



Vlaanderen  
is milieu

# Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2021



## SAMENVATTING

### Klanten zonder ondernemingsnummer

Vlaanderen kende in 2021 2.761.121 klanten zonder ondernemingsnummer. Van deze groep klanten zonder ondernemingsnummer waren er 165.368 klanten beschermd en rechthebbend<sup>1</sup>. 28.292 van dezelfde groep klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend.

In 2021 ontvingen de exploitanten 49.348 aanvragen tot **betalingsuitstel**. Na de uitschieter in 2019 (156.214 aanvragen - veroorzaakt door een staking van De Post naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft) daalt het aantal aanvragen tot betalingsuitstel gestaag sinds 2017. De overgrote meerderheid van de aanvragen (99,8%) werd goedgekeurd.

626.245 klanten zonder ondernemingsnummer hebben in 2021 minstens één **herinneringsbrief** ontvangen.

258.105 klanten zonder ondernemingsnummer, zo'n 9,3% van het aantal klanten, hebben minstens één **ingebrekestelling** ontvangen. Het aantal klanten dat een ingebrekestelling ontvangt blijft daarmee ongeveer gelijk t.o.v. 2020, toen 9,4% van de klanten minstens één ingebrekestelling ontving.

De exploitanten hebben in 2021 57.233 aanvragen voor een **afbetalingsplan** ontvangen. 99,5% van deze aanvragen werden toegestaan. Bijna een kwart (23,4%) van deze afbetaalplannen werd niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen daalt daarmee lichtjes t.o.v. 2019 en 2020, toen telkens 25,4% van de plannen niet correct werd nageleefd.

Daarnaast legden de lokale adviescommissies in 2021 ook 8.836 afbetaalplannen op (8.751 bij een aanvraag tot debietbegrenzing, 85 in het kader van een aanvraag tot afsluiting). Dit zijn er ongeveer evenveel als in 2020, toen er 8.848 plannen werden opgelegd, en minder dan in 2019, toen 12.508 afbetaalplannen werden opgelegd door de LAC.

Van de 8.836 opgelegde afbetaalplannen werd 60,3% niet correct nageleefd. Dat percentage is opvallend hoger dan vorig jaar, toen 35,4% van de door de LAC opgelegde afbetaalplannen niet correct werd nageleefd.

Het aantal **dagvaardingen** van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen bedroeg 5.495.

In 2021 was er in 295 van de 300 gemeenten een **LAC-werking** voor water beschikbaar.

In totaal werden 13.400 dossiers naar de LAC doorgestuurd. Bij 13.370 van deze dossiers ging het over wanbetaling.

Van de 13.370 wanbetalingsdossiers ging het bij 13.074 over een aanvraag tot debietbegrenzing, en 296 over een aanvraag tot afsluiting.

---

<sup>1</sup> De nieuwe tariefstructuur, die op 1 januari 2016 inging, voorziet voor de groep beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten geen vrijstelling meer maar een korting op de integrale waterfactuur. Daarom wordt in dit rapport voor de term 'rechthebbend' gekozen.



De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer in de meeste gevallen **begrenzen in debiet of afsluiten** zonder tussenkomst van een LAC. Een afsluiting vond plaats bij 117 klanten met een ondernemingsnummer. 2 leveringsadressen werden in debiet begrensd.

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 712 **minnelijke schikkingen** voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Daarvan werd 74,6% toegestaan.

#### Klachten

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2021 zo'n 5.072 klachten. Van de 5.072 klachten bleken er 51% gegrond.

## INHOUD

1	Situering .....	8
1.1	Rapporteringsverplichting .....	8
1.2	Wetgeving .....	8
1.3	Leeswijzer .....	9
1.4	COVID .....	10
2	Exploitanten actief in Vlaanderen .....	11
3	Klanten zonder ondernemingsnummer .....	12
3.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer .....	13
3.2	Procedure voor wanbetaling .....	13
3.2.1	Betalingsuitstel .....	16
3.2.2	Herinneringsbrief .....	16
3.2.3	Ingebrekestelling .....	17
3.2.4	Afbetalingsplan .....	18
3.2.5	Rechtbank .....	20
3.2.6	Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC) .....	21
3.2.7	Begrenzings en afsluitingen .....	24
3.3	Abnormaal hoog verbruik .....	25
3.4	Sociale openbare dienstverplichtingen .....	27
3.5	Langetermijntrends .....	29
3.5.1	Begrenzings en afsluitingen .....	29
3.5.2	Ingebrekestelling .....	30
3.5.3	Afbetalingsplan .....	31
3.6	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer .....	32
4	Klanten met een ondernemingsnummer .....	34
4.1	Aantal klanten met ondernemingsnummer .....	34
4.2	Procedure voor wanbetaling .....	34
4.2.1	Betalingsuitstel .....	35
4.2.2	Herinneringsbrief .....	35
4.2.3	Ingebrekestelling .....	35
4.2.4	Afbetalingsplan .....	36
4.2.5	Rechtbank .....	36
4.2.6	Begrenzings en afsluitingen .....	36
4.3	Abnormaal hoog verbruik .....	37
4.4	Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer .....	37
5	Klachten .....	39



## LIJST VAN TABELLEN

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer .....	13
tabel 2: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor de klanten zonder ondernemingsnummer .....	16
tabel 3: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd .....	17
tabel 4: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer die minstens één ingebrekestelling kregen.....	17
tabel 5: evolutie van het aantal afbetalingsplannen via de exploitant voor klanten zonder ondernemingsnummer .....	18
tabel 6: evolutie van het aantal door de LAC opgelegde afbetalingsplannen opgedeeld in totaal, debietbegrenzing (aangeduid in het blauw) en afsluiting, de nalevingsgraad, de gemiddelde uitstaande schuld, het betalingsbedrag per maand en de looptijd (in maanden) .....	19
tabel 7: evolutie van het aantal klanten met minstens één dagvaarding voor de rechtbank voor klanten zonder ondernemingsnummer.....	20
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC voor <b>wanbetaling</b> opgedeeld in totaal, begrenzing en afsluiting .....	22
Tabel 10: evolutie van het aantal begrenzings (blauw ingekleurd) en afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer .....	24
tabel 11: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer .....	26
tabel 12: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans .....	28
tabel 13: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2021 .....	31
tabel 14: evolutie van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen in de periode 2012-2020.....	31
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer .....	34
tabel 16: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer .....	35
tabel 17: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd .....	35
tabel 18: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer .....	35
tabel 19: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer .....	36
tabel 20: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer .....	36
tabel 21: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer .....	36
tabel 22: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer .....	37
tabel 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater .....	39
tabel 24: klachten over drinkwaterlevering, per thema .....	40

## LIJST VAN FIGUREN

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2021).....	11
figuur 2: langetermijntrends 2007-2021 .....	30

# 1 SITUERING

De Vlaamse Milieumaatschappij brengt met dit rapport jaarlijks verslag uit over de toepassing van het algemeen waterverkoopreglement door de exploitanten van het openbaar waternetwerk<sup>2</sup>. De cijfers in dit rapport gaan over 2021.

## 1.1 Rapporteringsverplichting

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

Een ministerieel besluit<sup>3</sup> specificereert nader wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. De rapportering in dit rapport is ruimer dan wat als recht voor de klant verankerd is in het algemeen waterverkoopreglement.

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

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

## 1.2 Wetgeving

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

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

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Het ministerieel besluit van 20 april 2021 betreffende de rapportering over de toepassing van bepalingen uit het besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement.





## 1.4 COVID

In 2020 en 2021 werd ons land getroffen door de COVID-19-pandemie. Deze pandemie en de door de overheden genomen preventiemaatregelen hadden een grote impact op alle betrokkenen en verhinderden de verderzetting van de reguliere werking van de waterbedrijven en van de lokale adviescommissies in de schoot van de OCMW's.

De Vlaamse Overheid riep met het decreet van 20 maart 2020 bovendien een civiele noodsituatie uit die liep van 20 maart 2020 tot 17 juli 2020. Met het besluit van de Vlaamse Regering van 30 oktober 2020 werd de civiele noodsituatie verlengd, t.e.m. 30 mei 2021.

Gedurende de periodes van civiele noodsituatie konden de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk niet overgaan tot het afsluiten of begrenzen van het debiet van de waterlevering bij een abonnee, behoudens in geval van een onmiddellijke bedreiging van de volksgezondheid en zolang die bedreiging aanhoudt<sup>4</sup>.

Die omstandigheden zien we natuurlijk ook in de gerapporteerde cijfers.

---

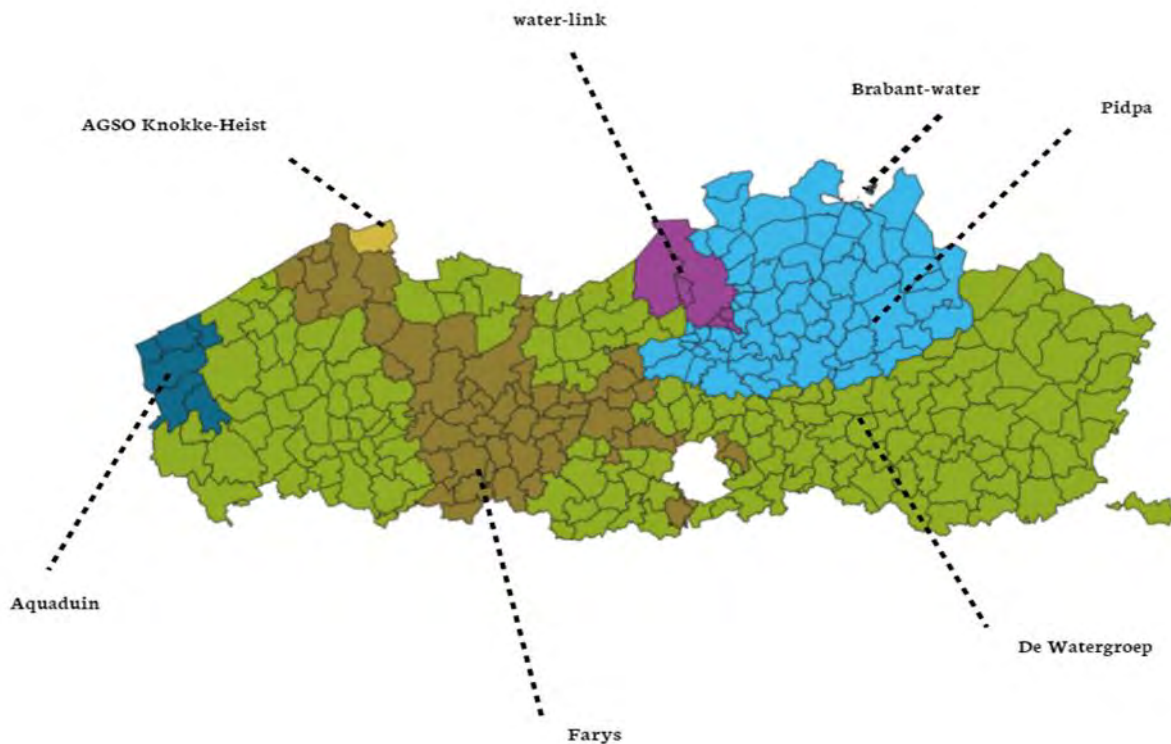
<sup>4</sup> Zie artikel 5 van het decreet 3 april 2020 tot afwijking van diverse bepalingen van het Energie decreet van 8 mei 2009, het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid, gecoördineerd op 15 juni 2018, en de uitvoeringsbesluiten ervan, en tot dekking van de kosten voor elektriciteitsverbruik, verwarming of waterverbruik voor de eerste maand van tijdelijke werkloosheid ten gevolge van de coronacrisis.

## 2 EXPLOITANTEN ACTIEF IN VLAANDEREN

In 2021 waren zes exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

- De Watergroep
- FARYS/TMVW
- Aquaduin
- AGSO Knokke-Heist
- Pidpa
- water-link

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



figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2021)

### 3 KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

#### INFOBOX – Klanten zonder ondernemingsnummer

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

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

- Niet-beschermden klanten
- Beschermden klanten<sup>5</sup> die rechthebbend<sup>6</sup> zijn
- Beschermden klanten die niet rechthebbend zijn

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

op 1 januari van één van de volgende tegemoetkomingen genieten:

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

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

op 1 januari zelf of via 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
- je 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 beschermden klant gelden voor dat jaar.

<sup>5</sup> Beschermden klanten genieten van bijkomende rechten. Zie hiervoor hoofdstuk 3.4 ‘Sociale openbare dienstverplichtingen’.

<sup>6</sup> Beschermden rechthebbende klanten hebben dezelfde bijkomende rechten als de beschermden niet-rechthebbende klanten en hebben daarbovenop recht op een korting van 80% op de integrale waterfactuur.

### 3.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal klanten zonder ondernemingsnummer</b>	2 635 973	2 654 366	2 673 327	2.703.573	2.761.121
<b>Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn</b>	156 002	158 561	163 644	165.741	165.368
<b>Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn</b>	26 819	26 681	26 109	27.693	28.292

In 2021 waren er in Vlaanderen 2.761.121 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.341.262 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater, goed voor bijna de helft van het aantal klanten.

Het gemeentelijk waterbedrijf van Knokke-Heist voorzag het kleinste aantal klanten zonder ondernemingsnummer van drinkwater: 21.440.

In 2021 telde Vlaanderen 2.567.461 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 165.368 beschermde rechthebbende klanten en een relatief kleine groep van 28.292 beschermde niet-rechthebbende klanten.

### 3.2 Procedure voor wanbetaling

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

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

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

- a. het **invorderen van de schuld** die de klant opbouwde via het opstarten van een procedure via de rechtbank, eventueel voorafgegaan door een minnelijke invordering
- b. het overgaan tot de **begrenzingsprocedure** door het indienen van een aanvraag tot begrenzing bij de LAC<sup>7</sup>

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

Sinds 2020 moet de LAC m.a.w. **minstens twee keer** samen komen voordat er van een afsluiting omwille van wanbetaling sprake kan zijn.

### Begrenzen van de drinkwatervoorziening

Om de watertoevoer te begrenzen moet het waterbedrijf een specifieke procedure te 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 die wel gebruik maakt van de watervoorziening

Begrenzing kan in deze gevallen alleen als de LAC een positief advies tot begrenzing geeft. Dit advies kan al dan niet voorwaardelijk zijn.

2. Via de toezichthoudend ambtenaar Leefmilieu
  - bij weigering om de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid uit te voeren
  - bij verzet tegen keuring, inventarisatie-, controle- en onderhoudstaken
  - bij een niet-conforme binneninstallatie
  - bij weigering van het nakomen van de verplichtingen op het vlak van bemetering

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

### Afsluiten van de drinkwatervoorziening

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

- bij werkzaamheden aan het openbaar waterdistributienetwerk
- bij onmiddellijke en ernstige bedreiging van de volksgezondheid
- bij fraude

---

<sup>7</sup> De LAC-procedures, zowel voor begrenzing als voor afsluiting, zijn uitsluitend van toepassing op gedomicilieerde klanten. Panden waarin niemand gedomicilieerd is kunnen zonder verdere procedure afgesloten worden.

- bij een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik is

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

1. Via de Lokale Adviescommissie (LAC)

- bij wanbetaling

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

- bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing
- bij manipulatie of wegname van de debietbegrenzing
- wanneer binnen de 6 maanden nadat een debietbegrenzer is geplaatst nog geen afbetalingsplan werd opgestart voor de openstaande schulden
- wanneer het op de LAC overeengekomen afbetalingsplan niet wordt nagekomen wanneer de klant niet betaalt voor het waterverbruik na de plaatsing van de begrenzing
- bij het weigeren van de toegang tot de watermeter
- bij weigering om klant te worden terwijl die wel gebruik maakt van de watervoorziening

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

2. Via de toezichthoudend ambtenaar Leefmilieu

- bij weigering om de geadviseerde herstelmaatregelen bij een bedreiging voor de volksgezondheid uit te voeren
- bij verzet tegen keuring, inventarisatie-, controle- en onderhoudstaken
- bij een niet-conforme binneninstallatie
- bij weigering van het nakomen van de verplichtingen op het vlak van bemetering

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

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

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



### 3.2.1 Betalingsuitstel

#### INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

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

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

	2017*	2018*	2019	2020	2021
<b>Aantal aangevraagde uitstellen van betaling</b>	80.601	66.928	156.214	53.794	49.348
<b>% toegestaan</b>	97,7	96,3	98,3	95,0	99,8
<b>% geweigerd</b>	2,3	3,7	1,7	5,0	0,2

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

In 2021 ontvingen de waterbedrijven 49.348 aanvragen tot betalingsuitstel. Dat zijn er minder dan in 2020, toen de exploitanten 53.794 aanvragen tot betalingsuitstel ontvingen.

In 2019 waren er nog 156.214 aanvragen tot betalingsuitstel. Deze aantallen waren uitzonderlijk hoog, door een staking bij De Post in juni 2019. Door deze staking werden heel wat facturen laattijdig bij de klanten afgeleverd. Naar aanleiding hiervan heeft De Watergroep de vervaldatum voor ongeveer 100.000 facturen en aanmaningen automatisch een bijkomend uitstel van betaling toegekend.

Indien we 2019 buiten beschouwing laten, daalt het aantal aangevraagde uitstellen van betaling sinds 2017.

### 3.2.2 Herinneringsbrief

#### INFOBOX – HERINNERINGSBRIEF

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

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

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst

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

a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant

b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW

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

3° de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer



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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd</b>	592.419	624.983	608.238	634.212	626.245

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

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

In 2021 hebben 626.245 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief ontvangen. Dit is een lichte daling t.o.v. 2020.

### 3.2.3 Ingebrekestelling

#### INFOBOX – INGEBREKESTELLING

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

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

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

Ook meldt de exploitant:

- 1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst
- 2° de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd</b>	234.638	234.069	228.052	253.961	258.105

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

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

In 2021 is naar 258.105 klanten zonder ondernemingsnummer, of zo'n 9,3% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer, minstens één ingebrekestelling verstuurd.

Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving blijft daarmee ongeveer gelijk t.o.v. vorig jaar, toen 253.961 klanten, of 9,4% van het totale aantal klanten, minstens één ingebrekestelling ontvingen.

### 3.2.4 Afbetalingsplan

#### INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

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

Als de klant dat wil, kan hij via het OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling een afbetalingsplan uit laten werken.

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

#### Afbetalingsplannen via exploitant

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal aangevraagde afbetalingsplannen</b>	68.579	62.646	61.924	58.679	57.233
<b>% toegestaan</b>	99,5	99,1	99,2	99,6	99,5
<b>% geweigerd</b>	0,5	0,9	0,8	0,4	0,5
<b>% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant</b>	36,8	27,8	25,4	25,4	23,4
<b>Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld</b>	€ 501	€ 581	€ 618	€ 665	€ 660,3
<b>Gemiddeld betalingsbedrag per maand</b>	€ 77	€ 91	€ 93	€ 96	€ 100,4
<b>Gemiddelde looptijd in maanden</b>	6,5	6,9	6,8	7,6	7

In 2021 werden 57.233 afbetalingsplannen aangevraagd bij de exploitanten. Het aantal afbetalingsplannen is hiermee lichtjes gedaald t.o.v. vorig jaar.

Van de in 2021 aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,5% ook toegestaan.

Van deze toegestane plannen werd 23,4% niet correct nageleefd. De nalevingsgraad is daarmee licht verbeterd t.o.v. 2020.

## Afbetalingsplannen opgelegd door de lokale adviescommissie

### INFOBOX – AFBETALINGSPLAN OPGELEGD DOOR DE LAC

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal opgelegde afbetalingsplannen</b>	14.409	13.015	12.508	8.848	8.836
<b>Aantal opgelegde afbetalingsplannen in het kader van een aanvraag tot debietbegrenzing</b>	-	-	-	8.833	8.751
<b>Aantal opgelegde afbetalingsplannen in het kader van een aanvraag tot afsluiting</b>	14.409	13.015	12.508	15	85
<b>Aantal opgelegde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd (%)</b>	57,5%	59,1%	54,0%	35,4%	60,3%
<b>Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot debietbegrenzing</b>	-	-	-	36,2%	60,3%
<b>Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot afsluiting</b>	57,5%	59,1%	54,0%	13,3%	61,2%
<b>Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing</b>	-	-	-	€1.103	€1.432
<b>Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting</b>	€830	€937	€923	€750	€2.205,6
<b>Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing</b>	-	-	-	€82	€81,4
<b>Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting</b>	€92	€92	€85	€46	€130,6
<b>Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing</b>	-	-	-	16,5	20
<b>Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting</b>	13,0	15,5	13,9	17,3	19



### 3.2.6 Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

#### INFOBOX – LOKALE ADVIESCOMMISSIE (LAC)

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

Vooraleer een exploitant de watertoevoer kan begrenzen of afsluiten om redenen van wanbetaling, moet hij hiervoor een positief of voorwaardelijk advies gekregen hebben van de lokale adviescommissie (LAC). De LAC komt dus samen op verzoek van de 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 als doel oplossingen te zoeken voor de problemen die ontstaan zijn en zo de afsluiting van nutsvoorzieningen zoals water te vermijden.

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

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

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

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

De Lokale Adviescommissie (LAC) is een orgaan opgericht in de schoot van het OCMW en beslist over de meeste<sup>8</sup> aanvragen tot begrenzing en afsluiting van de watertoevoer bij huishoudelijke klanten. De LAC maakt haar beslissing bekend aan de hand van positieve, negatieve of voorwaardelijke adviezen tot begrenzing of afsluiting. Met een positief advies wordt aan de exploitant zonder meer toestemming gegeven de betrokken klant te begrenzen of af te sluiten. Met een negatief advies wordt dit geweigerd. Een voorwaardelijk advies houdt in dat begrenzing of afsluiting maar toegelaten wordt als aan de aan het advies gekoppelde voorwaarden niet voldaan wordt door de klant.

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

---

<sup>8</sup> In een aantal gevallen mag de exploitant een leveringsadres begrenzen of afsluiten zonder LAC-advies. Deze gevallen zijn o.a. situaties met risico's voor de volksgezondheid, van fraude, leegstand of wanbetaling in die gevallen dat er niemand gedomicilieerd is op het betrokken adres.

In 2021 was er net als in 2020 in 5 gemeentes geen LAC-werking voor water beschikbaar. De vijf gemeentes waar geen LAC-werking beschikbaar was zijn Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Lommel en Peer. In deze 5 gemeentes zonder LAC-werking kunnen huishoudelijke klanten niet worden begrensd of afgesloten voor wanbetaling.

In 2021 zijn in totaal 13.400 dossiers naar de LAC doorgestuurd. De daling van het aantal LAC-dossiers die we in 2020 vaststelden, zet zich dus door. Deze daling heeft, behalve met COVID, ook te maken met een nieuwe werkwijze rond LAC-dossiers bij De Watergroep. Sinds september 2020 is het intern proces bij De Watergroep veranderd en wordt er vooraleer er een dossier naar het LAC wordt gestuurd een solvabiliteitscheck uitgevoerd. Hoewel we bij de andere waterbedrijven geen gelijkaardige daling zien, maakt de omvang van De Watergroep in Vlaanderen dat dit proces gezorgd heeft voor een globale daling van het aantal LAC-dossiers.

Van deze 13.400 doorgestuurde dossiers gingen 13.075 over een aanvraag tot debietbegrenzing, waarvan er 13.074 gingen over wanbetaling. Eén aanvraag tot debietbegrenzing ging over een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling.

De overige 325 dossiers die naar de LAC werden doorgestuurd, gingen over een afsluitdossier. 296 dossiers werden doorgestuurd voor een aanvraag tot afsluiting door wanbetaling. Nog eens 29 dossiers werden doorgestuurd om een andere reden dan wanbetaling: 16 voor een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling, 4 voor een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld., 8 voor verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzer en 1 voor manipulatie van de debietbegrenzer.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC om redenen van <u>wanbetaling</u></b>	29.452	27.894	26.639	15.820	13.370
Bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	15.820	13.074
Bij een aanvraag tot afsluiting	29.452	27.894	26.639	0	296
<b>Aantal door de LAC behandelde <u>wanbetalingsdossiers</u></b>	26.436	26.033	25.232	15.592	13.209
Bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	15.592	12.914
Bij een aanvraag tot afsluiting	26.436	26.033	25.232	0	295

Van de aanvragen tot debietbegrenzing of afsluiting in het kader van een wanbetalingsdossier werden er door de LAC 179 positief geadviseerd, 3.590 negatief en 9.429 voorwaardelijk.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal positieve adviezen van de LAC</b>	<b>674</b>	<b>376</b>	<b>391</b>	<b>105</b>	<b>179</b>
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	105	149
% positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	0,7	1,1
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	674	376	391	0	30
% positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	2,5	1,4	1,5	-	10,7
<b>Aantal negatieve adviezen van de LAC</b>	<b>9.537</b>	<b>9.935</b>	<b>9.595</b>	<b>6.573</b>	<b>3.590</b>
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	6.573	3.580
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	42,5	27,6
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	9.537	9.935	9.595	0	10
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	36,1	38,2	38,0	-	3,6
<b>Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC</b>	<b>16.225</b>	<b>15.663</b>	<b>15.246</b>	<b>8.774</b>	<b>9.429</b>
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	8.774	9.252
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	-	56,8	71,3
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	16.225	15.663	15.246	0	240
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	61,4	60,3	60,4	-	85,7

#### Opmerking

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

### 3.2.7 Begrenzings en afsluitingen

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal afsluitingen</b>	1.962	920	1.260	140	195
<b>% afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer</b>	0,07	0,03	0,05	0,005	0,007
<b>Aantal begrenzings</b>	-	-	-	70	777
<b>% begrenzings voor klanten zonder ondernemingsnummer</b>	-	-	-	0,003	0,03
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	12	3	1	0	2
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	-	-	-	0	0
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	1.593	682	1.036	0	8
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	-	-	-	70	777
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	1	0	5	0	2
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	-	-	-	0	0
Aantal afsluitingen na LAC bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing	-	-	-	0	0
Aantal afsluitingen na LAC bij manipulatie van de debietbegrenzing	-	-	-	0	0
Aantal afsluitingen zonder LAC	356	235	218	140	183
Aantal begrenzings zonder LAC	-	-	-	0	0

#### 3.2.7.1 Begrenzings

In 2021 werden in Vlaanderen in totaal 777 begrenzings uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel bij 0.028% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. 402 van deze 777 begrenzings werd uitgevoerd door water-link.

Al deze begrenzings vonden plaats op basis van een LAC-advies om redenen van wanbetaling. Het aantal begrenzings is daarmee sterk gestegen t.o.v. 2020, toen er maar 70 begrenzings voor wanbetaling werden uitgevoerd<sup>9</sup>.

Van de 777 begrensde leveringsadressen werd er op 576 leveringsadressen de begrenzing opnieuw weggenomen. Voor 94 adressen gebeurde dit op minder dan 7 kalenderdagen volgend op de effectieve

<sup>9</sup> Het lage aantal begrenzings in 2020 en in mindere mate 2021 heeft ongetwijfeld te maken met het verbod op begrenzings (en afsluitingen) dat gold ten gevolge van de civiele noodsituatie die werd uitgeroepen naar aanleiding van de COVID-pandemie (zie hoofdstuk 1.4)



begrenzing. Voor 281 adressen gebeurde dit na tussen de 7 en de 30 kalenderdagen en voor 251 leveringsadressen na meer dan 30 kalenderdagen.

### 3.2.7.2 Afsluitingen

Er vonden 195 afsluitingen plaats. Dat zijn er 55 meer dan in 2020, toen 140 afsluitingen plaatsvonden. T.o.v. de jaren daarvoor blijft het aantal afsluitingen laag.

Van de 195 afsluitingen in 2021 vonden er 12 plaats op basis van een LAC-advies. 8 voor wanbetaling, 2 voor een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, en 2 omwille voor een weigering tot het naleven van de procedure overname of vernieuwde indienststelling.

183 afsluitingen vonden plaats zonder dat een LAC-advies nodig was. 143 hiervan vonden plaats voor wanbetaling. Een afsluiting voor wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring; in dit geval gaat het meestal om tweede verblijven. De overige 40 dossiers gingen over leegstand.

Van de 195 afgesloten leveringsadressen werden er 36 opnieuw aangesloten. 18 hiervan werden heraangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 18 na tussen de 7 en 30 kalenderdagen.

## 3.3 Abnormaal hoog verbruik

### INFOBOX –ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

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

#### Controleonderzoek

De exploitant adviseert de klant over te nemen maatregelen. Als uit een vergelijking met het watergebruik in voorafgaande perioden of op basis van kencijfers over het watergebruik vastgesteld kan worden dat het om een afwijkend verbruik gaat, voert de exploitant, bij meerverbruik, herrekend op jaarbasis, minimum 50% of minstens 100 m<sup>3</sup> bedraagt, binnen een redelijke termijn in onderling overleg kosteloos op verzoek en in aanwezigheid van de klant een eerste controleonderzoek uit waarbij de oorzaak van het afwijkende verbruik wordt onderzocht.

#### Minnelijke schikking

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

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

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

Onder een verborgen oorzaak wordt ten minste verstaan:

- a) lekken in ondergrondse leidingen
- b) lekken in leidingen die in de vloer zijn ingewerkt

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

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

- 1° het gemiddelde jaarverbruik wordt per component aangerekend tegen het berekende variabele tarief dat van toepassing is
- 2° als de klant geen onderneming is of als de klant een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijk behoeften, wordt het abnormaal hoge verbruik als volgt aangerekend: a) maximaal 25% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik t.e.m. 300 m<sup>3</sup> per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit. b) maximaal 5% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik vanaf 300 m<sup>3</sup> per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 10% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit.
- 3° als de klant een onderneming of een vereniging van mede-eigenaars is die het door de exploitant geleverde water niet hoofdzakelijk gebruikt om te voorzien in de huishoudelijke behoeften, wordt het abnormaal hoge verbruik aangerekend tegen maximaal 25% van het berekende variabele tarief als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen</b>	2.975	2.685	3.618	4.357	5.127
<b>% toegestane minnelijke schikkingen</b>	67,5	58,5	52,2	56,9	71,3
<b>Aantal controleonderzoeken</b>	2.941	2.924	2.313	2.055	1.709

Als het verbruik van de klant, herrekend op jaarbasis, met minimum 50% of minstens 100 m<sup>3</sup> is toegenomen, is er sprake van abnormaal hoog verbruik en kan de klant binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur contact opnemen met de exploitant.

In eerste instantie kan de klant een controleonderzoek aanvragen. Een eerste controleonderzoek is gratis voor de klant. In 2021 werden er voor zover gerapporteerd 1.709 dergelijke controleonderzoeken uitgevoerd.

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

In 2021 werden 5.127 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Dit stijgt, na de geleidelijke stijging van het aantal aangevraagde schikkingen sinds 2018, weer met 17,6% t.o.v. 2020.

3.655 minnelijke schikkingen werden goedgekeurd. Het overeenkomstig percentage goedgekeurde aanvragen (71,3%) stijgt hiermee sterk t.o.v. 2020, toen 56,9% van het aantal aanvragen werd goedgekeurd. De relatieve stijging van het aantal goedgekeurde aanvragen is in de eerste plaats een gevolg van het groeiende aantal goedgekeurde aanvragen bij De Watergroep, waar in 2021 1.898 van de 2.482 aanvragen werden goedgekeurd, t.o.v. 931 van de 2.306 in 2020.

### 3.4 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 wil via een gerichte doorlichting van en advies over het waterverbruik in de woning aanzetten tot een duurzaam watergebruik en tot het nemen van waterbesparende maatregelen.

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

##### 2. Gratis meterstandopname ter plaatse

Een beschermde klant kan elk jaar vragen aan de exploitant om voor de opmaak van de verbruiksfactuur bij hem thuis langs te komen. Een medewerker van het waterbedrijf neemt dan de meterstand 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<sup>3</sup> is toegenomen t.o.v. de vorige verbruiksperiode. De exploitant informeert de beschermde klant over de mogelijke oorzaken die het vastgestelde meerverbruik kunnen verklaren en over de mogelijk te nemen maatregelen om het verbruik te beperken.

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

##### 4. Maandelijks betaling

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

##### 5. Afbetalingsplan op maat

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

6. Geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen  
Beschermden klanten betalen geen extra kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen.

## Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal uitgevoerde waterscans	395	257	229	182	107

In 2021 werden 107 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Daarmee wordt de dalende lijn van het aantal uitgevoerde scans die sinds enkele jaren waar te nemen valt, verder gezet.

## Gratis meterstandopname ter plaatse

In 2021 werd voor zover gerapporteerd bij 340 beschermde klanten de meterstand ter plaatse opgenomen. De Watergroep heeft geen cijfers gerapporteerd.

## Maandelijksse betaling

In 2021 hebben voor zover gerapporteerd 3.475 beschermde klanten gebruik gemaakt van het recht op maandelijksse betaling. De Watergroep heeft geen cijfers gerapporteerd.

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

## Afbetalingsplan op maat

3.755 beschermde klanten hebben een afbetalingsplan op maat gekregen.

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

## 3.5 Langetermijntrends

### 3.5.1 Begrenzings en afsluitingen

Voor zowel het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC als het aantal effectieve afsluitingen zijn sinds 2007 data verzameld<sup>10</sup>.

Begrenzings zijn ingevoerd in 2020, en hiervoor wordt dan ook sinds 2020 data verzameld.

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

Uit figuur 2 kunnen we afleiden dat het aantal afsluitingen de voorbije jaren sterk gedaald is. Ook zien we dat deze daling nog niet weerspiegeld wordt in een navenante stijging van het aantal begrenzings.

Het lage aantal begrenzings in 2020 en in mindere mate 2021 heeft ongetwijfeld te maken met het verbod op begrenzings (en afsluitingen) na de civiele noodsituatie n.a.v. de COVID-pandemie (zie hoofdstuk 1.4).

---

<sup>10</sup> Vooraf geven we volgende bedenkingen mee:

- De cijfers verzameld vóór de start van de verplichte rapportering zijn onzeker. Die verplichte rapportering van de cijfers over het toepassen van de bepalingen uit het algemeen waterverkoopreglement dateert van 2012. Voor die datum bestond er geen verplichting voor de exploitant om de gegevens systematisch bij te houden. De gegevens die in de trendanalyse opgenomen worden, zijn dan ook te beschouwen als 'best beschikbare' gegevens.

- De wetgeving rond afsluiting van drinkwater is op 1 januari 2014 gewijzigd. Van dan af is ook een LAC-advies nodig voor een afsluiting door het niet verlenen van toegang tot de watermeter of weigering tot tegensprekelijke overname of indienststelling van de waterlevering. Om de cijfers vanaf 2014 met deze van de vorige jaren te kunnen vergelijken is sinds 2014 zowel het totaal aantal aanvragen opgenomen als die voor 'wanbetaling'. Deze laatste data kunnen gelegd worden naast die van de voorbije jaren 'wegens klaarblijkelijke onwil'.



figuur 2: langetermijntrends 2007-2021

### 3.5.2 Ingebrekestelling

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

Voor het aantal ingebrekestellingen is sinds 2012 data verzameld.

Uit tabel 12 kunnen we afleiden dat het aantal ingebrekestellingen t.o.v. 2012 met 28,2% gestegen is.

tabel 12: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2021

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	201.195	193.268	174.790	173.259	220.379	234.638	234.069	228.052	253.961	258.105

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

### 3.5.3 Afbetalingsplan

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

Afbetalingsplannen via de LAC worden alleen opgemaakt na een aanvraag tot begrenzing of afsluiting en vereisen een sociaal vooronderzoek, waarin het betrokken OCMW in de schoot van de LAC onderzoekt wat voor de klant haalbaar is.

Voor het aantal aangevraagde afbetalingsplannen is sinds 2012 data verzameld. Voor het aantal opgelegde afbetalingsplannen is sinds 2015 data verzameld.

Uit tabel 13 kunnen we afleiden dat het aantal aangevraagde afbetalingsplannen sinds 2012 is gestegen van 34.396 tot 57.233 in 2021. Het aantal afbetalingsplannen opgelegd door de LAC is gedaald van 10.290 in 2015 naar 8.836 in 2021.

tabel 13: evolutie van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen in de periode 2012-2020

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	63.221	68.579	62.646	61.924	58.679	57.233
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	N.B.	N.B.	N.B.	10.290	12.310	14.409	13.015	12.508	8.848	8.836

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

Zoals eerder gezegd (zie hoofdstuk 1.4) zullen ook hier de gevolgen van de COVID-19-pandemie, o.a. door de impact ervan op het aantal door de LAC behandelde dossiers (zie 3.2.6 Werking van de Lokale Adviescommissie) een belangrijke rol gespeeld hebben.

### 3.6 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- In totaal hebben de exploitanten 49.348 aanvragen tot betalingsuitstel gekregen. Na de uitschieter in 2019 daalt het aantal aanvragen tot betalingsuitstel geleidelijk sinds 2017.
- In totaal hebben 626.245 klanten zonder ondernemingsnummer in 2021 minstens één herinneringsbrief ontvangen. Dit is een lichte daling t.o.v. 2020.
- In 2021 is naar 258.105 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één ingebrekestelling verstuurd. Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving blijft daarmee ongeveer gelijk t.o.v. vorig jaar, toen 253.961 klanten, of 9,4% van het totale aantal klanten, minstens één ingebrekestelling ontvingen.
- De exploitanten hebben 57.233 aanvragen voor een afbetalingsplan ontvangen in 2021. 99,5% van deze aanvragen werden ook toegestaan. Bijna een kwart (23,4%) van deze afbetaalplannen werd niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde. De nalevingsgraad is hiermee iets verbeterd t.o.v. 2020, toen 25,4% van de plannen niet werd nageleefd.
- De lokale adviescommissies legden 8.836 afbetalingsplannen op in 2021. Dit zijn er ongeveer evenveel als in 2020, toen er 8.848 plannen werden opgelegd, maar veel minder dan in 2019, toen nog 12.508 afbetaalplannen werden opgelegd door de LAC. Van de 8.836 opgelegde afbetaalplannen werd 60,3% niet correct nageleefd. Dat percentage is hoger dan de vorige jaren. In 2020 werd 35,4%, in 2019 werd 54,0%, in 2018 werd 59,1% en in 2017 werd 57,5% niet correct nageleefd.
- 5.495 klanten zonder ondernemingsnummer werden voor de rechtbank gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. Het aantal dagvaardingen blijft daarmee ongeveer stabiel t.o.v. de voorbije jaren.
- 295 gemeenten van de 300 hebben een actieve LAC-werking rond water. In 2021 zijn in totaal 13.400 dossiers naar de LAC doorgestuurd. 13.075 dossiers werden doorgestuurd in het kader van aanvraag tot debietbegrenzing, de overige 325 in het kader van een aanvraag tot afsluiting.

Van de 13.400 dossiers hadden er 13.370 dossiers betrekking op wanbetaling. Dat is een daling t.o.v. 2020, toen 15.820 dergelijke dossiers werden doorgestuurd. T.o.v. de jaren daarvoor is de daling nog meer uitgesproken. In 2019 werden nog 26.688 dossiers voor wanbetaling door de exploitant naar de LAC doorgestuurd. In 2018 werden 27.894 dossiers doorgestuurd.

Van de aanvragen tot debietbegrenzing of afsluiting in het kader van een wanbetalingsdossier werden er door de LAC 179 positief geadviseerd, 3.590 negatief en 9.429 voorwaardelijk.

- Er werden in totaal 777 begrenzings uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal begrenzings is daarmee sterk gestegen t.o.v. 2020, toen er maar 70 begrenzings werden uitgevoerd. Al deze begrenzings vonden plaats op basis van een LAC-advies voor wanbetaling.



- In 2021 sloten de exploitanten nog slechts 195 klanten van het openbaar waternetwerk af. Dat zijn er 55 meer dan in 2020, toen 140 afsluitingen plaatsvonden. 8 afsluiting vonden plaats na een LAC-advies voor wanbetaling.
- In 2021 werden 5.127 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. In 71,3% van de dossiers ontving de aanvrager de minnelijke schikking.
- In 2021 werden 182 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er weer veel minder dan in 2020. In 2017 werden er nog 395 waterscans uitgevoerd.

De bovenstaande vaststellingen en trends wijzen er in de eerste plaats op dat de gevolgen van de COVID-pandemie na 2020 ook in 2021 sterk doorwerkten (zie hoofdstuk 1.4). Daarnaast geldt dat de sinds 1 januari 2020 grondig gewijzigde wanbetalingsprocedure (zie hoofdstuk 3.2) ook in 2021 impact heeft.

Vooraf het lage aantal afsluitingen door wanbetaling (0 in 2020 en 8 in 2021), en de sterke stijging van het aantal debietbegrenzings door wanbetaling (70 in 2020 en 777 in 2021) vallen op. Het aantal debietbegrenzings door wanbetaling ligt wel nog altijd veel lager dan het aantal afsluitingen door wanbetaling pre-2020 (zie hoofdstuk 3.2.7).

De COVID-19-pandemie en de gevolgen daarvan, zoals bv. het moratorium op debietbegrenzings en afsluitingen dat voor een groot deel van 2020 en in mindere mate ook in 2021 van kracht was, nog altijd een invloed uitoefent op de gerapporteerde cijfers.



## 4 KLANTEN MET EEN ONDERNEMINGSNUMMER

### INFOBOX – Klanten met een ondernemingsnummer

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

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

De procedures zijn vrij gelijklopend voor klanten zonder en met ondernemingsnummer.  
Voor meer info verwijzen we naar de infoboxen van Hoofdstuk 2.2.

### 4.1 Aantal klanten met ondernemingsnummer

tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2017*	2018*	2019*	2020*	2021
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	312.190	323.444	343.141	363.620	323.317

\*Uit een interne controle bij de waterbedrijven bleek er de afgelopen jaren sprake van een over-rapportering van het aantal klanten met een ondernemingsnummer. Dat is sinds 2021 rechtgezet.

Het totale aantal klanten met een ondernemingsnummer bedroeg 323.317 in 2021.

De Watergroep leverde aan 165.482 van de klanten met een ondernemingsnummer water bestemd voor menselijke consumptie.

### 4.2 Procedure voor wanbetaling

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de klant zonder ondernemingsnummer, met uitzondering van de LAC-procedures in het kader van aanvragen tot begrenzing of afsluiting (zie 2.2.2 en 3.2.7). Voor de klant met een ondernemingsnummer moet de exploitant niet langs de LAC voor een goedkeuring om de klant te begrenzen of af te sluiten van de drinkwaterlevering.

## 4.2.1 Betalingsuitstel

tabel 15: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	7.032	7.593	18.036	7.044	6.720
% toegestane	97,9	96,9	98,4	96,5	99,9
% geweigerde	2,1	3,1	1,6	3,5	0,1

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

In 2021 werden 6.720 uitstellen van betaling aangevraagd.

In 2019 werd een bijzonder hoog aantal aangevraagde betalingsuitstellen gerapporteerd. Dit werd veroorzaakt door een staking van De Post naar aanleiding waarvan De Watergroep de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden automatisch verlengd heeft. Strikt genomen betreft dit dus geen "aanvragen" tot betalingsuitstel.

## 4.2.2 Herinneringsbrief

tabel 16: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	69.415	73.399	75.552	81.542	79.261

Het totale aantal klanten met ondernemingsnummer dat minstens één herinneringsbrief opgestuurd kreeg in 2021 bedroeg 79.261.

## 4.2.3 Ingebrekestelling

tabel 17: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	28.173	30.812	31.216	34.951	34.029

In totaal werden in 2021 naar 34.029 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd.



## 4.2.4 Afbetalingsplan

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	2.099	*	2.144	2.438	2.031
% toegestaan	98,4	*	99,3	99,5	99,5
% geweigerd	1,6	*	0,7	0,5	0,5

\* Niet opgevraagd

Bij betalingsproblemen kan ook de klant met een ondernemingsnummer een afbetalingsplan aanvragen bij de exploitant. In 2021 werden 2.031 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel (99,5%) van de aanvragen werd toegestaan.

## 4.2.5 Rechtbank

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal dagvaardingen voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	743	1.809	1.047	1.169	1.520

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

In 2021 stuurden de exploitanten 1.520 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de rechtbank.

## 4.2.6 Begrenzings en afsluitingen

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal afsluitingen	386	159	226	140	117
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,12	0,05	0,07	0,04	0,04
Aantal begrenzingen	-	-	-	11	2
% begrenzingen bij klanten met ondernemingsnummer	-	-	-	0,003	0,001

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

Een afsluiting gebeurde in totaal bij 117 klanten met een ondernemingsnummer.

De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 115 van de 117 gevallen. Daarnaast gebeurden 2 afsluitingen in een onroerend goed dat onbewoond of in onbruik was.

Twee leveringsadressen werden in debiet begrensd.

### 4.3 Abnormaal hoog verbruik

tabel 21: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	515	417	444	605	712
% toegestane minnelijke schikkingen	69,9	64,7	59,2	59,8	74,6

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in 2021 in totaal 712 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan.

Van deze aangevraagde schikkingen werd 74,6% toegestaan.

### 4.4 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 6.720 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer.
- Naar 79.261 klanten met een ondernemingsnummer werd minstens één herinneringsbrief gestuurd.
- In totaal ontvingen 34.029 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal zijn 2.031 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 99,5% werd toegestaan.
- Het aantal dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen, bedraagt 1.520 en is hiermee sterk gestegen t.o.v. 2020, toen 1.169 dagvaardingen werden verstuurd.



- In totaal werden 117 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. 2 leveringsadressen werden in debiet begrensd.
- In 2021 zijn 712 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Van de 712 aanvragen werd 74,6% toegestaan.



## 5 KLACHTEN

### INFOBOX – KLACHTEN

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

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

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

Het ministerieel besluit specificiert de opdeling in soorten klachten.

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

tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal klachten	6.919	4.909	5.175	5.638	5.072
% gegronde klachten	55,4	47,6	51,2	52,7	51,0

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

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

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2021 zo'n 5.072 klachten.

Van de 5.072 klachten bleken er 51,0% gegrond.

Voor 4.950 klachten werd de klachtentermijn gerespecteerd.

tabel 23: klachten over drinkwaterlevering, per thema

<b>Reden</b>	<b>Ontvangen klachten</b>	<b>Klachten waarvoor de termijn werd gerespecteerd</b>
De kwaliteit van het geleverde water	275	270
Sociaal tarief /compensatieregeling	51	50
De minnelijke schikking	188	186
Het aangerekende waterverbruik	654	633
De facturatie, andere dan voorgaande	689	663
De debietbegrenzing of afsluiting	8	8
Technische zaken	1.308	1.282
Communicatie / Klantgerichtheid	1.018	1.012
Andere reden	881	846
<b>Totaal</b>	<b>5.072</b>	<b>4.950</b>



