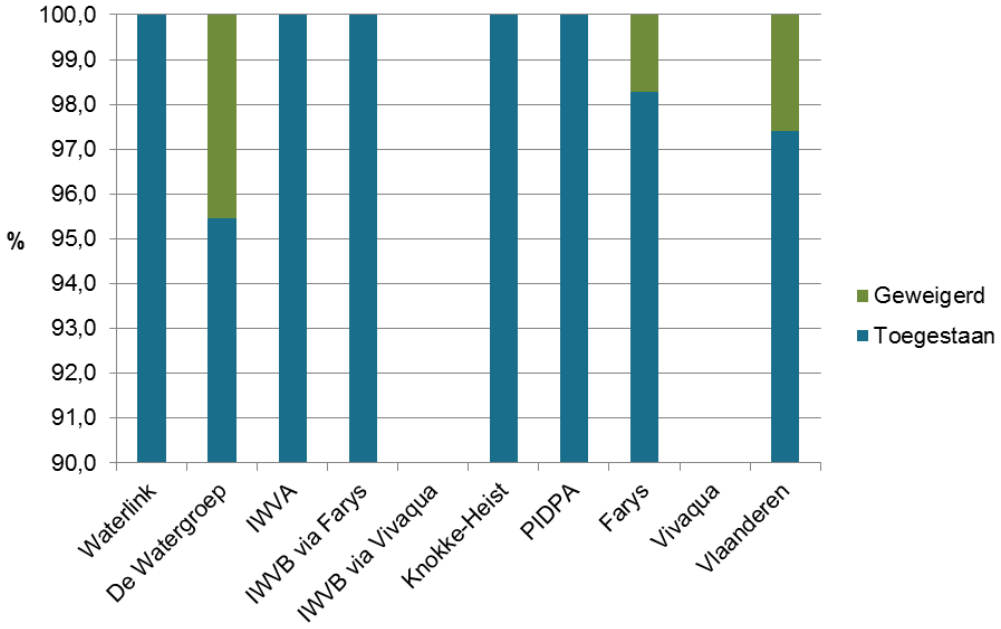
tabel 4: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
Water-link	12.073	12.073	0	100,0	0,0
De Watergroep	40.982	39.121	1.861	95,5	4,5
IWM	NG	NG	NG		
IWVA	318	318	0	100,0	0,0
IWVB via Farys	33	33	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua*	0	0	0	-	-
Knokke-Heist	213	213	0	100,0	0,0
Pidpa	17.419	17.419	0	100,0	0,0
Farys	1.334	1.311	23	98,3	1,7
Vivaqua*	0	0	0	-	-
Vlaanderen	72.372	70.488	1.884	97,4	2,6

NG: niet gerapporteerd

* Vivaqua gebruik als systeem een betaalplan. De klant krijgt een betaaldatum voorgesteld waartegen deze de heel schijf betaald.

figuur 4: aandeel van de toegestane en geweigerde uitstellen van betaling per exploitant

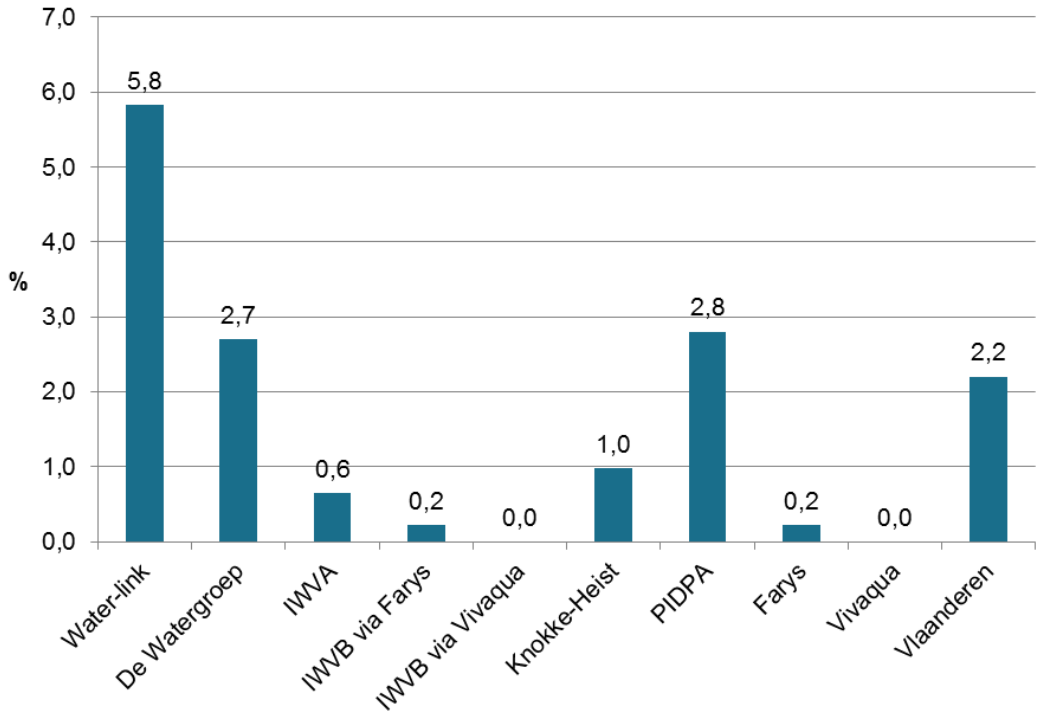


tabel 5: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
Water-link	8.985	5,8
De Watergroep	30.820	2,7
IWM	NG	
IWVA	318	0,6
IWVB via Farys	29	0,2
IWVB via Vivaqua	0	-
Knokke-Heist	213	1,0
Pidpa	13.725	2,8
Farys	1.210	0,2
Vivaqua	0	0,0
Vlaanderen	55.300	2,2

NG: niet gerapporteerd

figuur 5: aantal klanten zonder ondernemingsnummer met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummer



Bijlage 1.2: Ingebrekestelling

Link naar tekst: Ingebrekestelling

INFOBOX – INGEBREKESTELLING

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

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

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

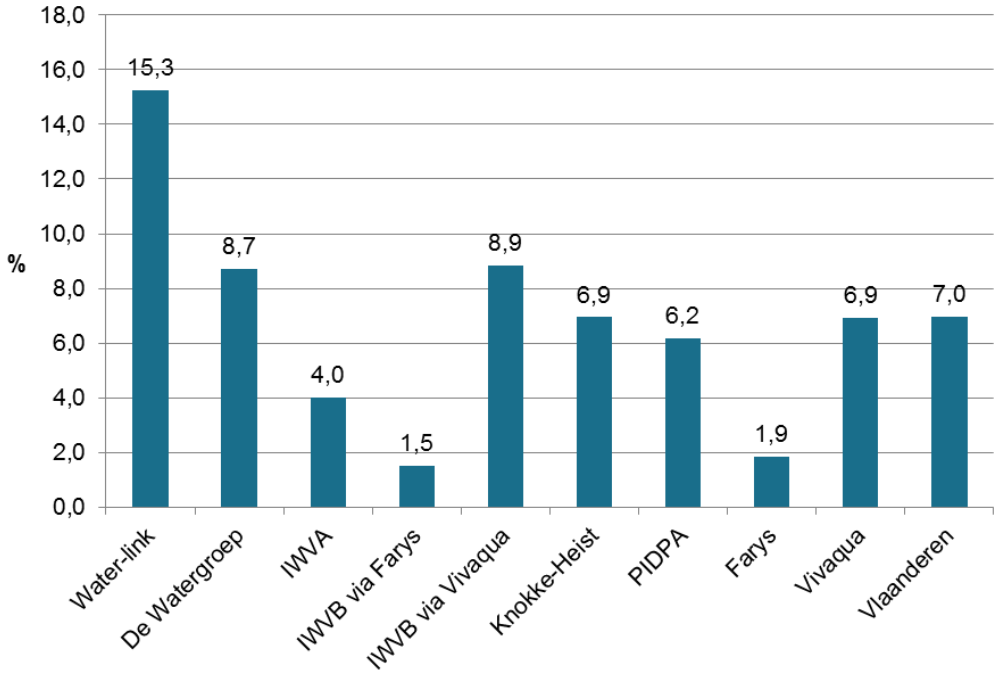
Ook meldt de exploitant:
1. de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;
2. de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.

tabel 6: aantal verstuurde aangetekende ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één aangetekende ingebrekestelling gestuurd werd

Exploitant	Totaal aantal verstuurde aangetekende ingebrekestellingen	aantal klanten naar wie minstens één aangetekende ingebrekestelling gestuurd wordt	% klanten met minstens één aangetekende ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten
Water-link	**46.089**	**23.530**	**15,3**
De Watergroep	**174.285**	**99.288**	**8,7**
IWM	NG	NG	
IWVA	2.289	1.955	4,0
IWVB via Farys	198	193	1,5
IWVB via Vivaqua	8.883	6.909	8,9
Knokke-Heist	2.105	1.513	6,9
PIDPA	52.417	30.218	6,2
Farys	10.355	10.204	1,9
Vivaqua	1.212	980	6,9
Vlaanderen	297.833	174.790	7,0

NG: niet gerapporteerd

figuur 6: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt per exploitant



tabel 7: totaal aantal klanten zonder ondernemingsnummers dat minstens één aangetekende ingebrekestelling krijgt voor de 13 Vlaamse centrumsteden en voor de andere gemeenten

13 centrumsteden	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Aantal Klanten zonder ondernemingsnummer met minstens één aangetekende ingebrestelling	% t.o.v. totaal
Aalst	36.314	857	2,4
Antwerpen	119.753	20.575	17,2
Brugge*	51.036	914	1,8
Genk	22.671	2.675	11,8
Gent	107.936	2.803	2,6
Hasselt*	9.941	711	7,2
Kortrijk	30.590	2.968	9,7
Mechelen	33.116	2.526	7,6
Leuven	33.769	2.620	7,8
Oostende*	35.582	1.343	3,8
Roeselare	24.261	2.011	8,3
Sint-Niklaas	29.788	3.426	11,5
Turnhout	18.716	1.539	8,2
13 centrumsteden	553.473	44.968	8,1
Totaal andere gemeenten	1.956.316	129.822	6,6
Vlaanderen	2.509.789	174.790	7,0

* Bevoorraad door twee exploitanten

Tabel 8: aantal klanten die minsten één maal in gebreke (niet- aangetekend of aangetekend) werden gesteld omwille van het niet tijdig betalen van de waterfactuur

Exploitant	aantal klanten de minstens één maal in gebreke werden gesteld	% klanten met minstens een ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten
Water-link	**23.530**	**15,3**
De Watergroep	**99.288**	**8,7**
IWM	NG	
IWVA	1.955	4,0
IWVB via Farys	1.548	12,0
IWVB via Vivaqua	6.909	8,9
Knokke-Heist	1.513	6,9
PIDPA	30.218	6,2
Farys	51.529	9,4
Vivaqua	980	6,9
Vlaanderen	217.470	8,7

Bijlage 1.3: Afbetalingsplan

Link naar tekst: Afbetalingsplan

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

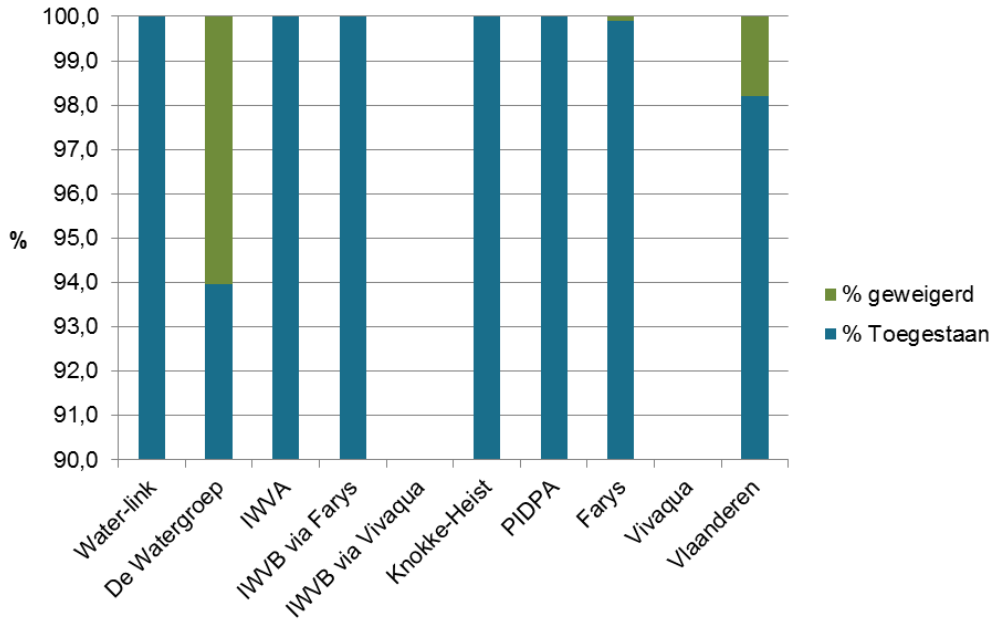
Als het te moeilijk is om het verschuldigde bedrag in één keer te betalen, heeft de klant recht op een afbetalingsplan.

tabel 9: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
Water-link	6.039	6.039	0	100,0	0,0
De Watergroep	17.211	16.171	1.040	94,0	6,0
IWM	NG	NG	NG		
IWVA	749	749	0	100,0	0,0
IWVB via Farys	288	288	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	10.812	10.812	0		
Knokke-Heist	166	166	0	100,0	0,0
Pidpa	11.396	11.396	0	100,0	0,0
Farys	10.779	10.767	12	99,9	0,1
Vivaqua	1.457	1.457	0		
Vlaanderen	58.897	57.845	1.052	98,2	1,8

NG: niet gerapporteerd

figuur 7: aandeel van de toegestane en geweigerde afbetalingsplannen per exploitant

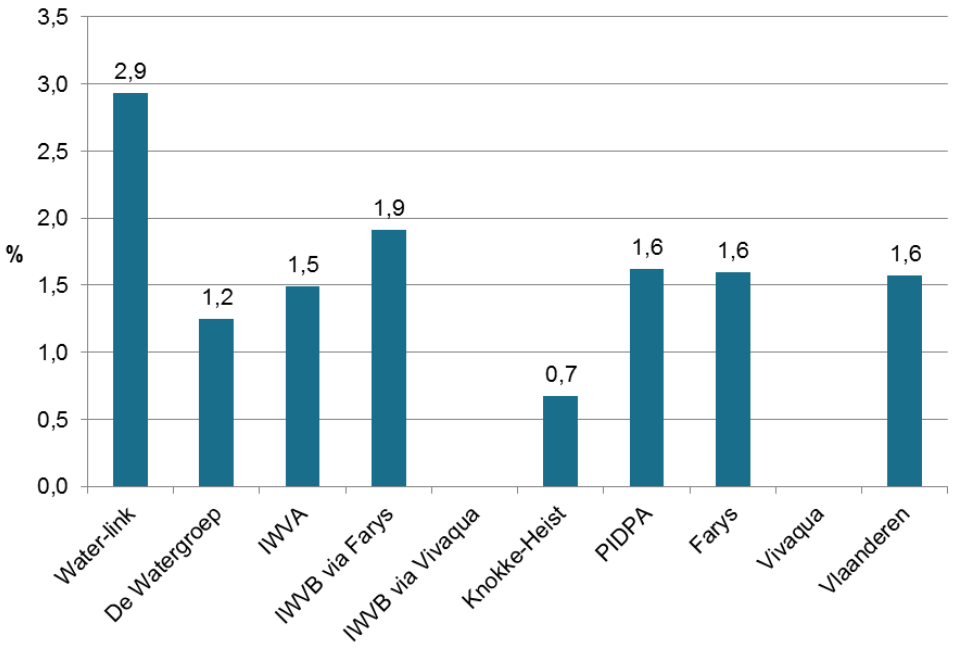


tabel 10: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt per exploitant

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
Water-link	4.524	2,9
De Watergroep	14.238	1,2
IWM	NG	
IWVA	730	1,5
IWVB via Farys	246	1,9
IWVB via Vivaqua	NB	
Knokke-Heist	147	0,7
Pidpa	7.944	1,6
Farys	8.782	1,6
Vivaqua	Nb	
Vlaanderen	36.611	1,6

NG: niet gerapporteerd
NB: niet beschikbaar

figuur 8: aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt per exploitant



tabel 11: aantal door de Lokale Adviescommissie (LAC) opgelegde afbetalingsplannen

Exploitant	Aantal door de LAC opgelegde afbetalingsplannen
Water-link	2.034
De Watergroep	5.909
IWM	NG
IWVA	126
IWVB via Farys	NB
IWVB via Vivaqua	649
Knokke-Heist	1
PIDPA	1.674
Farys	NB
Vivaqua	93
Vlaanderen	10.486

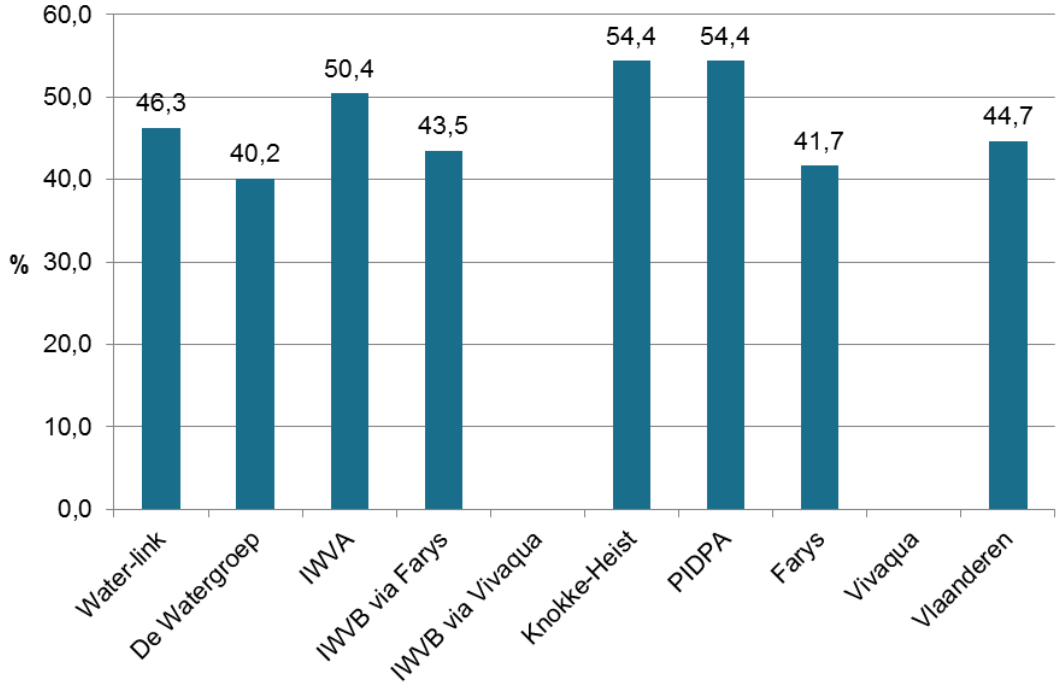
NG: niet gerapporteerd
NB: niet beschikbaar

tabel 12: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd per exploitant voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Afbetalingsplannen die niet werden nageleefd		Aantal klanten die hun afbetalingsplan niet naleefde	
	Aantal	% t.o.v. aantal toegestane afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal klanten die minstens één afbetalingsplan kregen
Water-link	2.714	44,9	2.093	46,3
De Watergroep	6.496	40,2	5.719	40,2
IWM	NG		NG	
IWVA	388	51,8	368	50,4
IWVB via Farys	123	42,7	107	43,5
IWVB via Vivaqua	6.325	58,5	NB	-
Knokke-Heist	82	49,4	80	54,4
PIDPA	5.752	50,5	4.319	54,4
Farys	4.536	42,1	3.663	41,7
Vivaqua	769	52,8	NB	-
Vlaanderen	27.185	47,0	16.349	44,7

NG: niet gerapporteerd
NB: niet beschikbaar

figuur 9: aantal (%) klanten zonder ondernemingsnummer waarvan de klant minstens één afbetalingsplan kreeg en dit niet naleefde



tabel 13: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Uitstaande schuld	Betalingsbedrag per maand	Looptijd
Water-link	€ 488	€ 130	4,6
De Watergroep	€ 549	€ 88	8,0
IWM	NG	NG	NG
IWVA	€ 460	€ 102	5,0
IWVB via Farys	€ 939	€ 76	12,2
IWVB via Vivaqua	€ 1.952	€ 160	2,5
Knokke-Heist	€ 463	€ 106	5,0
Pidpa	€ 380	€ 65	5,9
Farys	€ 795	€ 64	12,5
Vivaqua	€ 2.515	€ 206	2,3
Vlaanderen	€ 949	€ 111	6,4

NG: niet gerapporteerd

Bijlage 1.4: Erkende instelling voor schuldbemiddeling

Link naar tekst: Erkende instelling voor schuldbemiddeling

INFOBOX – ERKENDE INSTELLING VOOR SCHULDBEMIDDELING

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

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

tabel 14: aantal dossiers dat de exploitant op verzoek van de huishoudelijke klant doorstuurt naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling

Exploitant	OCMW	CAW	Overige
Water-link	0	0	0
De Watergroep	0	0	0
IWM	NG	NG	NG
IWVA	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	Nb
IWVB via Vivaqua	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0
PIDPA	0	0	0
Farys	59	44	Nb
Vivaqua	0	0	Nb
Vlaanderen	59	44	0

NG: niet gerapporteerd

Bijlage 1.5: Rechtbank

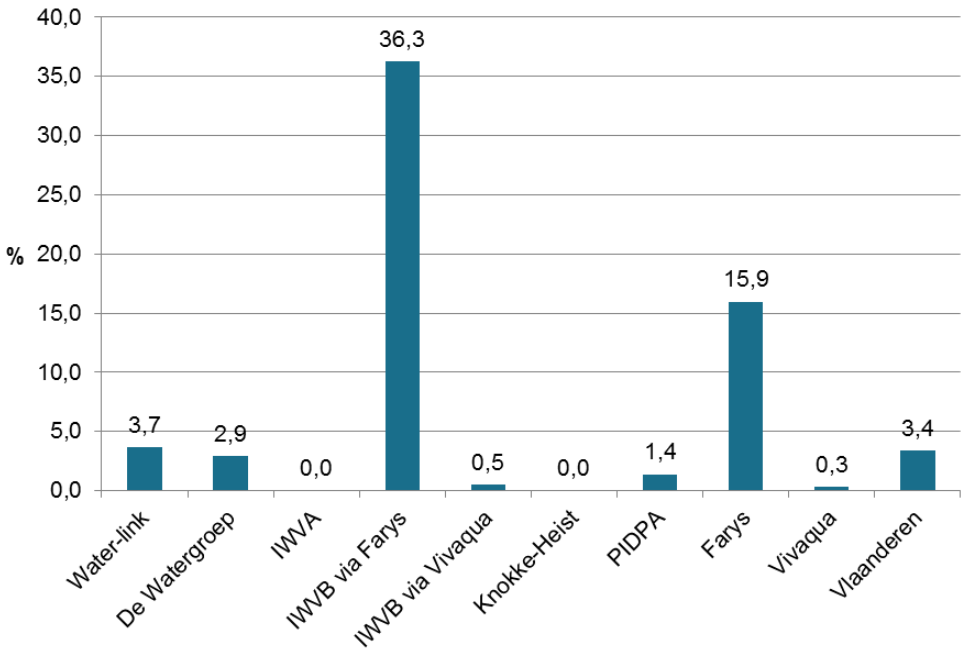
Link naar tekst: Rechtbank

tabel 15: aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal klanten met minstens één ingebrekestelling
Water-link	862	3,7
De Watergroep	2.909	2,9
IWM	NG	NG
IWVA	0	0,0
IWVB via Farys	70	36,3
IWVB via Vivaqua	33	0,5
Knokke-Heist	0	0,0
Pidpa	412	1,4
Farys	1.627	15,9
Vivaqua	3	0,3
Vlaanderen	5.916	3,4

NG: niet gerapporteerd

figuur 10: aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. het aantal klanten zonder ondernemingsnummer met minstens één ingebrekestelling



Bijlage 1.6: Lokale adviescommissie (LAC)

Link naar tekst: De werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

INFOBOX – LOKALE ADVIESCOMMISSIE (LAC)

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

Vooraleer een exploitant de watertoevoer afsluit, moet hij advies vragen aan de lokale adviescommissie (LAC). De LAC komt dus samen op verzoek van de leveranciers van water, gas of elektriciteit. Binnen die commissie worden dossiers over onbetaalde facturen besproken. Het is de bedoeling met alle betrokken partijen tot een oplossing te komen.

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

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

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

tabel 16: aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal klanten zonder ondernemings-nummer	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
Water-link	9.587	6,2	3.149	6.424	14
De Watergroep	15.666	1,4	862	14.752	52
IWM	NG		NG	NG	NG
IWVA	708	1,4	7	701	0
IWVB via Farys	62	0,5	0	62	0
IWVB via Vivaqua	950	1,2	0	950	0
Knokke-Heist	145	0,7	0	145	0
PIDPA	4.113	0,8	0	4.113	0
Farys	2.202	0,4	13	2.189	0
Vivaqua	136	1,0	0	136	0
Vlaanderen	33.569	1,3	4.031	29.472	66

NG: niet gerapporteerd

tabel 17: aantal door de LAC behandelde dossiers, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
Water-link	6.594	3.149	3.431	14
De Watergroep	9.177	429	8.727	21
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	708	7	701	0
IWVB via Farys	62	0	62	0
IWVB via Vivaqua	794	0	794	0
Knokke-Heist	145	0	145	0
PIDPA	2.718	0	2.718	0
Farys	2.137	13	2.124	0
Vivaqua	103	0	103	0
Vlaanderen	22.438	3.598	18.805	35

NG: niet gerapporteerd

tabel 18: aantal beslissingen van de LAC voor weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Positief advies*	Negatief advies**	Voorwaardelijk advies
Water-link	3.149	3.149	0	0
De Watergroep	305	1	60	244
IWM	0	0	0	0
IWVA	7	0	0	7
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	0	0	0	0
Farys	13	0	2	11
Vivaqua	0	0	0	0
Vlaanderen	3.474	3.150	62	262
In %		15,1	0,3	1,3

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer
** de exploitant mag niet afsluiten
NG: niet gerapporteerd

tabel 19: aantal beslissingen van de LAC voor weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Positief advies*	Negatief advies**	Voorwaardelijk advies
Water-link	3.096	346	706	2.044
De Watergroep	7.641	169	1.259	6.213
IWM	0	0	0	0
IWVA	701	0	426	275
IWVB via Farys	62	0	3	59
IWVB via Vivaqua	794	133	12	649
Knokke-Heist	145	0	58	87
PIDPA	2.718	135	539	2.044
Farys	2.125	11	144	1.970
Vivaqua	103	3	7	93
Vlaanderen	17.385	797	3.154	13.434
In %		3,8	15,1	64,3

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer
** de exploitant mag niet afsluiten
NG: niet gerapporteerd

tabel 20: aantal beslissingen van de LAC voor weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Positief advies*	Negatief advies**	Voorwaardelijk advies
Water-link	14	14	0	0
De Watergroep	17	0	6	11
IWM	0	0	0	0
IWVA	0	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0	0
PIDPA	0	0	0	0
Farys	0	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0
Vlaanderen	31	14	6	11
In %		0,1	0,0	0,1

* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer
** de exploitant mag niet afsluiten
NG: niet gerapporteerd

tabel 21: aantal beslissingen van de LAC, opgesplitst per soort beslissing, voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Positief advies*	Negatief advies**	Voorwaardelijk advies
Water-link	6.259	3.509	706	2.044
De Watergroep	7.963	170	1.325	6.468
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	708	0	426	282
IWVB via Farys	62	0	3	59
IWVB via Vivaqua	794	133	12	649
Knokke-Heist	145	0	58	87
PIDPA	2.718	135	539	2.044
Farys	2.138	11	146	1.981
Vivaqua	103	3	7	93
Vlaanderen	20.890	3.961	3.222	13.707
In %		19,0	15,4	65,6

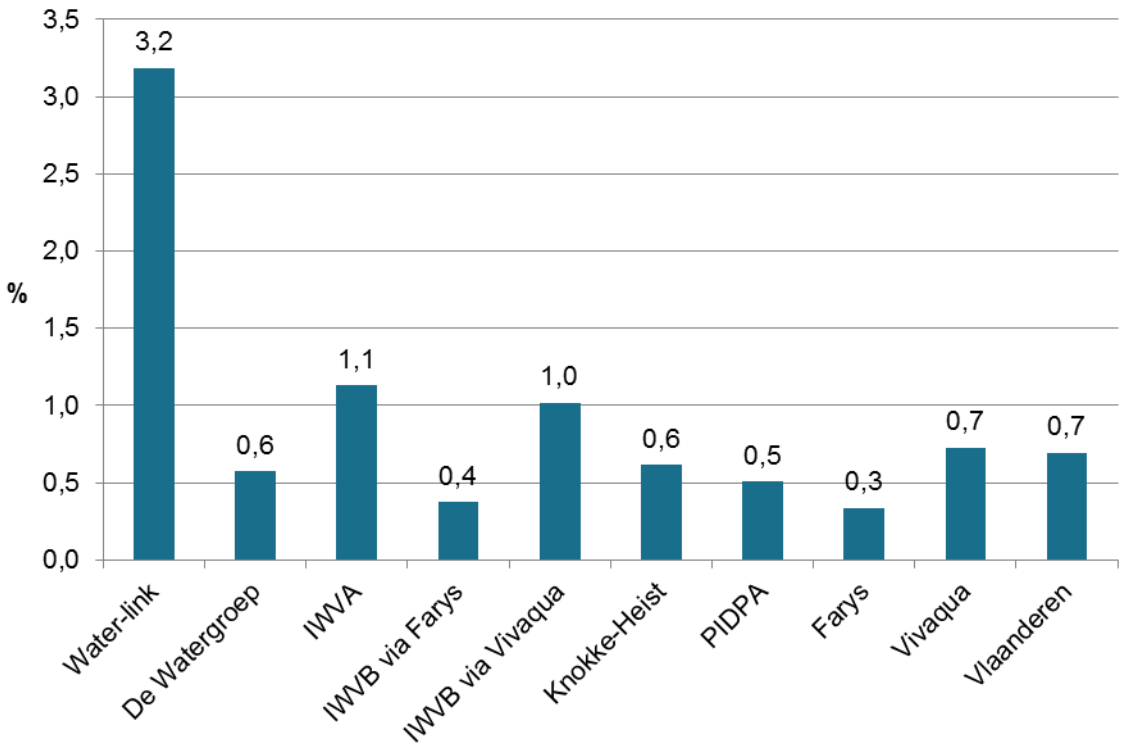
* de exploitant mag de klant afsluiten van de drinkwatertoevoer
** de exploitant mag niet afsluiten
NG: niet gerapporteerd

tabel 22: aantal klanten zonder ondernemingsnummer waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal aantal klanten
Water-link	4.913	3,2
De Watergroep	6.549	0,6
IWM	NG	
IWVA	554	1,1
IWVB via Farys	48	0,4
IWVB via Vivaqua	794	1,0
Knokke-Heist	134	0,6
Pidpa	2.481	0,5
Farys	1.841	0,3
Vivaqua	103	0,7
Vlaanderen	17.417	0,7

NG: niet gerapporteerd

figuur 11: aantal (%) klanten zonder ondernemingsnummer waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC



tabel 23: werking van de LAC voor de 13 centrumsteden van Vlaanderen

13 centrumsteden van Vlaanderen	Aantal zittingen	Aantal dossiers doorgestuurd	Aantal dossiers behandeld	Aantal positieve adviezen*	Gemiddeld aantal dossiers per zitting
Aalst	5	296	293	0	58,6
Antwerpen	52	8.827	6.106	3.292	117,4
Brugge*	4	122	119	0	29,8
Genk	10	414	263	0	26,3
Gent	10	588	573	0	57,3
Hasselt*	3	152	68	0	22,7
Kortrijk	2	265	162	0	81,0
Mechelen	4	412	240	28	60,0
Leuven	21	558	244	2	11,6
Oostende*	5	144	117	4	23,4
Roeselare	2	215	146	0	73,0
Sint-Niklaas	15	149	128	1	8,5
Turnhout	4	299	167	18	41,8
13 centrumsteden	137	12.441	8.626	3.345	63,0
Totaal andere gemeenten	1.026	21.128	13.812	616	13,5
Vlaanderen	1.163	33.569	22.438	3.961	19,3

* Bevoorraad door twee exploitanten

Bijlage 1.7: Afsluiting en heraansluiting

Link naar tekst: Afsluitingen en heraansluitingen

tabel 24: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na en zonder LAC-advies.

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Na LAC-advies	Zonder LAC-advies
Water-link	1.547	0,88	1.358	189
De Watergroep	834	0,04	823	11
IWM	NG		NG	NG
IWVA	129	0,11	55	74
IWVB via Farys	0	0,00	0	0
IWVB via Vivaqua	206	0,25	193	13
Knokke-Heist	124	0,09	20	104
PIDPA	321	0,06	271	50
Farys	377	0,07	377	0
Vivaqua	30	0,21	30	0
Vlaanderen	3.568	0,11	3.127	441

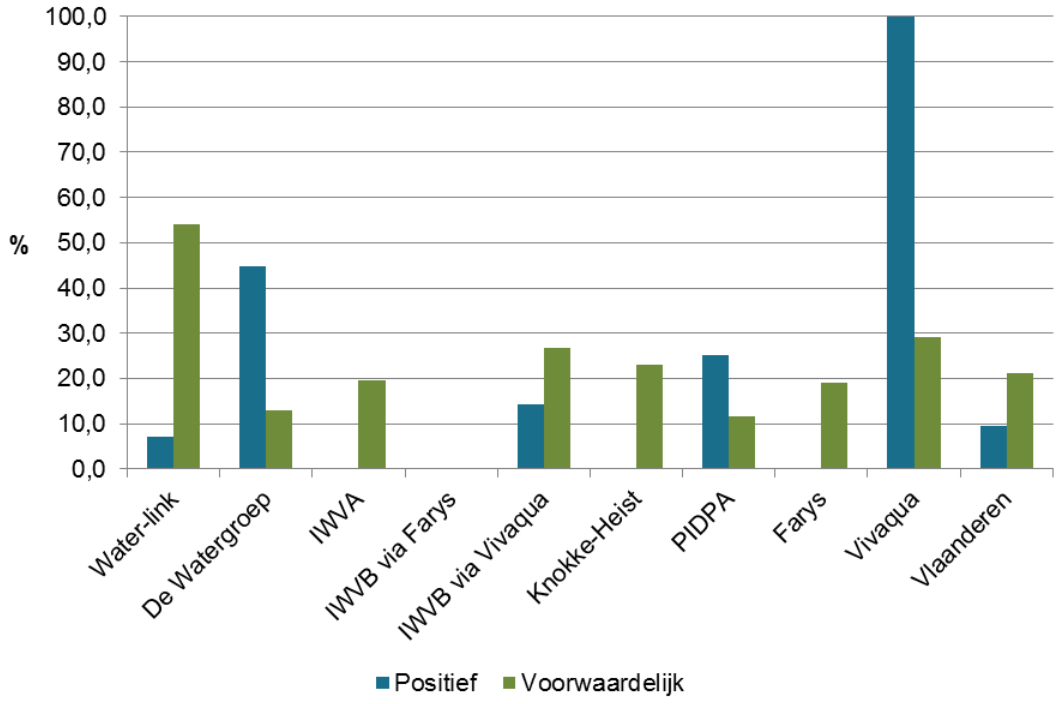
NG: niet gerapporteerd

tabel 25: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk na LAC-advies, opgesplitst per categorie voor de klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling
Water-link	1.358	123	1.221	14
De Watergroep	434	0	823	0
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	54	0	55	0
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	193	0	193	0
Knokke-Heist	20	0	20	0
PIDPA	271	0	271	0
Farys	377	0	377	0
Vivaqua	30	0	30	0
Vlaanderen	2.737	123	2.990	14

NG: niet gerapporteerd

figuur 12: percentage effectief afgesloten t.o.v. de beslissing van de LAC voor klanten zonder ondernemingsnummer



tabel 26: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk zonder LAC-advies, opgesplitst per categorie voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
Water-link	189	0	1	188	0
De Watergroep	11	0	0	11	0
IWM	NG	NG	NG	NG	NG
IWVA	74	0	0	74	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	13	0	0	1	12
Knokke-Heist	104	0	0	104	0
PIDPA	50	0	0	49	1
Farys	0	0	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0	0
Vlaanderen	441	0	1	427	13

NG: niet gerapporteerd

tabel 27: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk naar aanleiding van een LAC-advies voor de 13 centrumsteden

13 centrumsteden	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Aantal afsluitingen	% afsluitingen per klant
Aalst	36.314	53	0,15
Antwerpen	119.753	1.226	1,02
Brugge*	51.036	17	0,03
Genk	22.671	51	0,22
Gent	107.936	109	0,10
Hasselt*	9.941	9	0,09
Kortrijk	30.590	4	0,01
Mechelen	33.116	6	0,02
Leuven	33.769	16	0,05
Oostende*	35.582	26	0,07
Roeselare	24.261	14	0,06
Sint-Niklaas	29.788	5	0,02
Turnhout	18.716	21	0,11
13 centrumsteden	553.473	1553	0,28
Andere gemeenten	1.956.316	2.015	0,10
Vlaanderen	2.509.789	3.568	0,14

* Bevoorraad door twee exploitanten

tabel 28: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk en het aantal gekende gedomicilieerde personen voor wie de watertoevoer onderbroken werd

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld		Aantal gedomicilieerde personen	
	LAC-advies	Zonder LAC-advies	LAC-advies	Zonder LAC-advies
Water-link	€ 837	€ 538	2.864	2
De Watergroep	€ 1.122	€ 541	1.674	9
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	€ 400	€ 255	99	0
IWVB via Farys	€ 0	€ 0	0	0
IWVB via Vivaqua	€ 566	€ 384	543	0
Knokke-Heist	€ 260	€ 300	38	14
PIDPA	€ 930	€ 478	685	0
Farys	€ 1.851	€ 0	1.180	0
Vivaqua	€ 450	€ 0	86	0
Vlaanderen	€ 713	€ 277	7.169	25

NG: niet gerapporteerd

tabel 29: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten zijn op basis van een LAC-advies

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
Water-link	752	407	208	137
De Watergroep	343	227	75	41
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	37	16	11	10
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	136	97	23	16
Knokke-Heist	20	15	3	2
PIDPA	177	65	46	66
Farys	292	174	58	60
Vivaqua	23	20	0	3
Vlaanderen	1.780	1.021	424	335

NG: niet gerapporteerd

tabel 30: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten zijn zonder een advies van de LAC

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
Water-link	109	62	20	27
De Watergroep	1	0	0	1
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	53	10	19	24
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	5	5	0	0
Knokke-Heist	70	38	17	15
PIDPA	22	3	4	15
Farys	0	0	0	0
Vivaqua	0	0	0	0
Vlaanderen	260	118	60	82

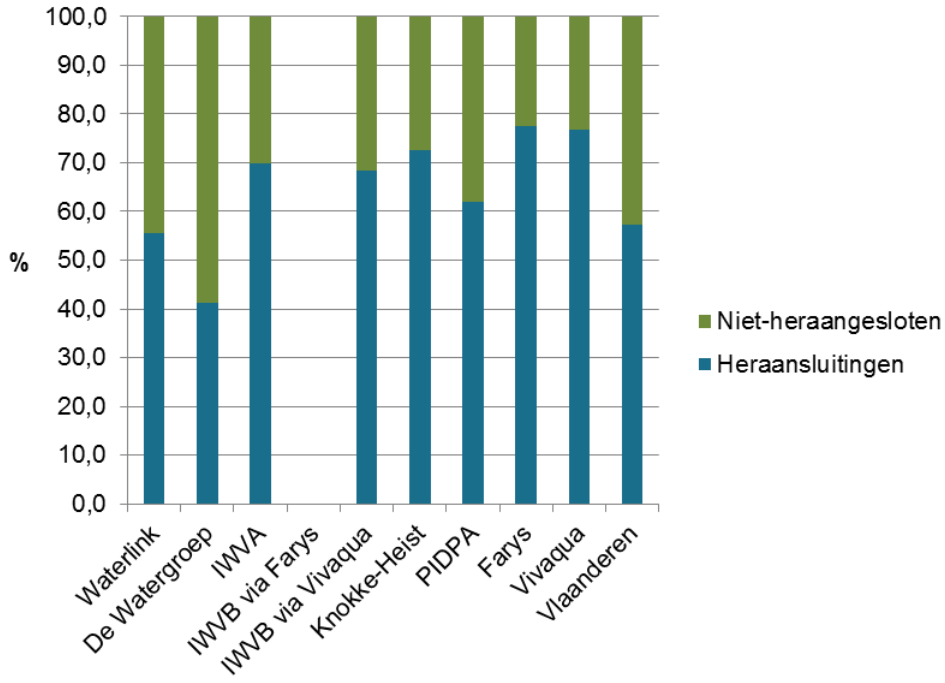
NG: niet gerapporteerd

tabel 31: aantal klanten zonder ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
Water-link	1.547	861	686	55,7	44,3
De Watergroep	834	344	490	41,2	58,8
IWM	NG	NG	NG		
IWVA	129	90	39	69,8	30,2
IWVB via Farys	0	0	0		
IWVB via Vivaqua	206	141	65	68,4	31,6
Knokke-Heist	124	90	34	72,6	27,4
PIDPA	321	199	122	62,0	38,0
TMVW	377	292	85	77,5	22,5
Vivaqua	30	23	7	76,7	23,3
Vlaanderen	3.568	2.040	1.528	57,2	42,8

NG: niet gerapporteerd

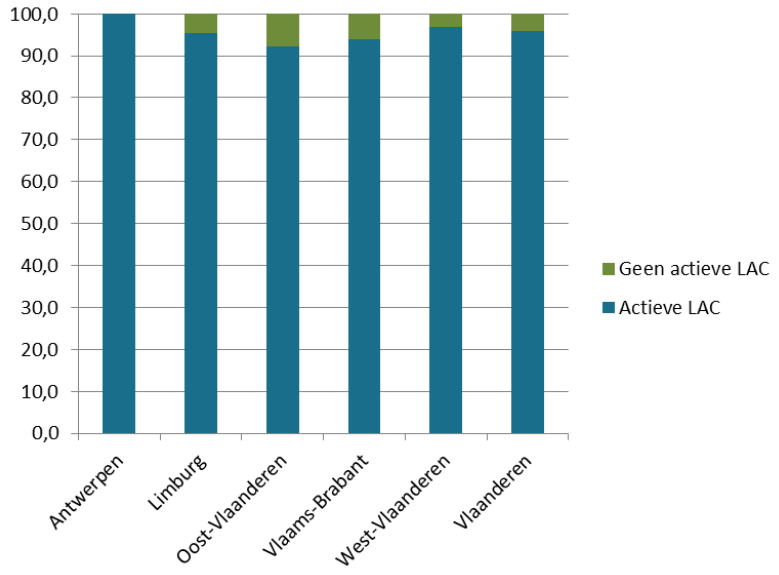
figuur 13: aandeel (%) van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten klanten zonder ondernemingsnummer op hetzelfde leveringspunt op het openbaar waterdistributienetwerk



tabel 32: werking van de LAC op provinciaal niveau

Provincie	Aantal gemeenten	Aantal met actieve LAC	Aantal zonder actieve LAC	% actieve LAC	% zonder actieve LAC
Antwerpen	70	70	0	100,0	0,0
Limburg	44	42	2	95,5	4,5
Oost-Vlaanderen	65	60	5	92,3	7,7
Vlaams-Brabant	65	61	4	93,8	6,2
West-Vlaanderen	64	62	2	96,9	3,1
Vlaanderen	308	295	13	95,8	4,2

figuur 14: aanwezigheid (%) van de LAC in de provincies en Vlaanderen



tabel 33: top 10 van de gemeenten in Vlaanderen met het hoogste aantal afsluitingen (%) per klant zonder ondernemingsnummer

Gemeente	Aantal huishoudelijke klanten	Aantal afsluitingen	% aantal afsluitingen t.o.v. aantal klanten zonder ondernemingsnummer
Antwerpen	119.753	1.447	1,21
Zwijndrecht	6.502	42	0,65
Drogenbos	1.861	11	0,59
Knokke-Heist	21.800	124	0,57
Vilvoorde	15.542	73	0,47
De Panne	10.130	43	0,42
Machelen	5.289	18	0,34
Diest	9.808	32	0,33
Koksijde	21.833	69	0,32
Nieuwerkerken	2.712	8	0,29

Bijlage 1.8: LAC-werking en afsluitingen per gemeente

Gemeente	Provincie	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	Actieve LAC	Aantal zittingen	Aantal doorgestuurde dossier	Aantel behandelde dossier	Gemiddel aantal behandelde dossier per zitting	Aantal klanten aanwezig of vertegenwoordigd	Beslissing LAC			Aantal afsluitingen								% afsluitingen t.o.v. klanten zonder ondernemingsnummer
												Na LAC-advies			Zonder LAC-advies					
									Positief	Negatief	Voorwaardelijk	Weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	Weigering tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	Weigering tot naleveing van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor de vernieuwde indienststelling	bij een onmiddelijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	bij fraude	bij wanbetaling	bij een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is	Totaal	
Aalst	Oost-Vlaanderen	36.314	Ja	5	296	293	58,60	39	0	16	277	0	53	0	0	0	0	0	53	0,15
Aalter	Oost-Vlaanderen	7.844	Ja	2	16	15	7,50	1	0	3	12	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Aarschot	Vlaams-Brabant	12.715	Ja	5	252	108	21,60	7	0	9	66	0	6	0	0	0	0	0	6	0,05
Aartselaar	Antwerpen	5.442	ja	1	17	15	15,00	2	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Affligem	Vlaams-Brabant	5.127	Ja	2	20	20	10,00	2	0	1	19	0	6	0	0	0	0	0	6	0,12
Alken	Limburg	4.268	Ja	4	67	38	9,50	12	0	8	22	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Alveringem	West-Vlaanderen	2.151	Ja	2	61	61	30,50	Nb	0	48	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Antwerpen	Antwerpen	119.753	Ja	52	8.827	6.106	117,42	195	3.292	613	1.895	114	1.138	14	0	1	180	0	1.447	1,21
Anzegem	West-Vlaanderen	5.895	Ja	2	47	21	10,50	0	0	0	18	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Ardooie	West-Vlaanderen	3.725	Ja	3	44	17	5,67	0	0	0	13	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Arendonk	Antwerpen	5.306	ja	1	26	16	16,00	0	3	1	12	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
As	Limburg	3.161	Ja	5	52	19	3,80	5	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Asse	Vlaams-Brabant	11.617	Ja	3	57	57	19,00	12	1	3	53	0	16	0	0	0	0	0	16	0,14
Assenede	Oost-Vlaanderen	5.823	Ja	3	84	60	20,00	1	0	36	21	0	6	0	0	0	0	0	6	0,10
Avelgem	West-Vlaanderen	4.125	Ja	2	59	27	13,50	0	0	0	21	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05
Baarle-Hertog	Antwerpen	171	ja	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Balen	Antwerpen	9.425	ja	2	89	54	27,00	2	5	6	43	0	7	0	0	0	0	0	7	0,07
Beernem	West-Vlaanderen	6.010	Ja	2	15	14	7,00	0	1	1	12	0	4	0	0	0	0	0	4	0,07
Beerse	Antwerpen	7.061	ja	2	65	41	20,50	6	1	9	31	0	7	0	0	0	0	0	7	0,10
Beersel	Vlaams-Brabant	9.417	Ja	3	43	43	14,33	12	0	2	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Begijnendijk	Vlaams-Brabant	4.057	Ja	3	48	35	11,67	3	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bekkevoort	Vlaams-Brabant	2.408	Ja	4	43	25	6,25	0	0	0	19	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Beringen	Limburg	16.890	Ja	24	180	147	6,13	108	0	1	138	0	17	0	0	0	0	0	17	0,10
Berlaar	Antwerpen	4.621	ja	1	31	15	15,00	1	1	2	12	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Berlare	Oost-Vlaanderen	6.141	Ja	5	149	98	19,60	0	0	37	58	0	8	0	0	0	0	0	8	0,13
Bertem	Vlaams-Brabant	3.672	Ja	4	85	49	12,25	3	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bever	Vlaams-Brabant	801	Ja	2	20	8	4,00	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Beveren	Oost-Vlaanderen	18.543	Ja	6	113	108	18,00	6	0	38	69	0	2	0	0	0	0	0	2	0,01
Bierbeek	Vlaams-Brabant	3.599	Ja	2	39	23	11,50	1	0	0	14	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Bilzen	Limburg	11.770	Ja	14	119	92	6,57	45	0	1	72	0	4	0	0	0	0	0	4	0,03
Blankenberge	West-Vlaanderen	10.712	Ja	2	27	26	13,00	0	1	0	25	0	8	0	0	0	0	0	8	0,07
Bocholt	Limburg	5.016	Ja	1	1	1	1,00	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Boechout	Antwerpen	4.270	Ja	5	136	106	21,20	1	89	9	7	0	3	0	0	0	1	0	4	0,09
Bonheiden	Antwerpen	5.952	ja	2	39	22	11,00	0	5	0	17	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Boom	Antwerpen	7.138	ja	3	125	110	36,67	23	1	2	107	0	4	0	0	0	1	0	5	0,07
Boortmeerbeek	Vlaams-Brabant	4.555	Ja	2	51	17	8,50	3	0	2	12	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Borgloon	Limburg	4.290	Ja	2	3	3	1,50	4	0	0	3	0	7	0	0	0	0	0	7	0,16
Bornem	Antwerpen	8.992	ja	2	47	37	18,50	3	0	7	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Borsbeek	Antwerpen	4.298	ja	1	40	35	35,00	5	0	6	29	0	4	0	0	0	0	0	4	0,09
Boutersem	Vlaams-Brabant	3.012	Ja	3	53	16	5,33	0	0	0	8	0	2	0	0	0	0	0	2	0,07
Brakel	Oost-Vlaanderen	6.241	Ja	2	14	14	7,00	2	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Brasschaat	Antwerpen	15.002	ja	4	172	132	33,00	2	0	39	93	0	12	0	0	0	4	0	16	0,11
Brecht	Antwerpen	11.141	ja	2	69	50	25,00	4	1	5	44	0	6	0	0	0	1	0	7	0,06
Bredene	West-Vlaanderen	7.530	Ja	2	64	43	21,50	0	0	5	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bree	Limburg	6.266	Ja	2	2	1	0,50	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Brugge	West-Vlaanderen	51.036	Ja	4	122	119	29,75	3	0	11	108	0	17	0	0	0	0	0	17	0,03
Buggenhout	Oost-Vlaanderen	5.969	Ja	2	19	18	9,00	1	4	3	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Damme	West-Vlaanderen	4.402	Ja	2	19	19	9,50	0	0	3	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
De Haan	West-Vlaanderen	8.637	Ja	1	10	10	10,00	1	0	1	9	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
De Panne	West-Vlaanderen	10.130	Ja	3	227	227	75,67	Nb	0	91	136	0	28	0	0	0	15	0	43	0,42
De Pinte	Oost-Vlaanderen	4.290	Ja	1	5	5	5,00	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Deerlijk	West-Vlaanderen	4.587	Ja	2	40	25	12,50	0	0	1	21	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Deinze	Oost-Vlaanderen	13.055	Ja	3	26	21	7,00	1	0	1	20	0	4	0	0	0	0	0	4	0,03
Denderleeuw	Oost-Vlaanderen	7.980	Ja	5	206	168	33,60	18	0	91	73	0	10	0	0	0	1	0	11	0,14
Dendermonde	Oost-Vlaanderen	19.735	Ja	4	82	80	20,00	17	0	10	70	0	13	0	0	0	0	0	13	0,07
Dentergem	West-Vlaanderen	3.243	Ja	2	35	22	11,00	1	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Dessel	Antwerpen	3.900	ja	2	43	40	20,00	1	0	20	20	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05
Destelbergen	Oost-Vlaanderen	7.612	Ja	1	9	9	9,00	0	0	0	9	0	2	0	0	0	0	0	2	0,03
Diepenbeek	Limburg	7.343	Ja	2	31	24	12,00	0	0	1	20	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Diest	Vlaams-Brabant	9.808	Ja	5	159	103	20,60	5	0	1	89	0	32	0	0	0	0	0	32	0,33
Diksmuide	West-Vlaanderen	6.667	Ja	2	63	30	15,00	0	0	0	29	0	9	0	0	0	0	0	9	0,13
Dilbeek	Vlaams-Brabant	15.228	ja	3	143	118	39,33	13	0	0	118	0	31	0	0	0	0	6	37	0,24
Dilsen-Stokkem	Limburg	7.738	Ja	3	60	56	18,67	31	0	0	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Drogenbos	Vlaams-Brabant	1.861	ja	1	31	22	22,00	10	0	0	22	0	11	0	0	0	0	0	11	0,59
Duffel	Antwerpen	7.040	ja	3	56	43	14,33	2	2	9	32	0	6	0	0	0	0	0	6	0,09
Edegem	Antwerpen	6.537	Ja	6	92	45	7,50	6	16	6	20	2	15	0	0	0	0	0	17	0,26
Eeklo	Oost-Vlaanderen	8.852	Ja	6	216	165	27,50	6	14	45	69	0	4	0	0	0	0	0	4	0,05
Erpe-Mere	Oost-Vlaanderen	8.441	Ja	3	35	35	11,67	9	0	1	34	0	12	0	0	0	0	0	12	0,14
Essen	Antwerpen	7.421	ja	2	63	44	22,00	4	0	0	44	0	5	0	0	0	1	0	6	0,08
Evergem	Oost-Vlaanderen	13.937	Ja	6	171	126	21,00	0	0	5	98	0	7	0	0	0	0	0	7	0,05
Galmaarden	Vlaams-Brabant	3.479	Ja	3	62	37	12,33	4	0	1	18	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Gavere	Oost-Vlaanderen	5.222	Ja	2	15	14	7,00	2	0	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Geel	Antwerpen	16.618	ja	3	126	67	22,33	1	0	23	44	0	6	0	0	0	3	0	9	0,05
Geetbets	Vlaams-Brabant	2.334	Ja	5	82	22	4,40	2	0	1	21	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Genk	Limburg	22.671	Ja	10	414	263	26,30	171	0	5	239	0	51	0	0	0	0	0	51	0,22
Gent	Oost-Vlaanderen	107.936	Ja	10	588	573	57,30	101	0	30	543	0	109	0	0	0	0	0	109	0,10
Geraardsbergen	Oost-Vlaanderen	14.155	Ja	5	336	279	55,80	16	0	134	122	0	31	0	0	0	0	0	31	0,22
Gingelom	Limburg	3.366	Ja	1	30	25	25,00	16	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Gistel	West-Vlaanderen	4.833	Ja	2	41	20	10,00	0	0	0	20	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Glabbeek	Vlaams-Brabant	1.349	Ja	5	21	10	2,00	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Gooik	Vlaams-Brabant	3.529	Ja	2	39	27	13,50	5	0	2	17	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Grimbergen	Vlaams-Brabant	12.749	Ja	10	487	224	22,40	31	6	47	165	0	24	0	0	0	0	0	24	0,19
Grobbendonk	Antwerpen	4.730	ja	2	33	11	5,50	1	3	1	7	0	7	0	0	0	1	0	8	0,17
Haacht	Vlaams-Brabant	5.722	Ja	3	109	59	19,67	0	0	15	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Haaltert	Oost-Vlaanderen	7.746	Ja	8	115	87	10,88	7	0	22	59	0	10	0	0	0	0	0	10	0,13
Halen	Limburg	3.725	Ja	2	27	26	13,00	19	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Halle	Vlaams-Brabant	14.684	Ja	5	239	181	36,20	27	102	0	70	0	28	0	0	0	3	0	31	0,21
Ham	Limburg	4.297	Ja	6	42	35	5,83	16	0	6	29	0	4	0	0	0	0	0	4	0,09
Hamme	Oost-Vlaanderen	10.358	Ja	3	60	57	19,00	2	0	4	53	0	7	0	0	0	0	0	7	0,07
Hamont-Achel	Limburg	5.763	Ja	2	3	1	0,50	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Harelbeke	West-Vlaanderen	11.580	Ja	2	80	59	29,50	1	0	2	49	0	2	0	0	0	0	0	2	0,02
Hasselt	Limburg	9.941	Ja	3	152	78	26,00	60	0	0	71	0	9	0	0	0	0	0	9	0,09
Hechtel-Eksel	Limburg	4.828	Ja	9	55	36	4,00	11	0	0	33	0	5	0	0	0	0	0	5	0,10
Heers	Limburg	2.890	Ja	4	45	32	8,00	10	0	0	24	0	6	0	0	0	0	0	6	0,21
Heist-op-den-Berg	Antwerpen	18.056	ja	3	124	67	22,33	6	5	9	53	0	8	0	0	0	0	0	8	0,04
Hemiksem	Antwerpen	4.445	ja	2	43	27	13,50	4	0	0	27	0	2	0	0	0	2	0	4	0,09
Herent	Vlaams-Brabant	7.953	Ja	7	141	69	9,86	1	0	13	25	0	3	0	0	0	0	0	3	0,04
Herentals	Antwerpen	12.237	ja	3	152	83	27,67	6	12	12	59	0	11	0	0	0	0	0	11	0,09
Herenthout	Antwerpen	3.723	ja	1	17	17	17,00	0	0	0	17	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05
Herk-de-Stad	Limburg	4.798	Ja	3	26	20	6,67	5	0	0	16	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Herne	Vlaams-Brabant	2.581	Ja	2	43	31	15,50	2	0	12	7	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Herselt	Antwerpen	6.308	ja	2	69	42	21,00	2	5	3	34	0	3	0	0	0	2	0	5	0,08
Herstappe	Limburg	26	Neen	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Herzele	Oost-Vlaanderen	7.393	Ja	4	49	38	9,50	2	0	0	36	0	3	0	0	0	0	0	3	0,04
Heusden-Zolder	Limburg	12.429	Ja	30	151	129	4,30	64	0	0	118	0	18	0	0	0	0	0	18	0,14
Heuvelland	West-Vlaanderen	3.161	Ja	2	67	39	19,50	1	2	11	19	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Hoegaarden	Vlaams-Brabant	2.655	Ja	3	138	25	8,33	1	0	0	24	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Hoeilaart	Vlaams-Brabant	4.185	Neen	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Hoeselt	Limburg	3.704	Ja	3	3	3	1,00	1	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0,08
Holsbeek	Vlaams-Brabant	3.836	Ja	2	20	9	4,50	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Hooglede	West-Vlaanderen	3.790	Ja	2	44	17	8,50	0	0	6	9	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03

Hoogstraten	Antwerpen	8.550	ja	3	104	88	29,33	8	0	14	74	0	7	0	0	0	2	0	9	0,11
Horebeke	Oost-Vlaanderen	788	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Houthalen-Helchteren	Limburg	11.456	Ja	14	144	99	7,07	48	0	0	86	0	6	0	0	0	0	0	6	0,05
Houthulst	West-Vlaanderen	3.973	Ja	2	80	45	22,50	1	6	15	22	0	5	0	0	0	0	0	5	0,13
Hove	Antwerpen	2.854	Ja	4	48	26	6,50	3	14	5	7	1	3	0	0	0	1	0	5	0,18
Huldenberg	Vlaams-Brabant	3.745	Ja	4	88	52	13,00	4	0	1	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Hulshout	Antwerpen	4.561	ja	2	38	21	10,50	1	4	3	14	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Ichtegem	West-Vlaanderen	5.638	Ja	3	90	51	17,00	0	0	30	21	0	5	0	0	0	0	0	5	0,09
Ieper	West-Vlaanderen	14.821	Ja	2	160	67	33,50	0	11	0	48	0	8	0	0	0	0	0	8	0,05
Ingelmunster	West-Vlaanderen	4.401	Ja	2	82	40	20,00	0	0	5	17	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05
Izegem	West-Vlaanderen	11.718	Ja	2	114	84	42,00	0	2	2	76	0	9	0	0	0	0	0	9	0,08
Jabbeke	West-Vlaanderen	5.477	ja	2	25	18	9,00	1	0	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Kalmthout	Antwerpen	7.296	ja	2	50	39	19,50	3	0	1	38	0	7	0	0	0	1	0	8	0,11
Kampenhout	Vlaams-Brabant	4.394	Ja	2	33	16	8,00	1	11	2	3	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05
Kapellen	Antwerpen	10.374	Ja	5	80	71	14,20	4	6	11	54	0	10	0	0	0	2	0	12	0,12
Kapelle-op-den-Bos	Vlaams-Brabant	3.686	Ja	2	127	24	12,00	1	2	14	5	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Kaprijke	Oost-Vlaanderen	2.567	Ja	4	56	32	8,00	3	2	21	8	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Kasterlee	Antwerpen	7.571	ja	2	49	32	16,00	1	3	3	26	0	0	0	0	0	1	0	1	0,01
Keerbergen	Vlaams-Brabant	4.978	Ja	3	122	65	21,67	1	0	7	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Kinrooi	Limburg	4.718	Ja	2	131	31	15,50	1	0	10	21	0	7	0	0	0	0	0	7	0,15
Kluisbergen	Oost-Vlaanderen	2.690	Ja	2	10	11	5,50	2	0	1	10	0	1	0	0	0	0	0	1	0,04
Knesselare	Oost-Vlaanderen	3.399	Ja	2	12	10	5,00	2	0	1	9	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Knokke-Heist	West-Vlaanderen	21.800	Ja	4	145	145	36,25	1	0	58	87	0	20	0	0	0	104	0	124	0,57
Koekelare	West-Vlaanderen	3.654	Ja	2	29	20	10,00	0	0	0	16	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Koksijde	West-Vlaanderen	21.833	Ja	3	237	237	79,00	Nb	0	162	75	0	20	0	0	0	49	0	69	0,32
Kontich	Antwerpen	7.222	Ja	7	135	77	11,00	1	32	16	26	1	10	0	0	0	1	0	12	0,17
Kortemark	West-Vlaanderen	4.960	Ja	2	36	23	11,50	2	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Kortenaken	Vlaams-Brabant	8	Neen	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Kortenberg	Vlaams-Brabant	7.218	Ja	3	70	37	12,33	6	0	5	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Kortessem	Limburg	3.263	Ja	4	35	21	5,25	10	0	0	17	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Kortrijk	West-Vlaanderen	30.590	Ja	2	265	162	81,00	2	0	0	154	0	4	0	0	0	0	0	4	0,01
Kraainem	Vlaams-Brabant	4.930	ja	2	62	40	20,00	0	0	0	40	0	9	0	0	0	0	0	9	0,18
Kruibeke	Oost-Vlaanderen	6.606	Ja	4	123	95	23,75	4	0	54	40	0	5	0	0	0	0	0	5	0,08
Kruishoutem	Oost-Vlaanderen	3.228	Ja	2	17	17	8,50	1	0	2	15	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Kuurne	West-Vlaanderen	5.405	Ja	2	57	36	18,00	2	0	0	33	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Laakdal	Antwerpen	6.687	ja	2	48	23	11,50	3	0	3	20	0	6	0	0	0	0	0	6	0,09
Laarne	Oost-Vlaanderen	5.018	Ja	4	65	36	9,00	1	0	5	23	0	3	0	0	0	0	0	3	0,06
Lanaken	Limburg	9.730	Ja	19	162	100	5,26	46	0	1	91	0	22	0	0	0	0	0	22	0,23
Landen	Vlaams-Brabant	2.163	Ja	2	54	32	16,00	3	0	0	25	0	3	0	0	0	0	0	3	0,14
Langemark-Poelkapelle	West-Vlaanderen	3.114	Ja	2	59	24	12,00	0	0	5	19	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Lebbeke	Oost-Vlaanderen	7.982	Ja	2	22	22	11,00	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Lede	Oost-Vlaanderen	8.041	Ja	4	56	55	13,75	1	0	4	51	0	16	0	0	0	0	0	16	0,20
Ledegem	West-Vlaanderen	3.843	Ja	2	31	19	9,50	0	0	2	13	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Lendelede	West-Vlaanderen	2.321	Ja	3	22	9	3,00	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Lennik	Vlaams-Brabant	3.490	Ja	2	52	30	15,00	1	0	9	11	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Leopoldsburg	Limburg	NG	Neen	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Leuven	Vlaams-Brabant	33.769	Ja	21	558	244	11,62	11	2	10	219	0	16	0	0	0	0	0	16	0,05
Lichtervelde	West-Vlaanderen	3.408	Ja	3	24	15	5,00	0	0	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Liedekerke	Vlaams-Brabant	5.247	Ja	5	49	46	9,20	4	0	4	41	0	7	0	0	0	0	0	7	0,13
Lier	Antwerpen	15.340	ja	3	192	97	32,33	30	1	13	83	0	17	0	0	0	0	1	18	0,12
Lierde	Oost-Vlaanderen	2.770	Neen	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Lille	Antwerpen	6.860	ja	2	51	28	14,00	3	0	10	18	0	4	0	0	0	0	0	4	0,06
Linkebeek	Vlaams-Brabant	1.777	ja	0	0	0		0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0,28
Lint	Antwerpen	3.214	ja	1	14	13	13,00	0	0	9	4	0	3	0	0	0	0	0	3	0,09
Linter	Vlaams-Brabant	NG	Neen	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Lochristi	Oost-Vlaanderen	8.250	Ja	5	49	27	5,40	0	0	3	18	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Lokeren	Oost-Vlaanderen	15.603	Ja	6	445	182	30,33	33	72	5	79	0	22	0	0	0	1	0	23	0,15
Lommel	Limburg	13.829	Ja	2	209	13	6,50	3	0	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Londerzeel	Vlaams-Brabant	7.213	Ja	3	284	58	19,33	2	0	13	42	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Lo-Reninge	West-Vlaanderen	1.113	Ja	2	26	11	5,50	1	0	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Lovendegem	Oost-Vlaanderen	3.917	Ja	2	21	19	9,50	4	0	1	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Lubbeek	Vlaams-Brabant	5.304	Ja	4	59	24	6,00	0	1	2	11	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Lummen	Limburg	5.722	Ja	4	54	31	7,75	11	0	0	27	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Maarkedal	Oost-Vlaanderen	2.380	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Maaseik	Limburg	9.872	Ja	10	77	64	6,40	45	0	0	53	0	9	0	0	0	0	0	9	0,09
Maasmechelen	Limburg	14.291	Ja	20	258	223	11,15	82	0	0	193	0	17	0	0	0	0	0	17	0,12
Machelen	Vlaams-Brabant	5.289	Ja	3	94	91	30,33	2	2	1	88	0	18	0	0	0	0	0	18	0,34
Maldegem	Oost-Vlaanderen	9.639	Ja	6	107	74	12,33	1	2	1	58	0	5	0	0	0	0	0	5	0,05
Malle	Antwerpen	5.821	ja	2	48	45	22,50	2	0	12	33	0	7	0	0	0	0	0	7	0,12
Mechelen	Antwerpen	33.116	ja	4	412	240	60,00	23	28	40	172	0	6	0	0	0	6	0	12	0,04
Meerhout	Antwerpen	4.340	ja	1	18	9	9,00	1	1	0	8	0	3	0	0	0	0	0	3	0,07
Meeuwen-Gruitrode	Limburg	5.058	Ja	3	17	15	5,00	3	0	9	6	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Meise	Vlaams-Brabant	7.180	Ja	7	126	82	11,71	10	0	43	24	0	7	0	0	0	0	0	7	0,10
Melle	Oost-Vlaanderen	4.475	Ja	2	15	15	7,50	0	0	1	14	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Menen	West-Vlaanderen	14.533	Ja	5	223	146	29,20	5	0	0	138	0	31	0	0	0	0	0	31	0,21
Merchtem	Vlaams-Brabant	6.383	Ja	6	88	61	10,17	6	4	2	37	0	11	0	0	0	0	0	11	0,17
Merelbeke	Oost-Vlaanderen	9.973	Ja	2	23	20	10,00	2	0	3	17	0	3	0	0	0	0	0	3	0,03
Merksplas	Antwerpen	3.209	ja	2	28	18	9,00	2	0	10	8	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03
Mesen	West-Vlaanderen	453	Ja	2	22	5	2,50	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0,22
Meulebeke	West-Vlaanderen	4.481	Ja	2	37	22	11,00	0	1	1	20	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Middelkerke	West-Vlaanderen	15.601	Ja	3	26	24	8,00	4	0	0	23	0	3	0	0	0	0	0	3	0,02
Moerbeke	Oost-Vlaanderen	2.513	Ja	2	38	22	11,00	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Mol	Antwerpen	15.414	ja	3	162	91	30,33	4	12	29	50	0	13	0	0	0	1	0	14	0,09
Moorslede	West-Vlaanderen	4.451	Ja	2	46	38	19,00	0	0	0	33	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Mortsel	Antwerpen	7.909	Ja	8	166	105	13,13	5	34	35	28	0	18	0	0	0	2	0	20	0,25
Nazareth	Oost-Vlaanderen	4.680	Ja	2	14	14	7,00	3	0	3	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Neerpelt	Limburg	6.872	Ja	13	93	70	5,38	42	1	13	55	0	8	0	0	0	1	0	9	0,13
Nevele	Oost-Vlaanderen	4.913	Ja	2	14	12	6,00	3	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Niel	Antwerpen	4.195	ja	2	32	25	12,50	5	0	0	25	0	2	0	0	0	1	0	3	0,07
Nieuwerkerken	Limburg	2.712	Ja	6	60	38	6,33	11	0	2	33	0	8	0	0	0	0	0	8	0,29
Nieuwpoort	West-Vlaanderen	8.799	Ja	2	77	77	38,50	Nb	0	46	31	0	4	0	0	0	9	0	13	0,15
Nijlen	Antwerpen	9.440	ja	2	56	31	15,50	1	6	3	22	0	3	0	0	0	2	0	5	0,05
Ninove	Oost-Vlaanderen	15.850	Ja	11	176	150	13,64	5	0	36	104	0	21	0	0	0	0	0	21	0,13
Olen	Antwerpen	5.070	ja	2	29	20	10,00	0	4	0	16	0	1	0	0	0	1	0	2	0,04
Oostende	West-Vlaanderen	35.582	Ja	5	144	117	23,40	13	4	5	105	0	26	0	0	0	0	0	26	0,07
Oosterzele	Oost-Vlaanderen	5.470	Ja	2	16	16	8,00	0	0	3	13	0	7	0	0	0	0	0	7	0,13
Oostkamp	West-Vlaanderen	9.186	Ja	5	44	40	8,00	1	0	6	29	0	2	0	0	0	0	0	2	0,02
Oostrozebeke	West-Vlaanderen	3.113	Ja	2	29	10	5,00	0	0	0	10	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Opglabbeek	Limburg	3.813	Ja	4	26	17	4,25	8	0	0	17	0	3	0	0	0	0	0	3	0,08
Opwijk	Vlaams-Brabant	4.637	Ja	2	70	39	19,50	5	0	0	30	0	6	0	0	0	0	0	6	0,13
Oudenaarde	Oost-Vlaanderen	13.727	Ja	3	40	40	13,33	0	0	2	38	0	6	0	0	0	0	0	6	0,04
Oudenburg	West-Vlaanderen	3.821	Ja	2	30	15	7,50	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Oud-Heverlee	Vlaams-Brabant	4.199	Ja	5	43	20	4,00	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Oud-Turnhout	Antwerpen	5.313	ja	1	24	14	14,00	0	4	0	10	0	3	0	0	0	1	0	4	0,08
Overijse	Vlaams-Brabant	9.524	Ja	2	139	82	41,00	13	0	0	82	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Overpelt	Limburg	6.027	Ja	3	66	3	1,00	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Peer	Limburg	6.379	Ja	1	6	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Pepingen	Vlaams-Brabant	1.559	Ja	2	21	6	3,00	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Pittem	West-Vlaanderen	2.602	Ja	2	28	18	9,00	1	0	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Poperinge	West-Vlaanderen	8.233	Ja	4	122	56	14,00	2	0	3	53	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Putte	Antwerpen	7.330	ja	1	24	14	14,00	3	0	3	11	0	4	0	0	0	1	0	5	0,07
Puurs	Antwerpen	7.076	ja	2	52	41	20,50	6	0	20	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Ranst	Antwerpen	7.530	ja	2	43	35	17,50	2	0	8	27	0	3	0	0	0	0	0	3	0,04
Ravels	Antwerpen	5.882	ja	2	80	44	22,00	0	1	18	25	0	3	0	0	0	4	0	7	0,12
Retie	Antwerpen	4.454	ja	1	16	11	11,00	0	0	4	7	0	3	0	0	0	0	0	3	0,07
Riemst	Limburg	6.507	Ja	4	34	31	7,75	11	0	0	29	0	8	0	0	0	0	0	8	0,12
Rijkevorsel	Antwerpen	4.588	ja	3	53	43	14,33	6	1	7	35	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
Roeselare	West-Vlaanderen	24.261	Ja	2	215	146	73,00	0	0	0	129	0	14	0	0	0	0	0	14	0,06
Ronse	Oost-Vlaanderen	10.666	Ja	3	66	64	21,33	8	0	6	58	0	25	0	0	0	0	0	25	0,23
Roosdaal	Vlaams-Brabant	4.393	Ja	4	97	62	15,50	4	0	5	36	0	5	0	0	0	0	0	5	0,11
Rotselaar	Vlaams-Brabant	6.343	Ja	3	65	22	7,33	0	1	1	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Ruiselede	West-Vlaanderen	2.138	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Rumst	Antwerpen	6.014	ja	2	37	30	15,00	3	0	1	29	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Schelle	Antwerpen	3.256	ja	1	15	13	13,00	0	1	0	12	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Scherpenheuvel-Zichem	Vlaams-Brabant	9.767	Ja	5	89	60	12,00	7	0	0	44	0	3	0	0	0	0	0	3	0,03
Schilde	Antwerpen	7.853	ja	2	50	41	20,50	5	0	13	28	0	3	0	0	0	0	0	3	0,04
Schoten	Antwerpen	13.484	ja	2	90	68	34,00	0	1	26	41	0	7	0	0	0	3	0	10	0,07

Sint-Amands	Antwerpen	3.281	ja	1	6	5	5,00	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Sint-Genesius-Rode	Vlaams-Brabant	6.728	ja	2	66	37	18,50	3	28	0	9	0	14	0	0	0	1	0	15	0,22
Sint-Gillis-Waas	Oost-Vlaanderen	7.513	Ja	4	116	78	19,50	0	0	27	44	0	4	0	0	0	0	0	4	0,05
Sint-Katelijne-Waver	Antwerpen	7.880	ja	1	33	12	12,00	0	1	0	11	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Sint-Laureins	Oost-Vlaanderen	2.839	Ja	4	47	29	7,25	0	0	16	11	0	2	0	0	0	0	0	2	0,07
Sint-Lievens-Houtem	Oost-Vlaanderen	4.287	Ja	2	21	20	10,00	2	0	3	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Sint-Martens-Latem	Oost-Vlaanderen	3.341	Ja	2	11	11	5,50	1	0	2	9	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Sint-Niklaas	Oost-Vlaanderen	29.788	Ja	15	149	128	8,53	3	1	74	48	0	5	0	0	0	0	0	5	0,02
Sint-Pieters-Leeuw	Vlaams-Brabant	11.654	ja	2	84	70	35,00	8	1	0	69	0	29	0	0	0	0	0	29	0,25
Sint-Truiden	Limburg	16.017	Ja	26	328	163	6,27	77	0	0	139	0	36	0	0	0	0	0	36	0,22
Spiere-Helkijn	West-Vlaanderen	899	Ja	3	29	18	6,00	0	0	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Stabroek	Antwerpen	7.096	ja	2	37	30	15,00	1	1	0	29	0	5	0	0	0	0	0	5	0,07
Staden	West-Vlaanderen	4.376	Ja	3	51	20	6,67	0	6	0	11	0	5	0	0	0	0	0	5	0,11
Steenokkerzeel	Vlaams-Brabant	4.565	Ja	3	98	40	13,33	5	0	3	28	0	5	0	0	0	0	0	5	0,11
Stekene	Oost-Vlaanderen	7.431	Ja	4	115	90	22,50	2	0	56	31	0	2	0	0	0	0	0	2	0,03
Temse	Oost-Vlaanderen	11.455	Ja	7	174	148	21,14	13	0	58	92	0	10	0	0	0	0	0	10	0,09
Ternat	Vlaams-Brabant	6.040	ja	3	66	41	13,67	3	0	2	27	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Tervuren	Vlaams-Brabant	8.392	Ja	4	92	64	16,00	8	0	3	57	0	15	0	0	0	0	1	16	0,19
Tessenderlo	Limburg	7.561	Ja	5	96	28	5,60	11	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Tielt	West-Vlaanderen	8.306	Ja	3	103	59	19,67	1	0	0	56	0	6	0	0	0	0	0	6	0,07
Tielt-Winge	Vlaams-Brabant	4.215	Ja	4	36	27	6,75	0	0	0	22	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05
Tienen	Vlaams-Brabant	12.920	Ja	16	344	215	13,44	23	0	3	187	0	33	0	0	0	1	0	34	0,26
Tongeren	Limburg	13.539	Ja	25	171	129	5,16	77	1	0	119	0	8	0	0	0	0	0	8	0,06
Torhout	West-Vlaanderen	8.506	Ja	2	62	44	22,00	0	0	4	37	0	1	0	0	0	1	0	2	0,02
Tremelo	Vlaams-Brabant	5.918	Ja	5	97	54	10,80	3	1	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Turnhout	Antwerpen	18.716	ja	4	299	167	41,75	13	18	41	108	0	21	0	0	0	1	0	22	0,12
Veurne	West-Vlaanderen	5.413	Ja	4	106	106	26,50	Nb	0	79	27	0	3	0	0	0	1	0	4	0,07
Vilvoorde	Vlaams-Brabant	15.542	Ja	7	461	239	34,14	27	0	2	199	0	67	0	0	0	6	0	73	0,47
Vleteren	West-Vlaanderen	1.395	Ja	2	31	13	6,50	0	0	1	8	0	2	0	0	0	0	0	2	0,14
Voeren	Limburg	1.680	Ja	1	27	24	24,00	13	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Vorselaar	Antwerpen	3.259	ja	1	10	5	5,00	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Vosselaar	Antwerpen	4.400	ja	1	20	10	10,00	0	0	0	10	0	4	0	0	0	1	0	5	0,11
Waarschoot	Oost-Vlaanderen	3.325	Ja	5	53	39	7,80	1	0	25	12	0	2	0	0	0	0	0	2	0,06
Waasmunster	Oost-Vlaanderen	4.155	Ja	3	96	70	23,33	5	0	12	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Wachtebeke	Oost-Vlaanderen	2.947	Ja	3	80	57	19,00	0	0	30	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Waregem	West-Vlaanderen	14.417	Ja	3	142	83	27,67	1	1	4	67	0	3	0	0	0	0	0	3	0,02
Wellen	Limburg	2.957	Ja	4	26	22	5,50	10	0	1	16	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Wemmel	Vlaams-Brabant	5.706	ja	2	86	71	35,50	6	0	4	67	0	10	0	0	0	0	2	12	0,21
Wervik	West-Vlaanderen	7.872	Ja	2	90	67	33,50	14	0	0	61	0	10	0	0	0	0	0	10	0,13
Westerlo	Antwerpen	10.381	ja	2	51	23	11,50	1	2	1	20	0	4	0	0	0	1	0	5	0,05
Wetteren	Oost-Vlaanderen	11.005	Ja	4	73	72	18,00	6	0	5	68	0	11	0	0	0	0	0	11	0,10
Wevelgem	West-Vlaanderen	12.943	Ja	3	94	64	21,33	8	0	0	52	0	2	0	0	0	0	0	2	0,02
Wezembeek-Oppem	Vlaams-Brabant	4.867	ja	2	50	47	23,50	12	3	7	37	0	12	0	0	0	0	0	12	0,25
Wichelen	Oost-Vlaanderen	4.887	Ja	2	18	18	9,00	4	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Wielsbeke	West-Vlaanderen	3.675	Ja	2	38	25	12,50	1	1	0	21	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Wijnegem	Antwerpen	3.850	ja	1	11	7	7,00	0	0	2	5	0	1	0	0	0	1	0	2	0,05
Willebroek	Antwerpen	10.197	ja	4	160	132	33,00	6	0	57	75	0	2	0	0	0	0	0	2	0,02
Wingene	West-Vlaanderen	5.439	Ja	2	25	17	8,50	0	1	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Wommelgem	Antwerpen	5.055	ja	2	34	26	13,00	0	0	9	17	0	2	0	0	0	2	0	4	0,08
Wortegem-Petegem	Oost-Vlaanderen	2.454	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Wuustwezel	Antwerpen	7.977	ja	2	65	48	24,00	1	1	1	46	0	8	0	0	0	1	0	9	0,11
Zandhoven	Antwerpen	5.194	ja	1	19	19	19,00	1	0	8	11	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Zaventem	Vlaams-Brabant	11.676	Ja	5	152	119	23,80	16	0	1	114	0	28	0	0	0	0	0	28	0,24
Zedelgem	West-Vlaanderen	8.821	Ja	2	86	54	27,00	2	0	15	33	0	1	0	0	0	0	0	1	0,01
Zele	Oost-Vlaanderen	8.240	Ja	7	155	128	18,29	2	1	44	82	0	2	0	0	0	0	0	2	0,02
Zelzate	Oost-Vlaanderen	5.462	Ja	2	20	16	8,00	2	1	1	14	0	5	0	0	0	0	0	5	0,09
Zemst	Vlaams-Brabant	8.771	Ja	6	48	26	4,33	1	13	3	10	0	13	0	0	0	0	0	13	0,15
Zingem	Oost-Vlaanderen	3.103	Ja	2	16	16	8,00	0	0	0	16	0	1	0	0	0	0	0	1	0,03
Zoersel	Antwerpen	8.451	ja	1	27	22	22,00	0	0	0	22	0	3	0	0	0	0	0	3	0,04
Zomergem	Oost-Vlaanderen	3.399	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Zonhoven	Limburg	8.018	Ja	12	79	54	4,50	23	0	1	45	0	6	0	0	0	0	0	6	0,07
Zonnebeke	West-Vlaanderen	4.663	Ja	2	55	19	9,50	1	0	4	11	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02
Zottegem	Oost-Vlaanderen	11.710	Ja	1	23	23	23,00	1	0	4	19	0	3	0	0	0	0	0	3	0,03
Zoutleeuw	Vlaams-Brabant	5	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Zuienkerke	West-Vlaanderen	1.073	Nee	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Zulte	Oost-Vlaanderen	6.556	Ja	2	20	20	10,00	0	0	1	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Zutendaal	Limburg	2.692	Ja	4	52	26	6,50	11	0	0	26	0	4	0	0	0	0	0	4	0,15
Zwalm	Oost-Vlaanderen	3.341	Ja	2	11	11	5,50	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Zwevegem	West-Vlaanderen	9.814	Ja	2	71	39	19,50	1	0	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Zwijndrecht	Antwerpen	6.502	Ja	16	183	128	8,00	12	27	22	65	5	34	0	0	0	3	0	42	0,65
Vlaanderen		2.509.789	0	1.163	33.569	22.438	19,29	2.326	3.961	3.222	13.707	123	2.990	14	0	1	427	13	3.568	0,14

Bijlage 1.9: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

Link naar tekst: Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik

INFOBOX – MINNELIJKE SCHIKKING VOOR ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

In geval van een afwijkend verbruik kan de klant binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur of eindfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant.
De klant blijft verplicht het deel van de verbruiksfactuur en de eindfactuur waarvoor geen minnelijke schikking aangevraagd wordt, te betalen.
De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een minnelijke schikking zijn aangepast met het wijzigingsbesluit aan het Algemeen Waterverkoopreglement van 6 december 2013.

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

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

Onder een verborgen oorzaak wordt ten minste verstaan:

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

1° een overdrukventiel aan een warmwaterproductie of een waterontharder die blijft lopen;
2° een defect aan een waterbehandelingsapparaat die meer spoelt dan vroeger, of een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst;

3) het abnormaal hoge verbruik, herrekend op jaarbasis, moet het gemiddelde jaarverbruik met minstens 100% overschrijden en minimaal 100 m³ bedragen. Als er geen historische verbruiksgegevens bestaan, wordt het gemiddelde jaarverbruik bepaald via een opname van de meterstand drie maanden na de herstelling van de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik;
4) de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet worden vastgesteld door de exploitant of moet door de klant worden bewezen met de herstellingsfactuur;
5) de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet zijn hersteld of weggenomen;
6) er is geen sprake van kwaad opzet of bedrog;
7) het abnormaal hoge verbruik wordt niet veroorzaakt of in stand gehouden door een inbreuk op de gangbare wettelijke en technische voorschriften voor de binneninstallatie.

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

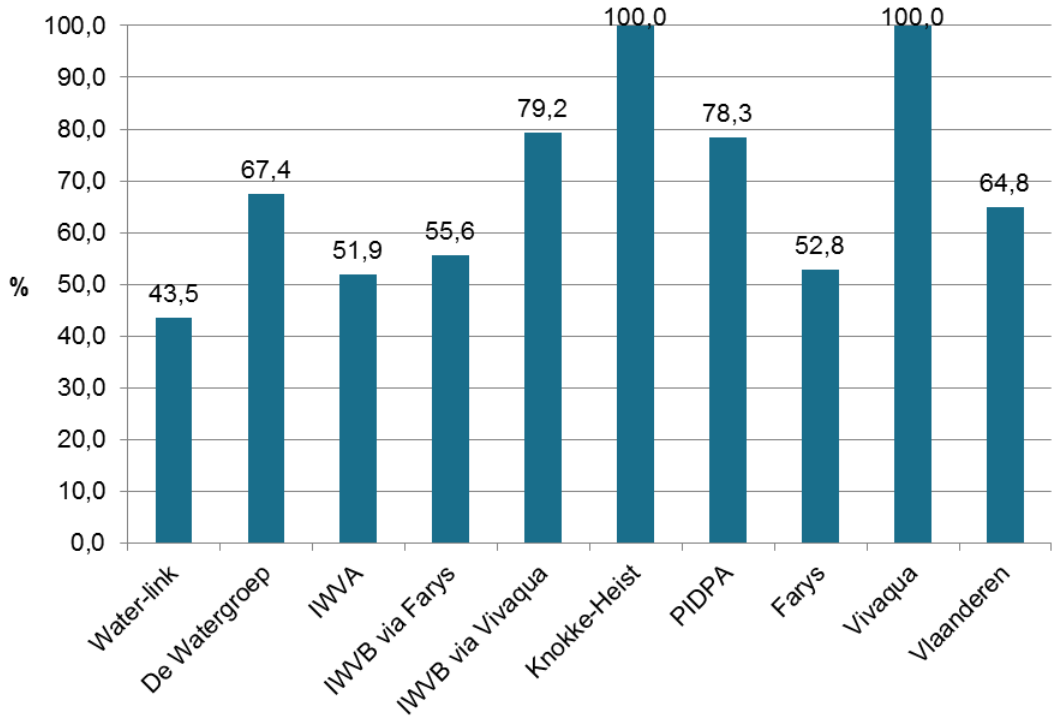
1° het gemiddelde jaarverbruik wordt aangerekend tegen het integrale tarief dat van toepassing is;
2° als de klant geen onderneming is of als de klant een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijk behoeften wordt het abnormaal hoog verbruik als volgt aangerekend:
a)maximaal 50% van het geldende integraal tarief voor het abnormaal hoog verbruik tot en met 300m³ per wooneenheid;
b)maximaal 10% van het geldende integraal tarief voor het abnormaal hoog verbruik vanaf 300m³ per wooneenheid;
3° als de klant een onderneming is 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 hoog verbruik aangerekend aan maximaal 50% van het geldende integraal tarief.

tabel 34: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten zonder ondernemingsnummer.

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen
Water-link	186	81
De Watergroep	688	464
IWM	NG	NG
IWVA	27	14
IWVB via Farys	9	5
IWVB via Vivaqua	53	42
Knokke-Heist	10	10
PIDPA	590	462
Farys	564	298
Vivaqua	8	8
Vlaanderen	2.135	1.384

NG: niet gerapporteerd

figuur 15: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant



tabel 35: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer

Exploitant	Minimum	Gemiddelde	Maximum
Water-link	€ 53	€ 1.790	€ 14.443
De Watergroep	€ 27	€ 1.746	€ 32.302
IWM	NG	NG	NG
IWVA	€ 291	€ 1.892	€ 7.648
IWVB via Farys	€ 366	€ 1.214	€ 2.317
IWVB via Vivaqua	€ 224	€ 785	€ 2.931
Knokke-Heist	€ 274	€ 667	€ 1.172
PIDPA	€ 87	€ 1.048	€ 14.507
Farys	€ 60	€ 1.170	€ 15.999
Vivaqua	€ 465	€ 1.234	€ 2.588
Vlaanderen	€ 205	€ 1.845	€ 17.658

NG: niet gerapporteerd

Bijlage 1.10: Sociale openbare dienstverplichting

Link naar tekst: Sociale openbare dienstverplichtingen

INFOBOX – Sociale openbare dienstverplichting

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

1. Waterscan
De Waterscan beoogt via een gerichte doorlichting van en advisering over het waterverbruik in de woning aan te zetten tot een duurzaam watergebruik en tot het nemen van waterbesparende maatregelen.
Op vraag van de beschermde klant laat de exploitant een waterscan uitvoeren in de woning van die klant. Voor de beschermde klant is dit gratis.

2. Gratis meterstandopname ter plaatse
Een beschermde klant kan elk jaar vragen aan de exploitant vragen om voor de opmaak van de verbruiksfactuur bij hem thuis langs te komen. Een medewerker van de watermaatschappij 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 m^3 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.

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.

tabel 36: aantal uitgevoerde waterscans voor de klanten zonder ondernemingsnummer (cijfers vanaf juli 2014)

Exploitant	Aantal
Water-link	17
De Watergroep	7
IWM	NG
IWVA	0
IWVB via Farys	0
IWVB via Vivaqua	0
Knokke-Heist	0
PIDPA	1
Farys	19
Vivaqua	0
Vlaanderen	44

NG: niet gerapporteerd

BIJLAGE 2: KLANTEN MET EEN ONDERNEMINGSNUMMER

Link naar tekst: Aantal

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.

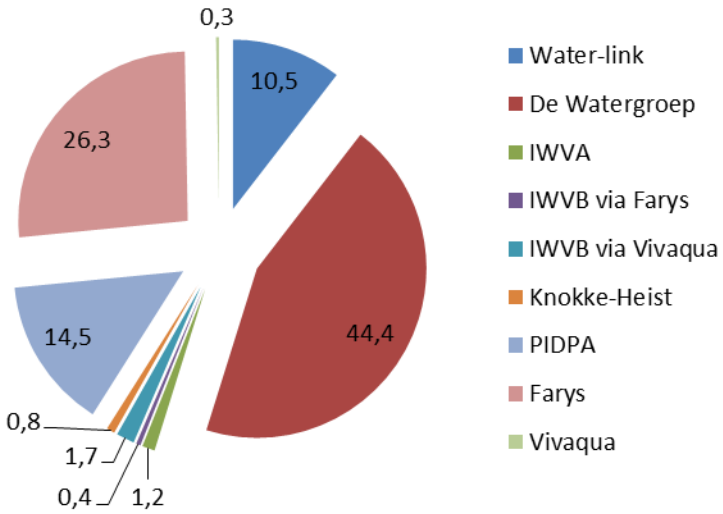
Vanaf de rapportering van 2014 wordt niet meer over niet-huishoudelijke klanten gesproken maar over "klanten met een ondernemingsnummer".

tabel 37: aantal klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Klanten met een ondernemingsnummer
Water-link	28.955
De Watergroep	122.629
IWM	NG
IWVA	3.345
IWVB via Farys	1.168
IWVB via Vivaqua	4.792
Knokke-Heist	2.157
PIDPA	39.995
Farys	72.652
Vivaqua	773
Vlaanderen	276.466

NG: niet gerapporteerd

figuur 16: aandeel van de klanten met een ondernemingsnummer per exploitant



Bijlage 2.1: Betalingsuitstel

Link naar tekst: Betalingsuitstel

tabel 38: aantal toegestane en geweigerde uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
Water-link	1.581	1.581	0	100,0	0,0
De Watergroep	4.492	4.226	266	94,1	5,9
IWM	NG	NG	NG		
IWVA	25	25	0	100,0	0,0
IWVB via Farys	0	0	0	-	-
IWVB via Vivaqua*	-	-	-	-	-
Knokke-Heist	27	27	0	100,0	0,0
Pidpa	2024	2.024	0	100,0	0,0
Farys	86	86	0	100,0	0,0
Vivaqua*	-	-	-	-	-
Vlaanderen	8.235	7.969	266	96,8	3,2

NG: niet gerapporteerd

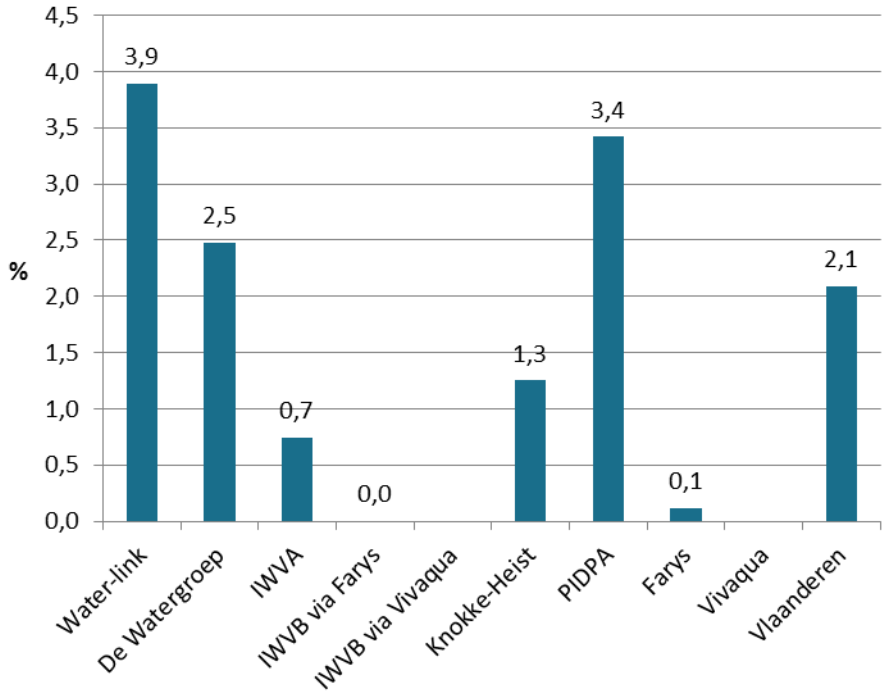
* Vivaqua gebruik als systeem een betaalplan. De klant krijgt een betaaldatum voorgesteld waartegen deze de heel schijf betaald.

tabel 39: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één betalingsuitstel ontving

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
Water-link	1.128	3,9
De Watergroep	3.036	2,5
IWM	NG	
IWVA	25	0,7
IWVB via Farys	0	-
IWVB via Vivaqua	-	-
Knokke-Heist	27	1,3
Pidpa	1.367	3,4
Farys	85	0,1
Vivaqua	-	-
Vlaanderen	5.668	2,1

NG: niet gerapporteerd

figuur 17: aantal klanten met een ondernemingsnummer met minstens één betalingsuitstel t.o.v. het totaal aantal klanten met een ondernemingsnummer



Bijlage 2.2: Ingebrekestelling

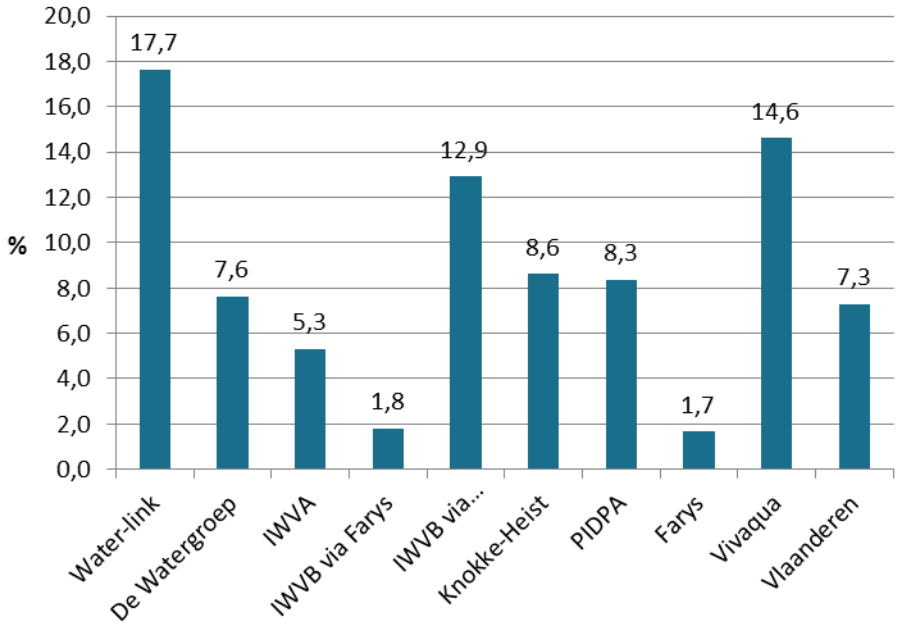
Link naar tekst: Ingebrekestelling

tabel 40: aantal verstuurde ingebrekestellingen, aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal aantal verstuurde ingebrekestellingen	aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd wordt	% klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten
Water-link	9.178	5.112	17,7
De Watergroep	15.262	9.340	7,6
IWM	NG	NG	
IWVA	255	177	5,3
IWVB via Farys	24	21	1,8
IWVB via Vivaqua	817	619	12,9
Knokke-Heist	310	186	8,6
PIDPA	6.282	3.339	8,3
Farys	1.334	1.213	1,7
Vivaqua	152	113	14,6
Vlaanderen	33.614	20.120	7,3

NG: niet gerapporteerd

figuur 18: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling krijgt per exploitant



tabel 41: aantal klanten met een ondernemingsnummer die minstens éénmaal in gebreke werden gesteld voor het niet betalen van de waterfactuur

Exploitant	aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd wordt	% klanten met minstens één ingebrekestelling t.o.v. het totaal aantal klanten
Water-link	5.112	17,7
De Watergroep	9.340	7,6
IWM	NG	
IWVA	177	5,3
IWVB via Farys	279	23,9
IWVB via Vivaqua	619	12,9
Knokke-Heist	186	8,6
PIDPA	3.339	8,3
Farys	7.424	10.2
Vivaqua	113	14,6
Vlaanderen	26.589	9,6

NG: niet gerapporteerd

Bijlage 2.3: Afbetalingsplan

Link naar tekst: Afbetalingsplan

tabel 42: aantal toegestane en geweigerde afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aantal aangevraagd	Aantal toegestaan	Aantal geweigerd	% toegestaan	% geweigerd
Water-link	179	179	0	100,0	0,0
De Watergroep	664	424	240	63,9	36,1
IWM	NG	NG	NG		
IWVA	44	44	0	100,0	0,0
IWVB via Farys	4	4	0	100,0	0,0
IWVB via Vivaqua	303	303	0	100,0	0,0
Knokke-Heist	12	12	0	100,0	0,0
Pidpa	346	346	0	100,0	0,0
Farys	466	466	0	100,0	0,0
Vivaqua	92	92	0	100,0	0,0
Vlaanderen	2.110	1.870	240	88,6	11,4

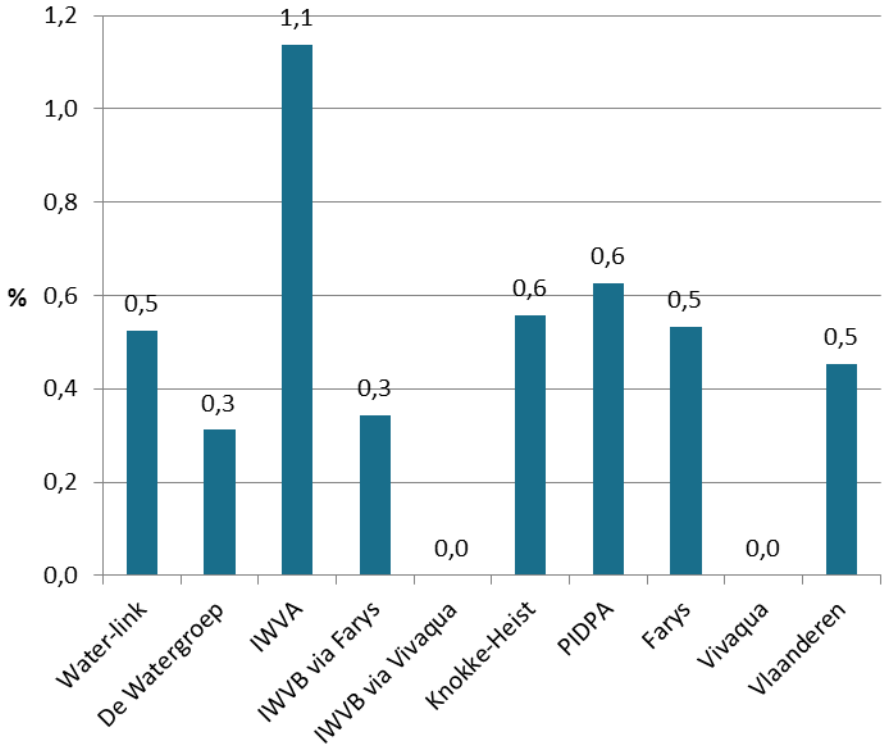
NG: niet gerapporteerd

tabel 43: aantal klanten met een ondernemingsnummer dat minstens één afbetalingsplan krijgt

Exploitant	Aantal	% t.o.v. totaal
Water-link	152	0,52
De Watergroep	382	0,31
IWM	NG	
IWVA	38	1,14
IWVB via Farys	4	0,34
IWVB via Vivaqua	NB	
Knokke-Heist	12	0,56
Pidpa	250	0,63
Farys	387	0,53
Vivaqua	NB	-
Vlaanderen	1.225	0,45

NG: niet gerapporteerd
NB: niet beschikbaar

figuur 19: aantal klanten met een ondernemingsnummer waarvan de klant minstens één afbetalingsplan krijgt per exploitant



tabel 44: uitstaande schuld bij de exploitant, het afbetalingsbedrag per maand en de looptijd (maand) van de toegestane afbetalingsplannen voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Uitstaande schuld	Betalingsbedrag per maand	Looptijd
Water-link	€ 1.990	€ 475	4,4
De Watergroep	€ 4.826	€ 742	6,1
IWM	NG	NG	NG
IWVA	€ 2.103	€ 603	3,0
IWVB via Farys	€ 2.880	€ 268	10,8
IWVB via Vivaqua	€ 4.932	€ 404	2,3
Knokke-Heist	€ 1.761	€ 314	5,0
Pidpa	€ 5.542	€ 917	6,1
Farys	€ 2.978	€ 325	9,3
Vivaqua	€ 17.955	€ 1.453	2,0
Vlaanderen	€ 4.996	€ 611	5,4

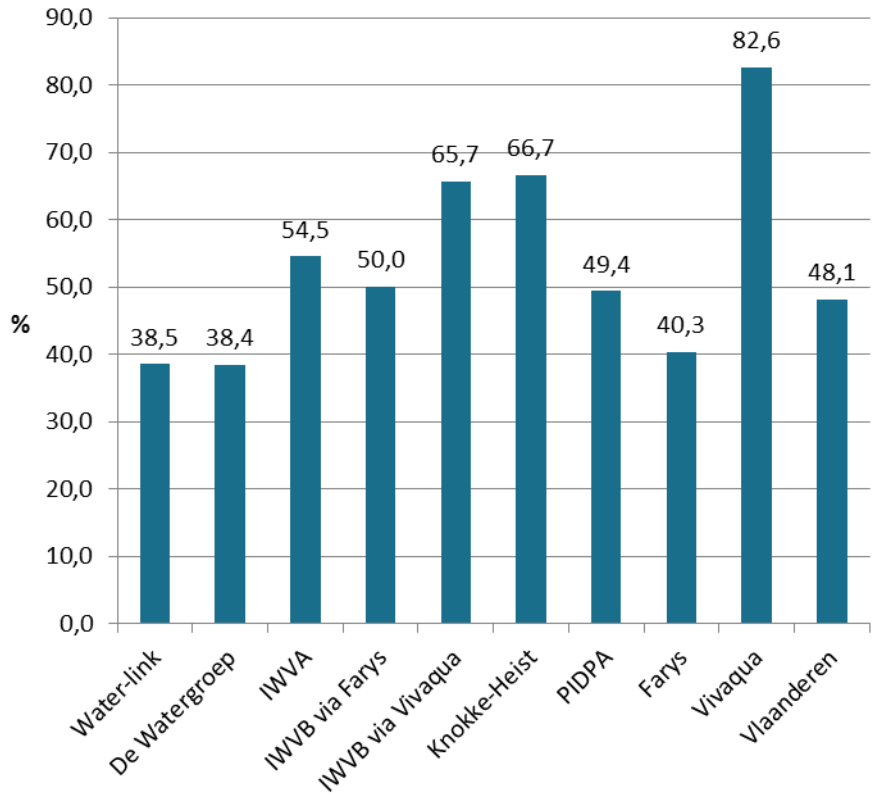
NG: niet gerapporteerd

tabel 45: aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd per exploitant voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Afbetalingsplannen die niet werden nageleefd		Aantal klanten die hun afbetalingsplan niet naleefde	
	Aantal	% t.o.v. aantal toegestane afbetalingsplannen	Aantal	% t.o.v. aantal klanten die minstens één afbetalingsplan kregen
Water-link	69	38,5	64	42,1
De Watergroep	163	38,4	155	40,6
IWM	NG		NG	
IWVA	24	54,5	22	57,9
IWVB via Farys	2	50,0	2	50,0
IWVB via Vivaqua	199	65,7	NB	-
Knokke-Heist	8	66,7	8	66,7
PIDPA	171	49,4	132	52,8
Farys	188	40,3	148	38,2
Vivaqua	76	82,6	NB	-
Vlaanderen	900	48,1	531	43,3

NG: niet gerapporteerd
NB: niet beschikbaar

figuur 20: aantal (%) klanten met een ondernemingsnummer waarvan de klant minstens één afbetalingsplan krijgt en dit niet naleefde



Bijlage 2.4: Rechtbank

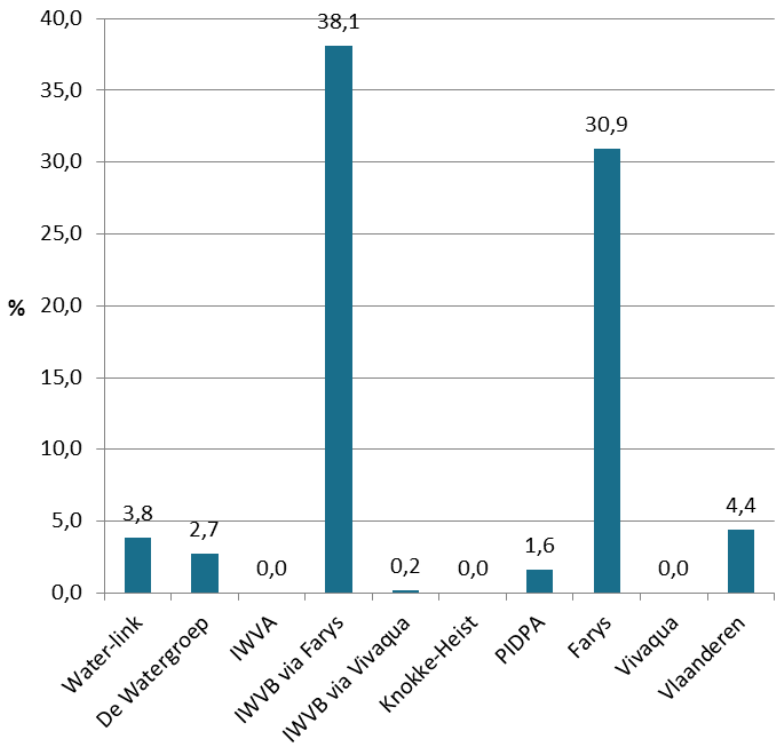
Link naar tekst: Rechtbank

tabel 46: aantal dagvaardingen aan klanten met een ondernemingsnummer voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen

Exploitant	Aantal	% aantal dagvaardingen t.o.v. aantal klanten met minstens één ingebrekestelling
Water-link	195	3,8
De Watergroep	253	2,7
IWM	NG	
IWVA	0	0,0
IWVB via Farys	8	38,1
IWVB via Vivaqua	1	0,2
Knokke-Heist	0	0,0
Pidpa	53	1,6
Farys	375	30,9
Vivaqua	0	0,0
Vlaanderen	884	4,4

NG: niet gerapporteerd

figuur 21: aantal dagvaardingen voor de rechtbank t.o.v. het aantal klanten met een ondernemingsnummer met minstens één ingebrekestelling



Bijlage 2.5: Afsluiting en heraansluiting

Link naar tekst: Afsluitingen en heraansluitingen van de watertoevoer

tabel 47: aantal afsluitingen van het openbaar waterdistributienetwerk, opgesplitst per categorie voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Totaal	een onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid	fraude	Wanbetaling	een onroerend goed dat onbewoond is of in onbruik is
Water-link	555	0	1	452	102
De Watergroep	387	0	0	387	0
IWM	NG	NG	NG	NG	NG
IWVA	24	0	0	24	0
IWVB via Farys	0	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	8	1	0	7	0
Knokke-Heist	34	0	0	34	0
PIDPA	59	0	0	59	0
Farys	41	1	0	35	5
Vivaqua	0	0	0	0	0
Vlaanderen	1.108	2	1	998	107

NG: niet gerapporteerd

tabel 48: totaal aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt voor klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten zijn van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Totaal	In minder dan 7 kalenderdagen	In 7 tot en met 30 kalenderdagen	In meer dan 30 kalenderdagen
Water-link	276	185	40	51
De Watergroep	111	72	25	14
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	17	6	4	7
IWVB via Farys	0	0	0	0
IWVB via Vivaqua	5	4	0	1
Knokke-Heist	21	10	6	5
PIDPA	24	10	7	7
Farys	21	15	6	0
Vivaqua	0	0	0	0
Vlaanderen	475	302	88	85

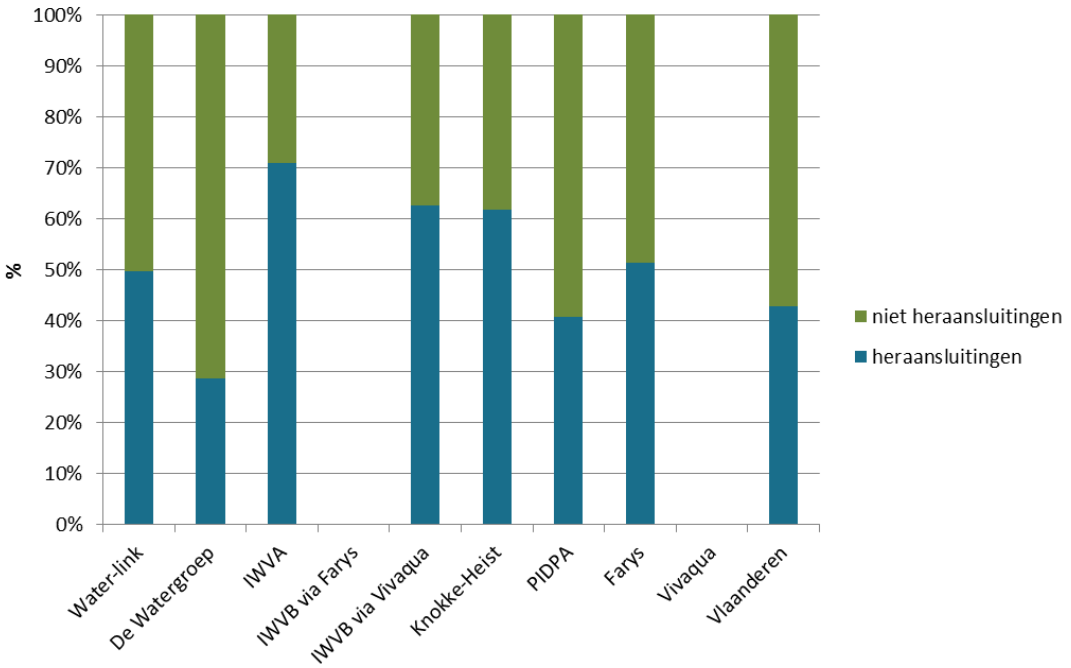
NG: niet gerapporteerd

tabel 49: aantal klanten met een ondernemingsnummer die afgesloten, die heraangesloten en die niet heraangesloten zijn op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten	% heraangesloten	% niet heraangesloten
Water-link	555	276	279	49,7	50,3
De Watergroep	387	111	276	28,7	71,3
IWM	NG	NG	NG		
IWVA	24	17	7	70,8	29,2
IWVB via Farys	0	0	0		
IWVB via Vivaqua	8	5	3	62,5	37,5
Knokke-Heist	34	21	13	61,8	38,2
PIDPA	59	24	35	40,7	59,3
TMVW	41	21	20	51,2	48,8
Vivaqua	0	0	0		
Vlaanderen	1.108	475	633	42,9	57,1

NG: niet gerapporteerd

figuur 22: aandeel (%) van de heraansluitingen en niet-heraansluitingen van de afgesloten klanten met een ondernemingsnummer op hetzelfde leveringspunt op het openbaar waterdistributienetwerk



tabel 50: gemiddelde uitstaande schuld bij afsluiting van het openbaar waterdistributienetwerk

Exploitant	Gemiddelde uitstaande schuld
Water-link	€ 960
De Watergroep	€ 1.061
IWM	NG
IWVA	€ 362
IWVB via Farys	€ 0
IWVB via Vivaqua	€ 694
Knokke-Heist	€ 292
PIDPA	€ 1.208
Farys	€ 5.078
Vivaqua	€ 0
Vlaanderen	€ 1.073

NG: niet gerapporteerd

Bijlage 2.6: Minnelijke schikking voor abnormaal hoog verbruik

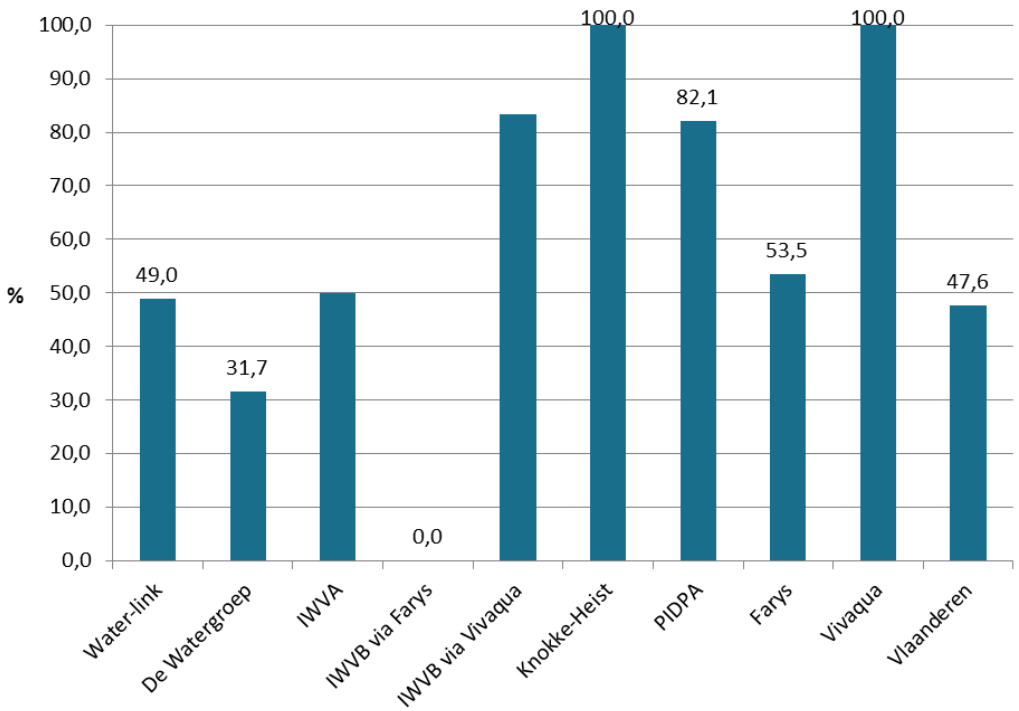
Link naar tekst: Minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog

tabel 51: aantal aangevraagde en toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik voor de klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen
Water-link	49	24
De Watergroep	243	77
IWM	NG	NG
IWVA	6	3
IWVB via Farys	0	0
IWVB via Vivaqua	12	10
Knokke-Heist	6	6
PIDPA	67	55
Farys	114	61
Vivaqua	1	1
Vlaanderen	498	237

NG: niet gerapporteerd

figuur 23: aandeel (%) van de toegestane minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik per exploitant



tabel 52: het minimum, gemiddelde en maximum bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor klanten met een ondernemingsnummer

Exploitant	Minimum	Gemiddelde	Maximum
Water-link	€ 163	€ 6.040	€ 24.771
De Watergroep	€ 147	€ 4.002	€ 35.134
IWM	NG	NG	NG
IWVA	€ 788	€ 3.296	€ 6.969
IWVB via Farys	-	-	-
IWVB via Vivaqua	€ 360	€ 3.005	€ 7.856
Knokke-Heist	€ 342	€ 2.864	€ 8.785
PIDPA	€ 135	€ 2.084	€ 12.668
Farys	€ 259	€ 2.284	€ 10.215
Vivaqua	€ 441	€ 441	€ 441
Vlaanderen	€ 329	€ 3.002	€ 13.355

NG: niet gerapporteerd

BIJLAGE 3: KLACHTEN OVER DRINKWATER

Link naar tekst: Klachten

INFOBOX – KLACHTEN

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

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

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

Het ministerieel besluit specificeert de opdeling in soorten klachten.

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

tabel 53: totaal aantal ontvangen klachten per exploitant, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
Water-link	48	25	0	0	0	8	15
De Watergroep	1.483	42	11	4	63	550	813
IWM	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
IWVA	7	3	0	0	0	0	4
IWVB via Farys	21	1	0	0	3	3	14
IWVB via Vivaqua	52	2	0	Nb	0	0	50
Knokke-Heist	5	0	0	0	1	0	4
PIDPA	667	42	3	4	68	361	189
Farys	395	18	3	9	64	81	220
Vivaqua	23	2	0	0	0	0	21
Vlaanderen	2.701	135	17	17	199	1.003	1.330
%		5,0	0,6	0,6	7,4	37,2	49,2

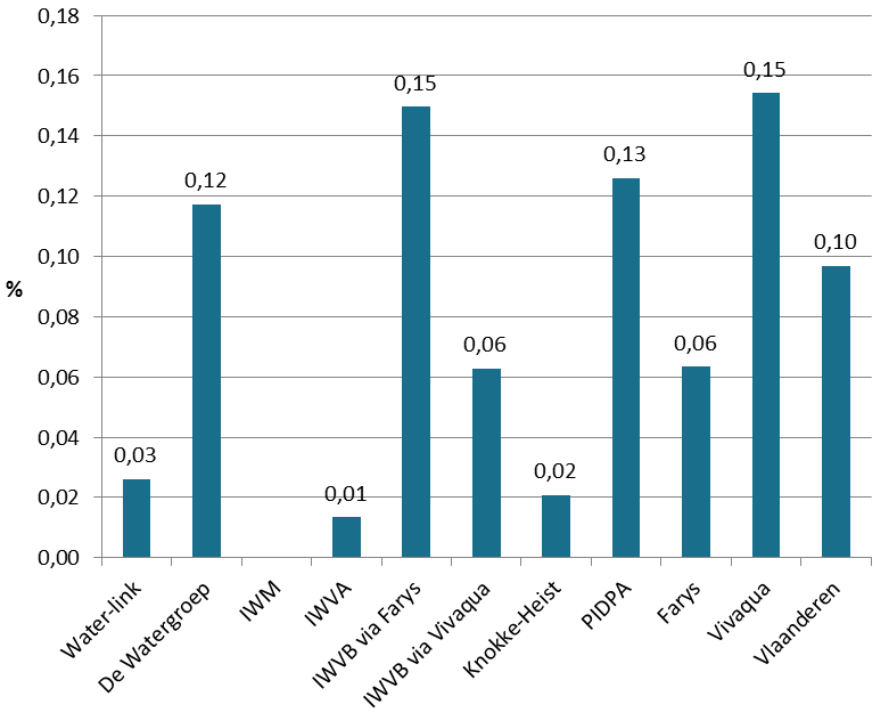
tabel 54: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst per categorie

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
Water-link	42	25	0	0	0	5	12
De Watergroep	624	27	6	2	11	61	517
IWM	NG	NG	NG	NG	NG	NG	NG
IWVA	7	3	0	0	0	0	4
IWVB via Farys	13	1	0	0	0	1	11
IWVB via Vivaqua	28	1	0	Nb	0	0	27
Knokke-Heist	2	0	0	0	1	0	1
PIDPA	216	38	1	1	11	85	80
Farys	236	14	0	5	22	45	150
Vivaqua	11	1	0	0	0	0	10
Vlaanderen	1.179	110	7	8	45	197	812

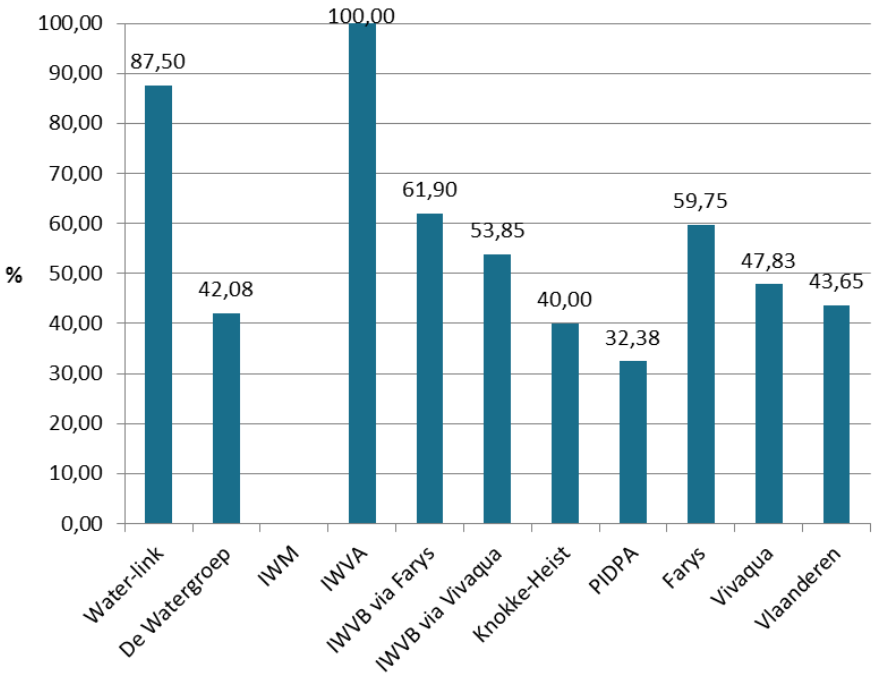
tabel 55: overzicht van de ontvangen en van de gegronde eerstelijnsklachten

Exploitant	Totaal ontvangen klachten	% klachten t.o.v. totaal aantal klanten	Totaal gegronde klachten	% gegronde klachten t.o.v. ontvangen klachten
AWW	48	0,03	42	87,50
De Watergroep	1483	0,12	624	42,08
IWM	NG	NG	NG	NG
IWVA	7	0,01	7	100,00
IWVB via Farys	21	0,15	13	61,90
IWVB via Vivaqua	52	0,06	28	53,85
Knokke-Heist	5	0,02	2	40,00
PIDPA	667	0,13	216	32,38
TMVW	395	0,06	236	59,75
Vivaqua	23	0,15	11	47,83
Vlaanderen	2.698	0,10	1.179	43,70

figuur 24: aantal klachten per totaal aantal klanten



figuur 25: aandeel (%) van de ontvangen klachten die gegrond bevonden zijn



tabel 56: aantal klachten waarvoor de termijnen gerespecteerd wordt bij de behandeling ervan

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	Sociale vrijstellingen	Aangerekend waterverbruik	Facturatie, andere dan voorgaande	Andere reden
Water-link	48	25	0	0	0	8	15
De Watergroep	1.477	42	11	4	62	547	811
IWM	NG	NG	NG	NG	NG	Ng	NG
IWVA	7	3	0	0	0	0	4
IWVB via Farys	11	1	0	0	0	1	9
IWVB via Vivaqua	19	0	0	Nb	0	0	19
Knokke-Heist	0	0	0	0	0	0	0
PIDPA	663	42	3	4	68	360	186
Farys	363	18	3	9	60	73	200
Vivaqua	15	0	0	0	0	0	15
Vlaanderen	2.603	131	17	17	190	989	1.259

tabel 57: aantal ontvangen klachten dat binnen de vastgelegde termijnen behandeld is

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn niet wordt gerespecteerd	% ontvangen klachten die niet binnen de termijn worden behandeld
Kwaliteit van het geleverde water	135	4	3,0
Kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde	17	0	0,0
Sociale vrijstellingen	17	0	0,0
Aangerekende waterverbruik	199	9	4,5
Facturatie, andere dan voorgaande	1.003	14	1,4
Andere reden	1.327	68	5,1
Totaal	2.698	95	3,5

tabel 58: aantal klachten waarvoor kosten aangerekend worden om de klacht te behandelen

Exploitant	Totaal	Kwaliteit van het geleverde water	Andere reden
Water-link	0	0	0
De Watergroep	0	0	0
IWM	NG	NG	NG
IWVA	0	0	0
IWVB via Farys	0	0	0
IWVB via Vivaqua	0	0	0
Knokke-Heist	0	0	0
PIDPA	0	0	0
Farys	0	0	0
Vivaqua	0	0	0
Vlaanderen	0	0	0

BIJLAGE 4: KEURINGEN VAN DRINKWATER

Link naar tekst: Keuringen

INFOBOX – KEURINGEN

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

Iedere binneninstallatie moet worden gekeurd in de volgende gevallen:
1° vóór de eerste ingebruikname;
2° bij belangrijke wijzigingen;
3° bij heringebruikname na afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid van de verbruiker of voor de volksgezondheid en de veiligheid van de drinkwatervoorziening;
4° na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant.

tabel 59: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 7 van het besluit van 8 april 2011

Exploitant	Totaal	Voor de eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Bij heringebruikname na afsluiting wegens een onmiddellijke bedreiging voor de gezondheid	Na vaststelling van een inbreuk op de gelijkvormigheid, op verzoek van de exploitant
Water-link	3.638	3.441	197	0	0
De Watergroep	30.205	29.162	1.013	2	28
IWM	NG	NG	NG	NG	NG
IWVA	832	800	32	0	0
IWVB via Farys	59	43	14	0	2
IWVB via Vivaqua	682	682	0	0	0
Knokke-Heist	719	588	131	0	0
PIDPA	7.628	4.865	2.763	0	185
Farys	6.582	4.916	1.644	0	22
Vivaqua	47	47	0	0	0
Vlaanderen	50.577	44.544	5.794	2	237
%		88,1	11,5	0,0	0,5

NG: niet gerapporteerd

tabel 60: aantal herkeuringen van de binneninstallatie

Exploitant	Aantal herkeuringen van de binneninstallatie
Water-link	192
De Watergroep	712
IWM	
IWVA	33
IWVB via Farys	6
IWVB via Vivaqua	56
Knokke-Heist	0
PIDPA	592
Farys	455
Vivaqua	6
Vlaanderen	2.052

BIJLAGE 5: INFORMATIE ONTVANGEN VAN DE GEMEENTE EN DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 61: overzicht van de ontvangen informatie van de gemeenten en rioolbeheerders

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Aalst	gemeente	Aquafin Farys	Louter informatie over klachten
Aalter	gemeente	Farys	Louter informatie over klachten
Aarschot	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Aartselaar	HidroSan	Pidpa	
Affligem	AquaRio	Farys	
Alken	Interaqua	Infrax	
Alveringem	IWVA	IWVA	Louter informatie over keuringen
Antwerpen	RI-ANT	Water-link	
Anzegem	Gemeente	gemeente	
Ardooie	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Arendonk	gemeente		
As	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Asse	AquaRio	Farys	
Assenede	gemeente	De Watergroep (keuringen) Aquafin (klachten) Gemeente	
Avelgem	gemeente	De Watergroep (keuringen)	
Baarle-Hertog	gemeente	gemeente	
Balen	HidroRio	Pidpa	
Beernem	gemeente	Gemeente Farys (klachten)	
Beerse	Infrax West	Infrax	
Beersel	AquaRio	Farys	
Begijnendijk	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Bekkevoort	Riobra	Infrax	
Beringen	Interaqua	Infrax	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Berlaar	HidroRio	Pidpa	
Berlare	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bertem	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Bever	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Beveren	gemeente	Gemeente Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Bierbeek	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bilzen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Blankenberge	AquaRio	Farys	
Bocholt	Interaqua	Infrax	
Boechout	RI-ANT	Water-link	
Bonheiden	HidroRio	Pidpa	
Boom	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen)	
Boortmeerbeek	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Borgloon	Interaqua	Infrax	
Bornem	gemeente	Gemeente	
Borsbeek	HidroRio	Pidpa	
Boutersem	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Brakel	AquaRio	Farys	
Brasschaat	HidroGem	Pidpa	
Brecht	HidroRio	Pidpa	
Bredene	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Bree	Interaqua	Infrax	
Brugge	AquaRio	Farys Aquafin (klachten)	
Buggenhout	AquaRio	Farys	
Damme	AquaRio	Farys	
De Haan	AquaRio	Farys	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
De Panne	IWVA		
De Pinte	AquaRio	Farys	
Deerlijk	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Deinze	AquaRio	Farys	
Denderleeuw	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Dendermonde	gemeente	Farys	Louter informatie over klachten
Dentergem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Dessel	HidroSan	Pidpa	
Destelbergen	AquaRio	Farys	
Diepenbeek	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Diest	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Diksmuide	Infrax West	Infrax West De Watergroep (keuringen)	
Dilbeek	AquaRio	Farys Aquafin (klachten)	
Dilsen-Stokkem	Interaqua	Infrax	
Drogenbos	VIVAQUA	Farys	
Duffel	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen)	
Edegem	RI-ANT	Water-link	
Eeklo	RioP	De Watergroep	
Erpe-Mere	AquaRio	Farys	
Essen	Iveg	Infrax	
Evergem	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Galmaarden	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Gavere	AquaRio	Farys Aquafin (klachten)	
Geel	gemeente	Aquafin	Louter informatie over klachten
Geetbets	Riobra	Infrax	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Genk	Interaqua	De Watergroep (keuringen) Infrax Aquafin (klachten)	
Gent	AquaRio	De Watergroep (keuringen) Farys Aquafin (klachten)	
Geraardsbergen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Gingelom	Interaqua	Infrax	
Gistel	Infrax West	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Glabbeek	Riobra	Infrax	
Gooik	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Grimbergen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Grobbendonk	Iveg	Infrax	
Haacht	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Haaltert	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Halen	Interaqua	Infrax	
Halle	AquaRio	Farys De Watergroep (keuringen)	
Ham	Interaqua	Infrax	
Hamme	gemeente	Gemeente Farys (klachten)	
Hamont-Achel	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Harelbeke	Infrax West	Infrax	
Hasselt	Interaqua	Infrax	
Hechtel-Eksel	Interaqua	Infrax	
Heers	Interaqua	Infrax	
Heist-Op-Den-Berg	HidroRio	Pidpa	
Hemiksem	RI-ANT	Water-link	
Herent	gemeente	Gemeente De Watergroep	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
		(keuringen) Aquafin (klachten)	
Herentals	gemeente	gemeente	
Herenthout	HidroRio	Pidpa	
Herk-De-Stad	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Herne	Riobra	Infrax	
Herselt	HidroRio	Pidpa	
Herstappe	Interaqua	Infrax	
Herzele	RioP	De Watergroep	
Heusden-Zolder	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Heuvelland	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Hoegaarden	Riobra	Infrax	
Hoeilaart	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Hoeselt	Interaqua	Infrax	
Holsbeek	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Hooglede	Infrax West	Infrax	
Hoogstraten	HidroSan	Pidpa Aquafin (klachten)	
Horebeke	AquaRio	Farys	
Houthalen-Helchteren	Interaqua	Infrax	
Houthulst	Infrax West	Infrax	
Hove	RI-ANT	Water-link	
Huldenberg	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Hulshout	HidroRio	Pidpa	
Ichtegem	Infrax West	Infrax	
Ieper	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Ingelmunster	Infrax West	Infrax Aquafin (klachten)	
Izegem	Infrax West	Infrax	
Jabbeke	gemeente	Gemeente Farys (klachten)	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
		De Watergroep (keuringen)	
Kalmthout	RI-ANT	Water-link	
Kampenhout	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kapellen	RI-ANT	Water-link	
Kapelle-Op-Den-Bos	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kaprijke	RioP	De Watergroep	
Kasterlee	gemeente		
Keerbergen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kinrooi	Interaqua	Infrax	
Kluisbergen	AquaRio	Farys	
Knesselare	AquaRio	Farys Aquafin (klachten)	
Knokke-Heist	gemeente		
Koekelare	Infrax West	Infrax	
Koksijde	gemeente		
Kontich	RI-ANT	Water-link	
Kortemark	Infrax West	Infrax	
Kortenaken	Riobra	Infrax	
Kortenberg	gemeente	gemeente Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Kortessem	Interaqua	Infrax	
Kortrijk	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Kraainem	VIVAQUA	Farys	
Kruibeke	RioP	De Watergroep	
Kruishoutem	AquaRio	Farys	
Kuurne	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Laakdal	HidroRio	Pidpa	
Laarne	RioP	De Watergroep	
Lanaken	Interaqua	Infrax	
Landen	Riobra	Infrax	
Langemark-Poelkapelle	Infrax West	Infrax	
Lebbeke	AquaRio	Farys	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Lede	AquaRio	Farys Aquafin (klachten)	
Ledegem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lendelede	Infrax West	Infrax	
Lennik	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Leopoldsburg	Interaqua	Infrax Aquafin (klachten)	
Leuven	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Lichtervelde	Infrax West	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Liedekerke	AquaRio	Farys	
Lier	gemeente	gemeente	
Lierde	AquaRio	Farys	
Lille	Iveg	Infrax	
Linkebeek	VIVAQUA	Farys	
Lint	HidroSan	Pidpa	
Linter	Riobra	Infrax	
Lochristi	gemeente	Farys (klachten) Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Lokeren	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lommel	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Londerzeel	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lo-Reninge	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Lovendegem	AquaRio	Farys	
Lubbeek	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Lummen	Interaqua	Infrax	
Maarkedal	AquaRio	Farys	
Maaseik	Interaqua	Infrax	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Maasmechelen	Interaqua	Infrax	
Machelen	AquaRio	Farys	
Maldegem	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Malle	HidroRio	Pidpa	
Mechelen	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen)	
Meerhout	HidroRio	Pidpa	
Meeuwen-Gruitrode	Interaqua	Infrax	
Meise	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Melle	AquaRio	Farys	
Menen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Merchtem	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Merelbeke	gemeente		
Merksplas	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen)	
Mesen	gemeente	gemeente	
Meulebeke	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Middelkerke	AquaRio	Farys	
Moerbeke	RioP	Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Mol	HidroSan	Pidpa	
Moorslede	Infrax West	Infrax	
Mortsel	RI-ANT	Water-link	
Nazareth	AquaRio	Farys	
Neerpelt	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Nevele	AquaRio	Farys	
Niel	HidroGem	Pidpa	
Nieuwerkerken	Interaqua	Infrax	
Nieuwpoort	IWVA		
Nijlen	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen)	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Ninove	RioP	De Watergroep	
Olen	gemeente		
Oostende	AquaRio	Farys Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Oosterzele	AquaRio	FArys	
Oostkamp	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Oostrozebeke	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Opglabbeek	Interaqua	Infrax	
Opwijk	AquaRio	FArys De Watergroep (keuringen)	
Oudenaarde	gemeente	Gemeente FArys (klachten)	
Oudenburg	Infrax West	Infrax	
Oud-Heverlee	Riobra	Infrax Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Oud-Turnhout	gemeente	Pidpa (Keuringen)	
Overijse	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Overpelt	Interaqua	Infrax	
Peer	Interaqua	Infrax	
Pepingen	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Pittem	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Poperinge	gemeente	Gemeente	
Putte	HidroRio	Pidpa	
Puurs	gemeente	Gemeente Pidpa (Keuringen)	
Ranst	RI-ANT	Water-link	
Ravels	HidroSan	Pidpa	
Retie	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen)	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Riemst	Interaqua	Infrax	
Rijkevorsel	HidroRio	Pidpa	
Roeselare	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Ronse	AquaRio	Farys	
Roosdaal	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Rotselaar	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Ruiselede	AquaRio	Farys	
Rumst	HidroRio	Pidpa	
Schelle	HidroGem	Pidpa	
Scherpenheuvel-Zichem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Schilde	gemeente	Gemeente Pidpa (keuringen Aquafin (klachten)	
Schoten	RI-ANT	Water-link	
Sint-Amands	HidroRio	Pidpa	
Sint-Genesius-Rode	gemeente		
Sint-Gillis-Waas	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Sint-Katelijne-Waver	HidroRio	Pidpa	
Sint-Laureins	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Sint-Lievens-Houtem	AquaRio	Farys	
Sint-Martens-Latem	AquaRio	Farys	
Sint-Niklaas	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Sint-Pieters-Leeuw	VIVAQUA	Farys	
Sint-Truiden	Interaqua	Infrax	
Spiere-Helkijn	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Stabroek	gemeente	Aquafin	louter informatie over klachten
Staden	Infrax West	Infrax	
Steenokkerzeel	Riobra	Infrax Aquafin (klachten)	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Stekene	gemeente	De Watergroep (keuringen) gemeente De Watergroep (keuringen)	
Temse	RioP	De Watergroep	
Ternat	AquaRio	Farys De Watergroep (keuringen)	
Tervuren	gemeente	gemeente	
Tessenderlo	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Tielt	RioP	De Watergroep	
Tielt-Winge	Riobra	Infrax Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Tienen	Riobra	Infrax De Watergroep (keuringen)	
Tongeren	Interaqua	Infrax	
Torhout	Infrax West	Infrax	
Tremelo	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Turnhout	gemeente	Gemeente	
Veurne	gemeente	Gemeente Aquafin (klachten)	
Vilvoorde	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Vleteren	RioP	De Watergroep	
Voeren	Interaqua	Infrax	
Vorselaar	HidroRio	Pidpa	
Vosselaar	Infrax West	Infrax	
Waarschoot	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Waasmunster	RioP	De Watergroep	
Wachtebeke	RioP	De Watergroep	
Waregem	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep (keuringen)	
Wellen	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Wemmel	gemeente		
Wervik	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Westerlo	gemeente		
Wetteren	gemeente	Farys Aquafin	Louter informatie over klachten
Wevelgem	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wezembeek-Oppem	VIVAQUA	Farys	
Wichelen	AquaRio	Farys	
Wielsbeke	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wijnegem	HidroRio	Pidpa	
Willebroek	HidroRio	Pidpa	
Wingene	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Wommelgem	gemeente	gemeente	
Wortegem-Petegem	AquaRio	Farys	
Wuustwezel	HidroRio	Pidpa Aquafin (klachten)	
Zandhoven	HidroRio	Pidpa	
Zaventem	VIVAQUA	Farys	
Zedelgem	RioP	De Watergroep	
Zele	gemeente	De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Zelzate	AquaRio	Farys	
Zemst	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Zingem	AquaRio	Farys	
Zoersel	HidroRio	Pidpa	
Zomergem	AquaRio	Farys	
Zonhoven	Interaqua	Infrax	
Zonnebeke	gemeente	Gemeente De Watergroep (keuringen)	
Zottegem	AquaRio	Farys	
Zoutleeuw	Riobra	Infrax	
Zuienkerke	AquaRio	Farys	
Zulte	AquaRio	Farys	
Zutendaal	Interaqua	Infrax	
Zwalm	AquaRio	Farys	

Gemeente	Rioolbeheerder	Ontvangen informatie	Opmerkingen
Zwevegem	gemeente	Aquafin (klachten) De Watergroep	Louter informatie over keuringen
Zwijndrecht	gemeente	gemeente	

tabel 62: overzicht van de ontvangen informatie per rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Aantal gemeenten	Aantal rapporteringen
AquaRio	49	49 (waarvan 9 deels via andere exploitant)
Gemeente	115	97 (waarvan 84 deels via andere exploitant)
HidroGem	3	3
HidroRio	23	23 (waarvan 1 deels via andere exploitant)
HidroSan	6	6 (waarvan 1 deels via andere exploitant)
Infrax West	19	19 (waarvan 4 deels via andere exploitant)
Interaqua	36	36 (waarvan 4 deels via andere exploitant)
Iveg	3	3
IWVA	3	3 (waarvan 1 deels via andere exploitant)
RI-ANT	11	11
Riobra	25	25 (waarvan 16 deels via ander exploitant)
RioP	13	13
Vivaqua	6	6
TOTAAL	308	291

BIJLAGE 6: KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 63: aantal ontvangen klachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	27	15	12
Gemeente	64	48	16
HidroGem	0	0	0
HidroRio	32	17	15
HidroSan	1	0	1
Infrax West	75	2	73
Interaqua	186	22	164
Iveg	9	1	8
IWVA	0	0	0
RI-ANT	4	4	0
Riobra	92	10	82
RioP	1	0	1
VIVAQUA	3	1	2
Vlaanderen	494	120	374

tabel 64: aantal gegronde eerstelijnsklachten, opgesplitst volgens categorie en rioolbeheerder

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	21	11	10
Gemeente	44	31	13
HidroGem	0	0	0
HidroRio	22	12	10
HidroSan	1	0	1
Infrax West	56	1	55
Interaqua	135	13	122
Iveg	6	0	6
IWVA	0	0	0
RI-ANT	4	4	0
Riobra	77	6	71
RioP	1	0	1
VIVAQUA	3	1	2
Vlaanderen	370	79	291

tabel 65: 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	25	14	11
*Gemeente	27	16	11
HidroGem	0	0	0
HidroRio	22	15	7
HidroSan	0	0	0
Infrax West	68	2	66
Interaqua	184	21	163
Iveg	8	1	7
IWVA	0	0	0
RI-ANT	4	4	0
Riobra	88	10	78
RioP	1	0	1
VIVAQUA	0	0	0
Vlaanderen	427	83	344

tabel 66: aantal klachten waarvoor een kost wordt aangerekend

Rioolbeheerder	Totaal	De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk	Andere reden
AquaRio	0	0	0
Gemeente	0	0	0
HidroGem	0	0	0
HidroRio	0	0	0
HidroSan	0	0	0
Infrax West	0	0	0
Interaqua	0	0	0
Iveg	0	0	0
IWVA	0	0	0
RI-ANT	0	0	0
Riobra	0	0	0
RioP	0	0	0
VIVAQUA	1	1	0
Vlaanderen	1	1	0

BIJLAGE 7: KEURINGEN UITGEVOERD DOOR DE RIOOLBEHEERDERS

tabel 67: aantal uitgevoerde keuringen, opgesplitst per categorie volgens artikel 12 van het besluit van 8 april 2011

Rioolbeheerder	Totaal	Vóór eerste ingebruikname	Bij belangrijke wijzigingen	Na vaststelling van inbreuk op gelijkvormigheid	Bij aanleg van gescheiden riolering op openbaar domein met verplichting om af te koppelen op privédomein
AquaRio	1.558	721	147	35	655
Gemeente	3.444	1.997	354	15	1078
HidroGem	214	192	6	0	16
HidroRio	2.784	1.866	36	0	882
HidroSan	506	478	8	0	20
Infrax West	1.361	670	133	0	558
Interaqua	3.357	2.184	204	0	919
Iveg	169	93	6	0	70
IWVA	221	221	0	0	0
RI-ANT	2.680	2.580	0	0	100
Riobra	1.696	552	65	1	1078
RioP	319	208	12	2	97
Vivaqua	105	103	0	0	2
Vlaanderen	18.364	11.865	971	53	5.475

tabel 68: aantal herkeuringen en weigeringen tot aansluiting van de rioolbeheerder op het openbaar saneringsnetwerk

Rioolbeheerder	Aantal herkeuringen van de privéwaterafvoer	Aantal weigeringen tot aansluiten van de exploitant op het openbaar saneringsnetwerk
AquaRio	55	0
Gemeente	69	100
HidroGem	3	17
HidroRio	56	88
HidroSan	6	21
Infrax West	34	115
Interaqua	70	202
Iveg	6	6
IWVA	1	3
RI-ANT	54	0
Riobra	61	240
RioP	2	0
Vivaqua	0	0
Vlaanderen	417	791

tabel 69: overzicht van de reden voor weigering tot niet-aansluiting

Reden	Aantal
Onbekend	3
Weigering door eigenaar	1
Eigenaar overleden	3
Scheiding hemelwater en afvalwater niet correct	583
Hemelwaterput niet-conform	13
Lozing niet-conform	189
Herkeuring niet-conform	0
Keuring niet-conform	0

BIJLAGE 8: RAPPORTERINGSVERPLICHTING

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

Art. 2. §1. De exploitant stelt voor de volgende klantengroepen afzonderlijk :
1° klanten zonder ondernemingsnummer;
2° vrijstellingsgerechtigde klanten;
3° beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde klanten zijn;
4° klanten met een ondernemingsnummer;

wanneer van toepassing de volgende gegevens ter beschikking:
1° het aantal klanten op 1 januari;
2° het totaal aantal verstuurde herinneringsbrieven;
3° het aantal klanten naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd;
4° het totaal aantal verstuurde ingebrekestellingen;
5° het aantal klanten naar wie minstens één ingebrekestelling werd gestuurd;
6° het aantal toegestane betalingsuitstellen;
7° het aantal geweigerde betalingsuitstellen;
8° het aantal klanten dat minstens één betalingsuitstel ontving;
9° het totaal aantal door de exploitant toegestane afbetalingsplannen inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
10° het aantal door de exploitant geweigerde afbetalingsplannen;
11° het aantal door de lokale adviescommissie opgelegde afbetalingsplannen;
12° het aantal klanten dat minstens één afbetalingsplan ontving;
13° het gemiddelde betalingsbedrag per maand opgenomen in het totaal van de toegestane afbetalingsplannen inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
14° het gemiddelde betalingsbedrag per maand opgenomen in de door de lokale adviescommissie opgelegde afbetalingsplannen;
15° voor het totaal aan toegestane afbetalingsplannen, de gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten en waarop het afbetalingsplan betrekking heeft, inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
16° voor de door de lokale adviescommissie opgelegde afbetalingsplannen, de gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten en waarop het afbetalingsplan betrekking heeft;
17° de gemiddelde looptijd van het totaal aan toegestane afbetalingsplannen, inclusief deze opgelegd door een lokale adviescommissie;
18° de gemiddelde looptijd van door lokale adviescommissies opgelegde afbetalingsplannen;
19° het aantal afbetalingsplannen dat niet werd nageleefd;
20° het aantal klanten dat zijn afbetalingsplan niet naleeft;

21° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een O.C.M.W.;
22° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een centrum voor algemeen welzijnswerk;
23° het aantal dossiers dat op vraag werd doorgestuurd naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling andere dan een O.C.M.W. of een centrum voor algemeen welzijnswerk;
24° het aantal dossiers dat werd doorgestuurd naar de lokale adviescommissie, opgesplitst volgens de reden tot doorsturing;
25° het aantal dossiers dat werd behandeld op de lokale adviescommissie, opgesplitst naar de reden van de behandeling;
26° het aantal klanten waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld op de lokale adviescommissie;
27° het aantal klanten dat aanwezig of vertegenwoordigd was op de vergadering van de lokale adviescommissie ;
28° voor elke grond tot afsluiting het aantal beslissingen van de lokale adviescommissie, opgesplitst per soort beslissing:
a)positief advies;
b)negatief advies;
c)voorwaardelijk advies;
29° voor elke grond tot afsluiting het aantal effectieve afsluitingen op basis van een advies van een lokale adviescommissie, opgesplitst als volgt:
a)positief advies;
b)voorwaardelijk advies;
30° het aantal heraansluitingen op hetzelfde leveringspunt van naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie afgesloten huishoudelijke klanten opgesplitst als volgt:
a)in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
b)in zeven tot en met dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
c)in meer dan dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
31° de gemiddelde uitstaande schuld bij een afsluiting naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie;
32° het totaal aantal gekende gedomicilieerde personen waarvoor de watertoevoer door de uitgevoerde afsluitingen werd onderbroken naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie;
33° het aantal effectieve afsluitingen naar aanleiding van een advies van de lokale adviescommissie opgesplitst in volgende categorieën:
a)afsluitingen van gezinnen met 1 gedomicilieerd persoon;
b)afsluitingen van gezinnen met 2 gedomicilieerde personen;
c)afsluitingen van gezinnen met 3 gedomicilieerde personen;
d)afsluitingen van gezinnen met 4 of meer gedomicilieerde personen;
e)afsluitingen in gevallen van collectieve bemetering.
34° voor elke grond tot afsluiting het aantal effectieve afsluitingen zonder advies van de lokale adviescommissie of zonder bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu;
35° het aantal heraansluitingen van zonder advies van de lokale adviescommissie of zonder bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu afgesloten klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt opgesplitst als volgt:
d)in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
e)in zeven tot en met dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
f)in meer dan dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;

36° het totaal aantal gekende gedomicilieerde personen waarvoor de watertoevoer door de zonder advies van de lokale adviescommissie of zonder bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu uitgevoerde afsluitingen werd onderbroken;
37° het aantal aangevraagde minnelijke schikkingen voor een hoog abnormaal verbruik;
38° het aantal toegestane minnelijke schikkingen voor een abnormaal hoog verbruik opgesplitst naar volgende oorzaken:
a)lekken in ondergrondse leidingen, in leidingen die in vloeren zijn ingewerkt of in ontoegankelijke kruipruimtes;
b)lekken in watermeterputten;
c)meerverbruik ten gevolge van een overdrukventiel aan een warmwaterproductie of een waterontharder die blijft lopen, van een defect aan een waterbehandelingsapparaat die meer spoelt dan vroeger of ten gevolge van een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst;
d)andere;
39° het minimale, gemiddelde en maximale bedrag van de tegemoetkoming voor de toegestane minnelijke schikkingen voor een abnormaal hoog verbruik;
40° het aantal uitgevoerde waterscans;
41° het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor de inning van de uitstaande schuld.

Deze gegevens worden per gemeente aangeleverd.

§2 In aanvulling op de in §1 gevraagde gegevens stelt de exploitant voor de vrijstellingsgerechtigde klanten en de beschermde klanten die geen vrijstellingsgerechtigde klanten zijn, afzonderlijk minstens de volgende gegevens ter beschikking:
1° het aantal klanten waar in het kader van de opmaak van een verbruiksfactuur op vraag van een klant de meterstand ter plaatse werd opgenomen;
2° het aantal klanten die gebruik maakten van het recht op een maandelijks betaling;
3° het aantal klanten waarvoor een afbetalingsplan op maat werd uitgewerkt.

Deze gegevens worden per gemeente aangeleverd.

Art. 3. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens over de klachtenbehandeling ter beschikking, opgesplitst per gemeente:
1° het aantal klachten minstens opgesplitst in volgende categorieën
a)de kwaliteit van het geleverde water;
b)de goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk;
c)de kosteloze levering van 15 m³ per gedomicilieerde;
d)de sociale vrijstellingen;
e)het aangerekende waterverbruik;
f)de facturatie, andere dan onder c), d) of e);
g)andere reden;
2° het aantal klachten, opgesplitst volgens 1°, dat gegrond werd bevonden;
3° het aantal klachten, opgesplitst volgens 1°, waarvoor de termijnen uit artikel 26 van het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011 werden gerespecteerd;
4° aantal klachten waarvoor een kost werd aangerekend, opgesplitst in volgende categorieën:
a)klacht over de kwaliteit van het geleverde water;
b)klacht over de afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk.

Art. 4. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens ter beschikking over het duurzaam watergebruik en lekverliezen:
1° het niet geregistreerd verbruik uitgedrukt als percentage van het totaal gedistribueerde volume drinkwater;
2° het lekverlies uitgedrukt als percentage van het totaal gedistribueerde volume drinkwater.

Art. 5. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens ter beschikking over de uitgevoerde keuringen van binneninstallaties en privéwaterafvoeren, opgesplitst per gemeente:
1° het aantal uitgevoerde keuringen opgesplitst per categorie vermeld in artikel 7, §3 en artikel 12, §1 van het besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011;
2° het aantal herkeuringen;
3° het aantal weigeringen tot eerste ingebruikname of tot heringebruikname van de exploitant op hetzij het openbaar waterdistributienetwerk, hetzij het openbaar saneringsnetwerk met opgave van de reden.

Art. 6. De exploitant stelt minstens de volgende gegevens ter beschikking over afsluiting op basis van een bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu
1° voor elke grond tot afsluiting het aantal effectieve afsluitingen;
2° het aantal heraansluitingen van afgesloten huishoudelijke klanten op het openbaar waterdistributienetwerk op hetzelfde leveringspunt opgesplitst als volgt:
a)in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
b)in zeven tot en met dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
c)in meer dan dertig kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting;
3° het aantal effectieve afsluitingen in functie van de gezinsgrootte opgesplitst in volgende categorieën:
a)afsluitingen van gezinnen met 1 gedomicilieerde persoon;
b)afsluitingen van gezinnen met 2 gedomicilieerde personen;
c)afsluitingen van gezinnen met 3 gedomicilieerde personen;
d)afsluitingen van gezinnen met 4 of meer gedomicilieerde personen;
e)afsluitingen in gevallen van collectieve bemetering.
4° het totaal aantal gekende gedomicilieerde personen waarvoor de watertoevoer door de uitgevoerde afsluitingen werd onderbroken.

Vlaamse Milieumaatschappij
Dokter De Moorstraat 24-26
9300 Aalst
www.vmm.be