



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2022

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater - jaar 2022

Samenstellers

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

Inhoud

Dit rapport bevat gegevens over de toepassing van het algemeen waterverkoopreglement in het jaar 2022, onder andere over debietbegrenzing en afsluiting van klanten, de te volgen procedure voor de opvolging van wanbetaling, de minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik, sociale openbare dienstverplichtingen en de klachtenbehandeling. De gegevens over de keuring van de waterinstallatie worden in een afzonderlijk rapport beschreven.

Wijze van refereren

Vlaamse Milieumaatschappij (2023), Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater - jaar 2022

Verantwoordelijke uitgever

Bernard De Potter, Vlaamse Milieumaatschappij

Vragen in verband met dit rapport

Vlaamse Milieumaatschappij
Dokter De Moorstraat 24-26
9300 Aalst
Tel: 053 72 62 10
info@vmm.be

Depotnummer

D/2023/6871/014

SAMENVATTING

Klanten zonder ondernemingsnummer

Vlaanderen had in 2022 2.796.130 klanten zonder ondernemingsnummer. Van deze groep klanten zonder ondernemingsnummer waren er 172.213 klanten beschermd en rechthebbend¹. 25.161 van dezelfde groep klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend.

In 2022 ontvingen de exploitanten 39.461 aanvragen tot **betalingsuitstel**. Na de uitschieter in 2019 daalt het aantal aanvragen tot betalingsuitstel sinds 2017.

De overgrote meerderheid van de aanvragen (99,9%) werd goedgekeurd.

Naar 614.852 klanten zonder ondernemingsnummer werd in 2022 minstens één **herinneringsbrief** verstuurd. Het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontvangt, daalt hiermee verder sinds 2020.

256.003 klanten zonder ondernemingsnummer hebben minstens één **ingebrekestelling** ontvangen. Het aantal klanten dat een ingebrekestelling ontvangt blijft daarmee ongeveer gelijk t.o.v. 2021 en 2020.

De exploitanten hebben in 2022 51.211 aanvragen voor een **afbetalingsplan** ontvangen. Dat zijn er een stuk minder dan vorig jaar, toen 57.233 afbetalingsplannen aangevraagd werden. Ook de jaren daarvoor lag het aantal aangevraagde afbetaalplannen hoger.

99,5% van de aangevraagde afbetalingsplannen werd toegestaan. Ruim een vijfde (21,5%) 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 verder ten opzichte van de voorbije jaren.

Daarnaast legden ook de lokale adviescommissies 8.916 afbetalingsplannen op (8.652 bij een aanvraag tot debietbegrenzing, 264 voor een aanvraag tot afsluiting). Dit zijn er ongeveer evenveel als in 2020 en 2021, toen er respectievelijk 8.848 en 8.836 plannen werden opgelegd.

Van de opgelegde afbetaalplannen werd 59,4% niet correct nageleefd. Dit percentage blijft hiermee opvallend hoger dan bij de afbetalingsplannen toegestaan door de exploitant.

Er waren 4.986 **dagvaardingen** van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen.

In 2022 was er in twee gemeenten (Hamont-Achel en Peer) geen **LAC-werking** voor water beschikbaar.

In totaal werden 14.330 dossiers naar de LAC doorgestuurd. De daling van het aantal LAC-dossiers die we in 2020 vaststelden, zet zich dus door.

Van deze 14.330 doorgestuurde dossiers gingen 13.209 over een aanvraag tot debietbegrenzing, in alle gevallen naar aanleiding van wanbetaling.

¹ 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 overige 1.121 dossiers die naar de LAC werden doorgestuurd, gingen over afsluitdossiers. 1.097 hiervan werden doorgestuurd voor een aanvraag tot afsluiting door wanbetaling.

Van de 12.953 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot debietbegrenzing werden er 161 positief geadviseerd, 2.538 negatief en 9.814 voorwaardelijk.

Van de 1.070 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot afsluiting werden er 77 positief geadviseerd, 22 negatief en 953 voorwaardelijk.

In 2022 sloten de exploitanten 576 klanten van het openbaar waternetwerk af. T.o.v. het totale aantal klanten is het aantal **afsluitingen** hiermee gestegen van 0,005% in 2020 en 0.007% in 2021 naar 0,02% in 2022. Ten opzichte van de jaren voor 2020 blijft het aantal afsluitingen laag.

Van de 576 afsluitingen in 2022 waren er 447 zonder dat een LAC-advies nodig was, waarvan in 391 gevallen voor wanbetaling. Een afsluiting door wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder gedomicilieerde personen. In dit geval gaat het meestal om tweede verblijven. 127 afsluitingen vonden plaats door wanbetaling na advies van de LAC.

In 2022 werden in Vlaanderen in totaal 1.237 **begrenzingsen** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal begrenzingsen stijgt hiermee sterk ten opzichte van 2020 (70 begrenzingsen) en 2021 (777 begrenzingsen). Deze begrenzingsen gebeurden op basis van een LAC-advies door wanbetaling.

In 2022 werden 4.486 aanvragen ingediend voor een **minnelijke schikking** voor een abnormaal hoog verbruik. Van deze aanvragen werd 59,7% goedgekeurd. Na een gestage stijging van het aantal aangevraagde minnelijke schikking sinds 2015, toen 2.104 schikkingen werden aangevraagd, daalt het aantal voor het eerst. In 2021 werden er 5.127 schikkingen aangevraagd.

In 2022 werden 10 **waterscans** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Daarmee zet de dalende lijn van het aantal uitgevoerde scans die we sinds enkele jaren waarnemen, zich verder.

Andere **sociale openbare dienstverplichtingen** opgenomen in het algemeen waterverkoopreglement kunnen, voor zover gerapporteerd bij Aquaduin, De Watergroep, FARYS, PIDPA en water-link, alle klanten zonder ondernemingsnummer gebruiken. Dit gaat dan over het opnemen van de watermeter, de mogelijkheid om maandelijks te betalen of het toekennen van een afbetalingsplan op maat.

Klanten met een ondernemingsnummer

Vlaanderen kende 327.317 klanten met een ondernemingsnummer in 2022.

Deze klanten met een ondernemingsnummer vroegen 5.092 **uitstellen van betaling** aan, die in 99,9% van de gevallen werden toegestaan.

Het totale aantal klanten dat minstens één **herinneringsbrief** opgestuurd kreeg in 2022 bedroeg 83.311.

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

In totaal werden in 2022 naar 34.740 klanten minstens één **ingebrekestelling** verstuurd.

In 2022 werden 2.095 **afbetalingsplannen** aangevraagd. Het overgrote deel (99,6%) van de aanvragen werd toegestaan.

In 2022 stuurden de exploitanten 911 dossiers van klanten met een ondernemingsnummer door naar de **rechtbank**.

De exploitant kan een klant met een ondernemingsnummer in de meeste gevallen **begrenzen in debiet of afsluiten** zonder tussenkomst van een LAC. 161 klanten met een ondernemingsnummer werden afgesloten. Geen enkel leveringsadres werden in debiet begrensd.

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in totaal 616 **minnelijke schikkingen** voor abnormaal hoog waterverbruik aan. Daarvan werd 68,9% toegestaan.

Klachten

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2022 zo'n 4.122 klachten. Van deze klachten waren er 46,1% 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	21
3.2.6	Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)	21
3.2.7	Begrenzings en afsluitingen	25
3.3	Abnormaal hoog verbruik	26
3.4	Sociale openbare dienstverplichtingen	28
3.5	Langetermijntrends	30
3.5.1	Begrenzings en afsluitingen	30
3.5.2	Ingebrekestelling	31
3.5.3	Afbetalingsplan	32
3.6	Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer	33
4	Klanten met een ondernemingsnummer	35
4.1	Aantal klanten met ondernemingsnummer	35
4.2	Procedure voor wanbetaling	35
4.2.1	Betalingsuitstel	36
4.2.2	Herinneringsbrief	36
4.2.3	Ingebrekestelling	36
4.2.4	Afbetalingsplan	37
4.2.5	Rechtbank	37
4.2.6	Begrenzings en afsluitingen	37
4.3	Abnormaal hoog verbruik	38
4.4	Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer	38
5	Klachten	39

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

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	18
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	21
tabel 8: evolutie van het aantal dossiers van de LAC voor wanbetaling opgedeeld in totaal, begrenzing en afsluiting	23
Tabel 10: evolutie van het aantal begrenzingen (blauw ingekleurd) en afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	25
tabel 11: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	27
tabel 12: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans	29
tabel 13: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving in de periode 2012-2022	31
tabel 14: evolutie van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen in de periode 2012-2022	32
tabel 15: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer	35
tabel 16: evolutie van het aantal uitstellen van betaling voor klanten met een ondernemingsnummer	36
tabel 17: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief werd gestuurd	36
tabel 18: evolutie van het aantal ingebrekestellingen voor klanten met een ondernemingsnummer	36
tabel 19: evolutie van het aantal afbetalingsplannen voor klanten met een ondernemingsnummer	37
tabel 20: evolutie van het aantal dagvaardingen voor de rechtbank voor klanten met ondernemingsnummer	37
tabel 21: evolutie van het aantal afsluitingen voor klanten met een ondernemingsnummer	37
tabel 22: evolutie van het aantal minnelijke schikkingen voor klanten met ondernemingsnummer	38
tabel 23: evolutie van het aantal klachten over drinkwater	39
tabel 24: klachten over drinkwaterlevering, per thema	40

figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2022).....	11
figuur 2: langetermijntrends 2007-2022	30

—

1 SITUERING

De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) brengt met dit rapport jaarlijks verslag uit over de toepassing van het algemeen waterverkoopreglement door de exploitanten van het openbaar waternetwerk². De cijfers in dit rapport gaan over 2022.

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 besluit³ specificeert wat de exploitant en de rioolbeheerder jaarlijks moeten rapporteren. De rapportering in dit rapport is ruimer dan wat als recht voor de klant verankerd is in het algemeen waterverkoopreglement.

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

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

1.2 Wetgeving

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

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

² Exploitant van een openbaar waternetwerk: de gemeente, de gemeentelijke regie, de intercommunale, de Vlaamse openbare instelling en alle andere exploitanten die een openbaar waternetwerk via leidingen beheren.

³ 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.

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

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

De wijzigingen die in juli 2019 van kracht werden, gingen vooral over sociale aspecten zoals onder andere de verlenging van de betalingstermijn van vijftien naar dertig dagen, de kwijtschelding van de administratieve kosten voor de eerste herinneringsbrief en de versoepeling van de minnelijke schikkingsregeling.

De wijzigingen die in januari 2020 van kracht werden, gingen vooral over de invoering van debietbegrenzing.

1.3 Leeswijzer

We rapporteren over twee grote klantengroepen:

- klanten zonder ondernemingsnummer (hoofdstuk 3) en
- klanten met ondernemingsnummer (hoofdstuk 4)

In hoofdstuk 5 worden kort de klachten besproken.

In het rapport worden waar nodig nog twee afkortingen gebruikt:

- NG: niet gerapporteerd

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

- NB: niet beschikbaar

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

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

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

Specifieke termen of procedures worden verduidelijkt in een INFOBOX.

[illegible]

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. De maatregelen verhinderden de verderzetting van de reguliere werking van de waterbedrijven en van de lokale adviescommissies in de schoot van de OCMW's.

In de periodes van civiele noodsituatie, vastgelegd met het decreet van 20 maart 2020 en verlengd met de Besluiten van de Vlaamse Regering dd. 30 oktober 2020 en 18 juni 2021, konden de exploitanten van een openbaar waternetwerk het debiet van de waterlevering bij een abonnee niet afsluiten of begrenzen, behalve bij een onmiddellijke bedreiging van de volksgezondheid en zolang die bedreiging aanhoudt⁴.

Die omstandigheden zien we natuurlijk ook in de gerapporteerde cijfers.

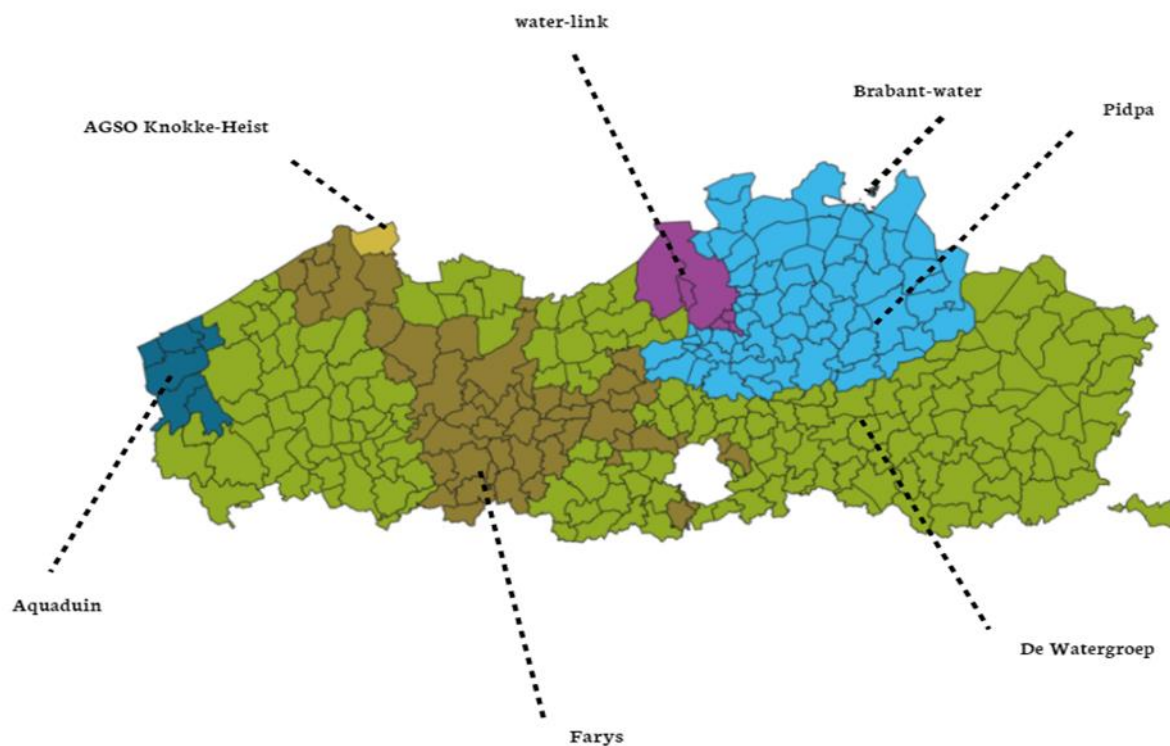
⁴ Zie artikel 5 van het decreet 3 april 2020 tot afwijking van diverse bepalingen van het Energie decreet van 8 mei 2009, het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid, gecoördineerd op 15 juni 2018, en de uitvoeringsbesluiten ervan, en tot dekking van de kosten voor elektriciteitsverbruik,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

2 EXPLOITANTEN ACTIEF IN VLAANDEREN

In 2022 waren zes exploitanten actief op het Vlaamse grondgebied:

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

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



figuur 1: exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening (2022)

3 KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

INFOBOX – Klanten zonder ondernemingsnummer

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

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

- Niet-beschermde klanten
- Beschermde klanten⁵ die rechthebbend⁶ zijn
- Beschermde klanten die niet rechthebbend zijn

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

op 1 januari een van de volgende tegemoetkomingen krijgen:

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

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

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

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

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

⁵ Beschermde klanten genieten van bijkomende rechten. Zie hiervoor hoofdstuk 3.4 ‘Sociale openbare dienstverplichtingen’.

⁶ Beschermde rechthebbende klanten hebben dezelfde bijkomende rechten als de beschermde niet-rechthebbende klanten en hebben daarbovenop recht op een korting van 80% op de integrale waterfactuur.

3.1 Aantal klanten zonder ondernemingsnummer

tabel 1: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 654 366	2 673 327	2.703.573	2.761.121	2.796.130
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	158 561	163 644	165.741	165.368	172.213
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	26 681	26 109	27.693	28.292	25.161

In 2022 waren er in Vlaanderen 2.796.130 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.356.896 klanten zonder ondernemingsnummer in Vlaanderen van drinkwater, goed voor bijna de helft van het aantal klanten.

Het gemeentelijk waterbedrijf van Knokke-Heist leverde drinkwater aan het kleinste aantal klanten zonder ondernemingsnummer: 21.828

In 2022 telde Vlaanderen 2.598.756 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 172.213 beschermde rechthebbende klanten en een relatief kleine groep van 25.161 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. Ze krijgen de mogelijkheid om een afbetalingsplan af te sluiten met de exploitant, via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.
- (3) Trof 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 om de openstaande rekening te betalen, dan stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief. In de **ingebrekestelling** legt de exploitant uit wat er gebeurt als de klant niet reageert op de brief. De mogelijkheid wordt nog eens aangehaald om een afbetalingsplan af te sluiten met de exploitant, via het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

[illegible]

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

- a. het **invorderen van de schuld** die de klant opbouwde via een procedure bij de rechtbank, eventueel voorafgegaan door een minnelijke invordering
- b. het overgaan tot de **begrenzingsprocedure** door een aanvraag tot begrenzing in te dienen bij de LAC⁷

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 met andere woorden **minstens twee keer** samenkomen voordat er kan sprake zijn van een afsluiting door wanbetaling.

Drinkwatervoorziening begrenzen

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

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

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

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

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

Afsluiten van de drinkwatervoorziening

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

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

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

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

1. Via de Lokale Adviescommissie (LAC)

- bij wanbetaling

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

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

- bij het weigeren van de toegang tot de watermeter
- bij weigering om klant te worden terwijl de watervoorziening wel gebruikt wordt

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

2. Via de toezichthoudend ambtenaar Leefmilieu

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

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

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

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

[illegible]

3.2.1 Betalingsuitstel

INFOBOX – BETALINGSUITSTEL

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

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

	2018*	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	66.928	156.214	53.794	49.348	39.461
% toegestaan	96,3	98,3	95,0	99,8	99,9
% geweigerd	3,7	1,7	5,0	0,2	0,1

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

In 2022 ontvingen de waterbedrijven 39.461 aanvragen tot betalingsuitstel. Dat zijn er minder dan in 2021, toen de exploitanten 53.794 aanvragen tot betalingsuitstel ontvingen. Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat deze daling minstens gedeeltelijk komt door het toenemende gebruik van digitale communicatie zoals SMS in het facturatieproces.

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.

Laten we 2019 buiten beschouwing, dan daalt het aantal aangevraagde uitstellen van betaling sinds 2018.

3.2.2 Herinneringsbrief

INFOBOX – HERINNERINGSBRIEF

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

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

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst

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

a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant

b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW

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

3° de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	624.983	608.238	634.212	626.245	614.852

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 2022 hebben 614.852 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief ontvangen. Het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontving, daalt hiermee sinds 2020.

Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat deze daling gedeeltelijk komt door het toenemende gebruik van digitale communicatiemiddelen in het facturatieproces.

3.2.3 Ingebrekestelling

INFOBOX – INGEBREKESTELLING

Verstreek de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen en werd de minimumtermijn van 15 kalenderdagen na de verzending van de herinneringsbrief bereikt en regelde de klant nog niets voor de betaling van de openstaande rekening? Dan 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	234.069	228.052	253.961	258.105	256.003

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

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

In 2022 is naar 256.003 klanten zonder ondernemingsnummer, of zo'n 9,2% 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 258.105 klanten, of 9,3% van het totale aantal klanten, minstens één ingebrekestelling ontvingen.

Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat het toenemende gebruik van digitale communicatiemiddelen zoals SMS als informele herinnering een remmende invloed heeft op het aantal ingebrekestellingen.

3.2.4 Afbetalingsplan

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN

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

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

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

Afbetalingsplannen via exploitant

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	62.646	61.924	58.679	57.233	51.211
% toegestaan	99,1	99,2	99,6	99,5	99,5
% geweigerd	0,9	0,8	0,4	0,5	0,5
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	27,8	25,4	25,4	23,4	21,5
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 581	€ 618	€ 665	€ 660	€ 703

Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 91	€ 93	€ 96	€ 100	€103
Gemiddelde looptijd in maanden	6,9	6,8	7,6	7	6,8

In 2022 werden 51.211 afbetalingsplannen aangevraagd bij de exploitanten. Het aantal afbetalingsplannen blijft hiermee dalen ten opzichte van de voorgaande jaren.

Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat de volgende omstandigheden een invloed kunnen hebben gehad op het aantal afbetalingsplannen

- het toenemende gebruik van digitale communicatiemiddelen in het facturatieproces.
- De stijging van het aantal klanten met maandelijks tussentijdse facturen, waardoor er minder klanten een afbetaalplan vragen voor de betaling van hun tussentijdse facturen
- De doorwerking van het moratorium op begrenzings en afsluitingen in de COVID-periode. Het moratorium heeft geleid tot een intensere opvolging na afloop van deze periode, waarbij klanten actief gecontacteerd zijn geweest om een betaalregeling af te spreken. Klanten die in die periode hun afbetaalplannen niet volgden, kwamen minder snel terug in de wanbetalingsprocedure waardoor in 2022 minder snel een tweede betaalplan werd afgesproken dan in andere jaren.

Van de in 2022 aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,5% ook toegestaan.

Van deze toegestane plannen werd 21,5% niet correct nageleefd. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen daalt daarmee verder ten opzichte van de voorbije jaren.

Afbetalingsplannen opgelegd door de lokale adviescommissie

INFOBOX – AFBETALINGSPLAN OPGELEGD DOOR DE LAC

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

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	13.015	12.508	8.848	8.836	8.916

Aantal opgelegde afbetalingsplannen bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	8.833	8.751	8.652
Aantal opgelegde afbetalingsplannen bij een aanvraag tot afsluiting	13.015	12.508	15	85	264
Aantal opgelegde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd (%)	59,1%	54,0%	35,4%	60,3%	59,4%
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	36,2%	60,3%	59,1%
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot afsluiting	59,1%	54,0%	13,3%	61,2%	68,2%
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	€1.103	€1.432	€1.267
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	€937	€923	€750	€2.205,6	€1.610
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	€82	€81,4	€82,6
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	€92	€85	€46	€130,6	€83,9
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	-	16,5	20	16
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	15,5	13,9	17,3	19	18

In 2022 werden 8.916 afbetalingsplannen opgelegd door de LAC. Dit lage aantal afbetaalplannen ten opzichte van de situatie pre-COVID wordt behalve door COVID zelf ook veroorzaakt door een nieuwe werkwijze bij De Watergroep. Sinds september 2020 is het intern proces bij De Watergroep veranderd en wordt vooraleer er een dossier naar het LAC wordt gestuurd een solvabiliteitscheck uitgevoerd. Dit proces heeft gezorgd voor een vermindering van het aantal doorgestuurde LAC-dossiers en dus van de LAC opgelegde afbetalingsplannen.

De ruime meerderheid van deze plannen (8.652) werden opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing. De overige 264 werden opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting.

59,4% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen werden niet correct nageleefd door de klant. In 2021 werden 60,3%, in 2020 35,4% en in 2019 54,0% van de opgelegde afbetalingsplannen niet volledig nageleefd.

Vergelijking betalingsplannen via exploitant en LAC

Het valt op dat afbetalingsplannen die rechtstreeks met de exploitant worden afgesproken beter nageleefd worden dan de afbetalingsplannen die door de LAC opgelegd worden. Het eerste type wordt bij 21,5% niet nageleefd, terwijl dat bij het tweede type 59,4 % is.

Deze opvallende verschillen lijken erop te wijzen dat de weinige resterende LAC-dossiers in functie van een aanvraag tot afsluiting (264 afbetaalplannen) dossiers zijn die een problematisch karakter hebben, lang aanslepen en daardoor een hoge schuldopbouw kennen.

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

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

In 2022 werden 4.986 klanten gedagvaard om een uitstaande schuld te innen. De daling ten opzichte van vorig jaar kan mee verklaard worden door de daling van het aantal dagvaardingen bij Water-link (van 876 naar 2021 naar 488 in 2022) en de Watergroep (van 3.054 in 2021 naar 2.633 in 2022).

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
- Een personeelslid van het OCMW doet het secretariaat van de commissie

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 meeste⁸ 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 de klant niet voldoet aan de voorwaarden die aan het advies zijn gekoppeld.

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

In 2022 was er in twee gemeentes geen LAC-werking voor water beschikbaar.

De twee gemeenten waar geen LAC-werking beschikbaar was, zijn Hamont-Achel en Peer. In deze gemeenten zonder LAC-werking kunnen huishoudelijke klanten niet worden begrensd of afgesloten voor wanbetaling.

In 2022 zijn in totaal 14.330 dossiers naar de LAC doorgestuurd.

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

De daling van het aantal LAC-dossiers die we in 2020 vaststelden ten opzichte van de jaren daarvoor, blijft dus van toepassing⁹.

Van de 14.330 doorgestuurde dossiers gingen 13.209 over een aanvraag tot debietbegrenzing, in alle gevallen naar aanleiding van wanbetaling.

De overige 1.121 dossiers die naar de LAC werden doorgestuurd, gingen over een afsluitdossier. 1.097 dossiers werden doorgestuurd voor een aanvraag tot afsluiting door wanbetaling.

De overige 24 dossiers werden doorgestuurd om een andere reden dan wanbetaling: 12 voor verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzer, 9 voor een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling, 2 voor een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld, 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC om redenen van <u>wanbetaling</u>					
Bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	15.820	13.074	13.209
Bij een aanvraag tot afsluiting	27.894	26.639	0	296	1.097
Aantal door de LAC behandelde <u>wanbetalingsdossiers</u>					
Bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	15.592	12.914	12.953
Bij een aanvraag tot afsluiting	26.033	25.232	0	295	1.070

⁹ 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.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal positieve adviezen van de LAC	376	391	105	179	238
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	105	149	161
% positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	0,7	1,1	1,2
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	376	391	0	30	77
% positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	1,4	1,5	-	10,7	7,1
Aantal negatieve adviezen van de LAC	9.935	9.595	6.573	3.590	2.560
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	6.573	3.580	2.538
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	42,5	27,6	19,6
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	9.935	9.595	0	10	22
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	38,2	38,0	-	3,6	2,1
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	15.663	15.246	8.774	9.429	10.767
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	8.774	9.252	9.814
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	-	56,8	71,3	75,8
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	15.663	15.246	0	240	953
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	60,3	60,4	-	85,7	89,1

Opmerking

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

3.2.7 Begrenzings en afsluitingen

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal afsluitingen	920	1.260	140	195	576
% afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	0,03	0,05	0,005	0,007	0,02
Aantal begrenzings	-	-	70	777	1.237
% begrenzings voor klanten zonder ondernemingsnummer	-	-	0,003	0,03	0,04
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	3	1	0	2	0
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	-	-	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	682	1.036	0	8	127
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	-	-	70	777	1.237
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	0	5	0	2	1
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	-	-	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing	-	-	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC bij manipulatie van de debietbegrenzing	-	-	0	0	1
Aantal afsluitingen zonder LAC	235	218	140	183	447
Aantal begrenzings zonder LAC	-	-	0	0	0

3.2.7.1 Begrenzings

In 2022 werden in Vlaanderen in totaal 1.237 begrenzings uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel bij 0.04% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. 599 van deze 1.237 begrenzings werd uitgevoerd door water-link.

Al deze begrenzings vonden plaats op basis van een LAC-advies om redenen van wanbetaling. Het aantal begrenzings blijft daarmee sterk stijgen t.o.v. 2020, toen het instrument ingevoerd werd en er maar 70 begrenzings voor wanbetaling werden uitgevoerd¹⁰.

Van de 1.237 begrensde leveringsadressen werd er op 818 leveringsadressen de begrenzing opnieuw weggenomen. Voor 131 adressen gebeurde dit op minder dan 7 kalenderdagen volgend op de effectieve

¹⁰ 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 350 adressen gebeurde dit na tussen de 7 en de 30 kalenderdagen en voor 337 leveringsadressen na meer dan 30 kalenderdagen.

3.2.7.2 Afsluitingen

Er vonden 576 afsluitingen plaats. Dat zijn er aanzienlijk meer dan in 2021, toen er 195 afsluitingen waren, en 2020, toen 140 afsluitingen plaatsvonden. In vergelijking met de jaren daarvoor blijft het aantal afsluitingen laag.

Van de 576 afsluitingen in 2022 vonden er 129 plaats op basis van een LAC-advies. 127 hiervan door wanbetaling, 447 van de 576 afsluitingen vonden plaats zonder dat een LAC-advies nodig was. 391 hiervan vonden plaats voor wanbetaling. Een afsluiting voor wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring, dan gaat het meestal om tweede verblijven. De overige dossiers gingen over leegstand.

171 van deze 447 afsluitingen werden uitgevoerd door PIDPA. Navraag leert ons dat PIDPA in 2022 op dit vlak een inhaalbeweging heeft uitgevoerd na de COVID-periode.

Van de 576 afgesloten leveringsadressen werden er 121 opnieuw aangesloten. 71 hiervan werden heraangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 48 na tussen de 7 en 30 kalenderdagen. Voor twee leveringsadressen vond de heraansluiting plaats na meer dan dertig kalenderdagen.

3.3 Abnormaal hoog verbruik

INFOBOX –ABNORMAAL HOOG VERBRUIK

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

Controleonderzoek

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

Minnelijke schikking

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

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

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

Onder een verborgen oorzaak wordt ten minste verstaan:

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

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° Is de klant geen onderneming is of is de klant een vereniging van mede-eigenaars die het door de exploitant geleverde water vooral gebruikt voor het huishouden, dan wordt het abnormaal hoge verbruik als volgt aangerekend:

a) maximaal 25% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik t.e.m. 300 m³ per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit. b) maximaal 5% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik vanaf 300 m³ per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 10% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit.

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	2.685	3.618	4.357	5.127	4.486
% toegestane minnelijke schikkingen	58,5	52,2	56,9	71,3	59,7
Aantal controleonderzoeken	2.924	2.313	2.055	1.709	2.463

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

In eerste instantie kan de klant een controleonderzoek aanvragen. Een eerste controleonderzoek is gratis voor de klant. In 2022 werden er 2.463 dergelijke controleonderzoeken uitgevoerd.

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

In 2022 werden 4.486 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Voor het eerst sinds 2018 daalt hiermee het aantal aangevraagde schikkingen. De daling gebeurt vooral bij Water-link (van 285 in 2021 naar 188 in 2022) en de Watergroep (van 2.482 in 2010 naar 2.095 in 2022).

2.679 minnelijke schikkingen werden goedgekeurd. Het overeenkomstig percentage goedgekeurde aanvragen (59,7%) daalt hiermee t.o.v. 2021, toen 71,3% van het aantal aanvragen werd goedgekeurd.

3.4 Sociale openbare dienstverplichtingen

INFOBOX – Sociale openbare dienstverplichting

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

1. Waterscan

De Waterscan wil via een gerichte doorlichting van en advies over het waterverbruik in de woning aanzetten tot 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 m³ 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. 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
Beschermden klanten betalen geen extra kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen.

Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal uitgevoerde waterscans	257	229	182	107	40

In 2022 werden 40 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Daarmee wordt de dalende lijn van het aantal uitgevoerde scans die we sinds een aantal jaar zien, verder gezet.

Gratis meterstandopname ter plaatse

In 2022 werd voor zover gerapporteerd bij 345 beschermde klanten de meterstand ter plaatse opgenomen.

Maandelijkse betaling

In 2022 hebben voor zover gerapporteerd 4.100 beschermde klanten het recht op maandelijkse betaling gebruikt.

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

Afbetalingsplan op maat

4.717 beschermde klanten kregen een afbetalingsplan op maat.

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

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 verzameld¹¹.

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 naar aanleiding van de COVID-pandemie (zie hoofdstuk 1.4).

figuur 2: langetermijntrends 2007-2022

¹¹ 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. Sinds dan 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 sinds 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'.

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	256.003
--	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

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

3.5.3 Afbetalingsplan

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

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

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

Uit tabel 14 kunnen we afleiden dat het aantal aangevraagde afbetalingsplannen sinds 2012 is gestegen van 34.396 tot 51.211. Het aantal afbetalingsplannen opgelegd door de LAC is gedaald van 10.290 in 2015 naar 8.916 in 2022.

tabel 13: evolutie van het aantal aangevraagde afbetalingsplannen in de periode 2012-2022

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	34.396	50.245	58.897	55.487	63.221	68.579	62.646	61.924	58.679	57.233	51.211
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	N.B.	N.B.	N.B.	10.290	12.310	14.409	13.015	12.508	8.848	8.836	8.916

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

Zoals eerder gezegd (zie hoofdstuk 1.4) zullen ook hier de gevolgen van de COVID-19-pandemie, onder andere 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 2022 ontvingen de exploitanten 39.461 aanvragen tot **betalingsuitstel**. Na de uitschieter in 2019 daalt het aantal aanvragen tot betalingsuitstel sinds 2017.
- Naar 614.852 klanten zonder ondernemingsnummer werd in 2022 minstens één **herinneringsbrief** verstuurd. Het aantal klanten die minstens één herinneringsbrief ontvangt, daalt hiermee verder sinds 2020.
- 256.003 klanten zonder ondernemingsnummer ontvingen minstens één **ingebrekestelling**. Het aantal klanten dat een ingebrekestelling ontvangt, blijft daarmee ongeveer gelijk ten opzichte van 2021 en 2020.
- De exploitanten ontvingen in 2022 51.211 aanvragen voor een **afbetalingsplan**. Dat zijn er aanzienlijk minder dan vorig jaar, toen 57.233 afbetalingsplannen aangevraagd werden. Ook de jaren daarvoor lag het aantal aangevraagde afbetaalplannen hoger. Ruim een vijfde (21,5%) van deze afbetaalplannen werd niet correct nageleefd. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen daalt daarmee verder ten opzichte van de voorbije jaren.

De lokale adviescommissies legden 8.916 afbetalingsplannen op. Dit zijn er ongeveer evenveel als in 2020 en 2021. Hiervan werd 59,4% niet correct nageleefd.

- Er waren 4.986 dagvaardingen van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen.
- In totaal werden 14.330 dossiers naar de LAC doorgestuurd. De daling van het aantal LAC-dossiers die we in 2020 vaststelden, zet zich dus door. Van deze 14.330 doorgestuurde dossiers gingen 13.209 over een aanvraag tot debietbegrenzing, in alle gevallen naar aanleiding van wanbetaling. De overige 1.121 dossiers die naar de LAC werden doorgestuurd, gingen over een afsluitdossier. 1.097 hiervan werden doorgestuurd voor een aanvraag tot afsluiting door wanbetaling.

Van de 12.953 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot debietbegrenzing werden er 161 positief geadviseerd, 2.538 negatief en 9.814 voorwaardelijk.

Van de 1.070 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot afsluiting werden er 77 positief geadviseerd, 22 negatief en 953 voorwaardelijk.

- In 2022 sloten de exploitanten 576 klanten van het openbaar waternetwerk af. Ten opzichte van het totale aantal klanten is het aantal afsluitingen hiermee gestegen van 0,005% in 2020 en 0.007% in 2021 naar 0,02% in 2022. Ten opzichte van de jaren voor 2020 blijft het aantal afsluitingen laag.

Van de 576 afsluitingen in 2022 vonden er 447 plaats zonder dat een LAC-advies nodig was, waarvan 391 voor wanbetaling. Een afsluiting door wanbetaling zonder advies van de LAC

kan voor woningen zonder gedomicilieerde personen. Dan gaat het meestal om tweede verblijven. 127 werden afgesloten door wanbetaling na advies van de LAC.

- In 2022 werden in Vlaanderen in totaal 1.237 **begrenzings** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal begrenzings stijgt hiermee sterk ten opzichte van 2020 (70 begrenzings) en 2021 (777 begrenzings). Deze begrenzings gebeurden allemaal op basis van een LAC-advies door wanbetaling.
- In 2022 werden 4.486 aanvragen ingediend voor een **minnelijke schikking** voor een abnormaal hoog verbruik. Van deze aanvragen werd 59,7% goedgekeurd. Na een gestage stijging van het aantal aangevraagde minnelijke schikking sinds 2015, toen 2.104 schikkingen werden aangevraagd, daalt het aantal voor het eerst. In 2021 werden er 5.127 schikkingen aangevraagd.
- In 2022 werden 10 **waterscans** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Daarmee wordt de dalende lijn van het aantal uitgevoerde scans sinds enkele jaren verdergezet.

De bovenstaande vaststellingen en trends wijzen er in de eerste plaats op dat de sinds 1 januari 2020 grondig gewijzigde wanbetalingsprocedure (zie hoofdstuk 3.2) ook in 2022 impact heeft. Vooral het lage, zij het opnieuw stijgende, aantal afsluitingen door wanbetaling na advies van de LAC (van 0 in 2020 en 8 in 2021 tot 127 in 2022), en de sterke stijging van het aantal debietbegrenzings door wanbetaling (van 70 in 2020 en 777 in 2021 naar 1.237 in 2022) vallen op.

De som van het aantal debietbegrenzings en afsluitingen door wanbetaling ligt nog altijd veel lager dan het aantal afsluitingen door wanbetaling pre-2020 (zie hoofdstuk 3.2.7).

Bij het aantal betalingsuitstellen, herinneringsbrieven, ingebrekestellingen en afbetalingen valt dit jaar een globale dalende trend op. Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat – hoewel moeilijk kwantificeerbaar – de toegenomen inzet van digitale communicatiemiddelen (SMS, mail ..) een rol kan hebben gespeeld in deze daling.

Tot slot valt het op dat het gebruik van de waterscan - in 2022 hebben waren er maar een tiental – jaar na jaar vermindert.

4 KLANTEN MET EEN ONDERNEMINGSNUMMER

INFOBOX – Klanten met een ondernemingsnummer

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

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

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

4.1 Aantal klanten met ondernemingsnummer

tabel 14: evolutie van het aantal klanten met ondernemingsnummer

	2018*	2019*	2020*	2021	2022
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	323.444	343.141	363.620	323.317	327.344

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

In 2022 waren er 327.344 klanten met een ondernemingsnummer.

De Watergroep leverde drinkwater aan 168.794 van de klanten met een ondernemingsnummer.

4.2 Procedure voor wanbetaling

De procedure voor wanbetaling loopt gelijk met die van de klant zonder ondernemingsnummer, met uitzondering van de LAC-procedures voor aanvragen tot begrenzing of afsluiting (zie 3.2). Voor de klant met een ondernemingsnummer moet de exploitant niet langs de LAC voor een goedkeuring om de klant te begrenzen of af te sluiten van de drinkwaterlevering.

4.2.1 Betalingsuitstel

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	7.593	18.036	7.044	6.720	5.092
% toegestane	96,9	98,4	96,5	99,9	99,9
% geweigerde	3,1	1,6	3,5	0,1	0,1

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

In 2022 werden 5.092 uitstellen van betaling aangevraagd.

In 2019 werd een bijzonder hoog aantal aangevraagde betalingsuitstellen gerapporteerd. Dit werd veroorzaakt door een staking van De Post. De Watergroep verlengde automatisch de vervaldatum van alle facturen en aanmaningen die in die periode verstuurd werden. Strikt genomen zijn 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	73.399	75.552	81.542	79.261	83.311

In 2022 waren er 83.311 klanten met ondernemingsnummer dat minstens één herinneringsbrief opgestuurd kreeg.

4.2.3 Ingebrekestelling

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	30.812	31.216	34.951	34.029	34.740

In totaal werden in 2022 naar 34.740 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd.

4.2.4 Afbetalingsplan

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	*	2.144	2.438	2.031	2.095
% toegestaan	*	99,3	99,5	99,5	99,6
% geweigerd	*	0,7	0,5	0,5	0,4

* Niet opgevraagd

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

In 2022 werden 2.095 afbetalingsplannen aangevraagd. Het overgrote deel (99,6%) van de aanvragen werd toegestaan.

4.2.5 Rechtbank

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal klanten met een dagvaarding voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1.809	1.047	1.169	1.520	931

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

In 2022 werd voor 931 klanten met een ondernemingsnummer een dagvaarding via de rechtbank gestart.

4.2.6 Begrenzings en afsluitingen

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal afsluitingen	159	226	140	117	161
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,05	0,07	0,04	0,04	0,05
Aantal begrenzingen	-	-	11	2	0
% begrenzingen bij klanten met ondernemingsnummer	-	-	0,003	0,001	0

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

Een afsluiting gebeurde in totaal bij 161 klanten met een ondernemingsnummer.

De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 129 gevallen. Daarnaast gebeurden 32 afsluitingen in een onroerend goed dat onbewoond was of niet gebruikt werd.

Er werden geen leveringsadressen in debiet begrensd.

4.3 Abnormaal hoog verbruik

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	417	444	605	712	616
% toegestane minnelijke schikkingen	64,7	59,2	59,8	74,6	68,9%

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in 2022 in totaal 616 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan.

Van deze aangevraagde schikkingen werd 68,9% toegestaan.

4.4 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 5.092 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer.
- Naar 83.311 klanten met een ondernemingsnummer werd minstens één herinneringsbrief gestuurd.
- In totaal ontvingen 34.740 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal zijn 2.095 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 99,6% werd toegestaan.
- Er waren 931 dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen. Dit is hiermee sterk gedaald t.o.v. 2021, toen 1.520 dagvaardingen werden verstuurd.
- In totaal werden 161 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. Geen leveringsadressen werden in debiet begrensd.
- In 2022 zijn 616 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Van de 616 aanvragen werd 68,9% 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 specificeert de opdeling in soorten klachten.

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

tabel 22: evolutie van het aantal klachten over drinkwater

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal klachten	4.909	5.175	5.638	5.072	4.122
% gegronde klachten	47,6	51,2	52,7	51,0	46,1

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

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

In totaal ontvingen de klachtenbehandelaars bij de exploitanten in 2022 zo'n 4.122 klachten.

Van de 4.122 klachten waren er 46,1% gegrond.

tabel 23: klachten over drinkwaterlevering, per thema

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn werd gerespecteerd
De kwaliteit van het geleverde water	228	228
Sociaal tarief /compensatieregeling	66	67
De minnelijke schikking	138	137
Het aangerekende waterverbruik	706	695
De facturatie, andere dan voorgaande	487	454
De debietbegrenzing of afsluiting	12	12
Technische zaken	975	958
Communicatie / Klantgerichtheid	929	922
Andere reden	581	557
Totaal	4.122	4.030

