



Vlaanderen
is milieu

Statistieken toepassing algemeen waterverkoopreglement

2023

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater - jaar 2023

Samenstellers

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

Inhoud

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

Wijze van refereren

Vlaamse Milieumaatschappij (2024), Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement – drinkwater - jaar 2023

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/2024/6871/015

//

SAMENVATTING

Klanten zonder ondernemingsnummer

Vlaanderen had in 2023 2.834.796 klanten zonder ondernemingsnummer. Van deze groep klanten zonder ondernemingsnummer waren er 181.918 klanten beschermd en rechthebbend¹. 26.910 van dezelfde groep klanten zonder ondernemingsnummer waren beschermd maar niet rechthebbend.

De exploitanten ontvingen 29.884 aanvragen tot **betalingsuitstel**. De overgrote meerderheid van de aanvragen (99,9%) werd goedgekeurd.

Naar 564.734 klanten zonder ondernemingsnummer werd minstens één **herinneringsbrief** verstuurd.

239.956 klanten zonder ondernemingsnummer hebben minstens één **ingebrekestelling** ontvangen.

De exploitanten kregen in 46.433 aanvragen voor een **afbetalingsplan**. Van deze aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,7% toegestaan. Van deze toegestane afbetaalplannen werd 20,2% niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalde.

De lokale adviescommissies legden 8.676 afbetalingsplannen op (8.231 bij een aanvraag tot debietbegrenzing, 445 voor een aanvraag tot afsluiting). Van de opgelegde afbetaalplannen werd 63,4% niet correct nageleefd.

Er waren 5.416 **dagvaardingen** van klanten voor de rechtbank om een uitstaande schuld te innen.

In totaal werden 13.477 dossiers naar de **LAC** doorgestuurd door wanbetaling, in 12.069 gevallen voor een aanvraag tot debietbegrenzing, en in 1.408 gevallen voor een afsluiting.

Van de 11.868 wanbetalingsdossiers die op de LAC effectief behandeld werden voor een aanvraag tot debietbegrenzing werden er 174 positief geadviseerd, 2.435 negatief en 8.854 voorwaardelijk.

Van de 1.384 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot afsluiting werden er 54 positief geadviseerd, 28 negatief en 1.290 voorwaardelijk.

In 2023 werden in Vlaanderen in totaal 1.652 **begrenzings** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer.

Deze begrenzings gebeurden allen op basis van een LAC-advies voor wanbetaling.

Daarnaast sloten de exploitanten 573 klanten van het openbaar waternetwerk af. 269 afsluitingen vonden plaats na advies van LAC door wanbetaling. In 284 gevallen gebeurde dit zonder dat een LAC-advies nodig was.

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.

INHOUD

1	Situering	7
1.1	Rapporteringsverplichting	7
1.2	Wetgeving	7
1.3	Leeswijzer	8
2	Exploitanten actief in Vlaanderen	10
3	Klanten zonder ondernemingsnummer	11
3.1	Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	12
3.2	Procedure voor wanbetaling	12
3.2.1	Betalingsuitstel	15
3.2.2	Herinneringsbrief	15
3.2.3	Ingebrekestelling	16
3.2.4	Afbetalingsplan	17
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	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



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 2023.

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 VMMj 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)
- 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 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.

INFOBOX – rapportering PIDPA

PIDPA is begin 2023 overgeschakeld naar een nieuw ERP-softwarepakket, wat de rapportering voor 2023 sterk verstoord heeft. Voor een aantal indicatoren geldt dat de gerapporteerde cijfers lager liggen dan in werkelijkheid. Voor de aspecten waarop de rapportering van PIDPA een directe invloed heeft gehad, wordt dit zo aangegeven in de tekst.

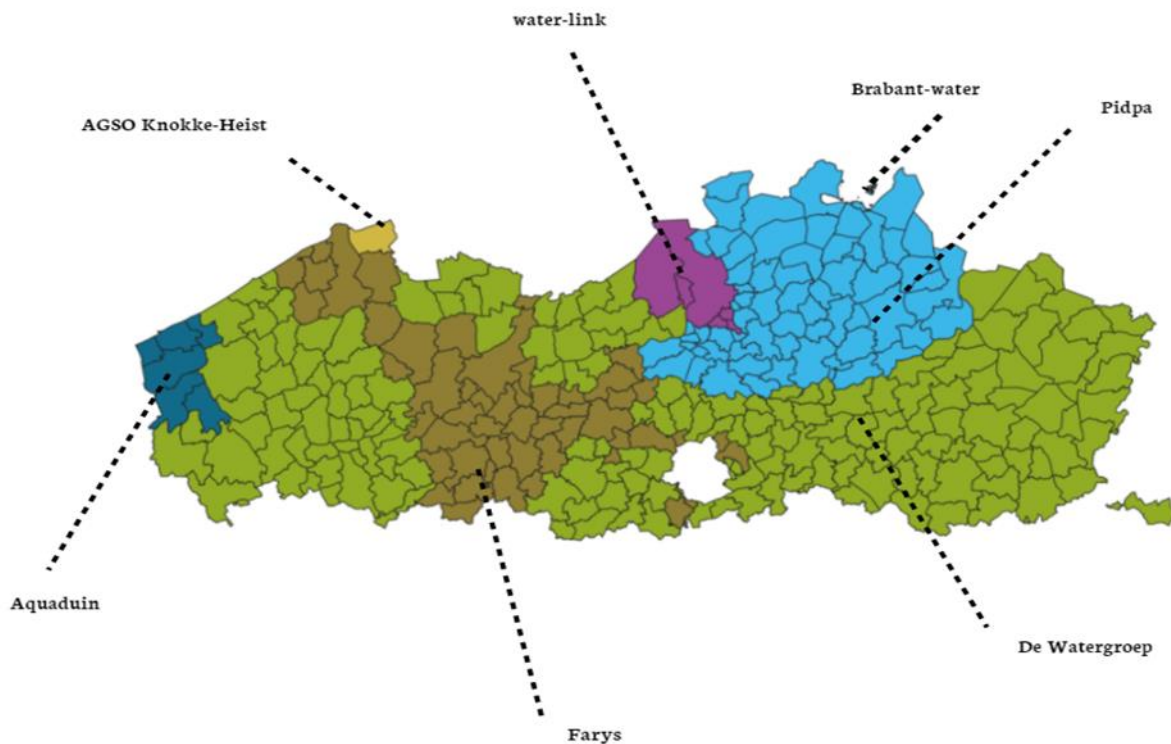


2 EXPLOITANTEN ACTIEF IN VLAANDEREN

In 2023 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 (2023)

3 KLANTEN ZONDER ONDERNEMINGSNUMMER

INFOBOX – Klanten zonder ondernemingsnummer

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

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

- Niet-beschermden klanten
- Beschermden klanten⁴ die rechthebbend⁵ zijn
- Beschermden klanten die niet rechthebbend zijn

De voorwaarden om als rechthebbende klant in aanmerking te komen zijn:
op 1 januari een van de volgende tegemoetkomingen krijgen:

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

De voorwaarden om als beschermden klant in aanmerking te komen zijn:
op 1 januari zelf of via een gezinslid een van de volgende tegemoetkomingen krijgen:

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

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

⁴ Beschermden klanten genieten van bijkomende rechten. Zie hiervoor hoofdstuk 3.4 ‘Sociale openbare dienstverplichtingen’.

⁵ 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klanten zonder ondernemingsnummer	2 673 327	2.703.573	2.761.121	2.796.130	2.834.796
Aantal beschermde klanten die rechthebbend zijn	163 644	165.741	165.368	172.213	181.918
Aantal beschermde klanten die niet rechthebbend zijn	26 109	27.693	28.292	25.161	26.910

In 2023 waren er in Vlaanderen 2.834.796 klanten zonder ondernemingsnummer.

De exploitant met het grootste aantal klanten zonder ondernemingsnummer was De Watergroep. Zij voorzag 1.375.294 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: 21.399

In 2023 telde Vlaanderen 2.625.968 niet-beschermde klanten.

Naast deze groep telden de exploitanten 181.918 beschermde rechthebbende klanten en een relatief kleine groep van 26.910 beschermde niet-rechthebbende klanten.

3.2 Procedure voor wanbetaling

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

(1) De klant kan een **uitstel van betaling** aanvragen bij de exploitant.

(2) Heeft de klant na het verstrijken van de uiterste betaaldatum niet betaald, dan stuurt de exploitant een herinneringsbrief. Daarin vermeldt de exploitant de procedure voor ingebrekestelling. Ze 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.

- (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 LAC⁶

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

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

Watervoorziening begrenzen

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

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

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

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

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

Afsluiten van de watervoorziening

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

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

⁶ 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.

- bij een onroerend goed dat onbewoond is of niet gebruikt wordt

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

1. Via de Lokale Adviescommissie (LAC)

- bij wanbetaling

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

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

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

2. Via de toezichthoudend ambtenaar Leefmilieu

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

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

Volgende deelaspecten van de procedure van wanbetaling worden hieronder besproken:

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



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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	156.214	53.794	49.348	39.461	29.884
% toegestaan	98,3	95,0	99,8	99,9	99,8
% geweigerd	1,7	5,0	0,2	0,1	0,2

In 2023 ontvingen de waterbedrijven 29.884 aanvragen tot betalingsuitstel. Dat zijn er weer veel minder dan in 2022, toen de exploitanten 39.641 aanvragen tot betalingsuitstel ontvingen. In 2021 ontvingen de exploitanten nog 49.348 aanvragen tot betalingsuitstel.

Deze daling is in grote mate toe te schrijven aan PIDPA. PIDPA geeft aan dat zij begin 2023 overgeschakeld zijn naar een nieuw ERP-softwarepakket, wat tijdelijk voor een sterke vermindering van het aantal aangevraagde uitstellen van betaling gezorgd heeft (van 15.279 in 2022 naar 7.021 in 2023).

Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat ook het toenemende gebruik in het facturatieproces van digitale communicatie zoals SMS, en van digitale betalingsmiddelen zoals QR-codes, remt.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal KZO naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	608.238	634.212	626.245	614.852	564.734

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

Het aantal verstuurd 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 2023 hebben 564.734 klanten zonder ondernemingsnummer minstens één herinneringsbrief ontvangen. Het aantal klanten dat minstens één herinneringsbrief ontving, daalt hiermee sterk ten opzichte van vorig jaar.

Ook hier ligt de daling aan de ontwikkelingen bij PIDPA. PIDPA geeft aan dat zij begin 2023 overgeschakeld zijn naar een nieuw ERP-softwarepakket, wat tijdelijk voor een aanzienlijke vermindering van het aantal klanten met minstens één herinneringsbrieven zorgde (van 136.726 in 2022 naar 82.634 in 2023). Laten we de cijfers van PIDPA voor 2022 en 2023 buiten beschouwing, dan stijgt deze indicator zelfs lichtjes (van 478.126 in 2022 naar 482.100 in 2023).

Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat ook het toenemende gebruik in het facturatieproces van digitale communicatie zoals SMS, en van digitale betalingsmiddelen zoals QR-codes, remt.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal KZO naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	228.052	253.961	258.105	256.003	239.956

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 2023 is naar 239.956 klanten zonder ondernemingsnummer, of zo'n 8,5% van het totale aantal klanten,, minstens één ingebrekestelling verstuurd.

Het aantal klanten zonder ondernemingsnummer dat minstens één ingebrekestelling ontving, daalt daarmee ten opzichte van vorig jaar, toen 256.003 klanten, of 9,2% van het totale aantal klanten, minstens één ingebrekestelling ontvingen.

Ook hier is de daling in grote mate veroorzaakt door de overschakeling naar een nieuw ERP-softwarepakket bij PIDPA, wat tijdelijk voor een aanzienlijke vermindering van het aantal ingebrekestellingen gezorgd heeft (van 34.185 in 2022 naar 17.889 in 2023). Laten we de cijfers van PIDPA voor vorig jaar en dit jaar buiten beschouwing, dan zien we zelfs een heel lichte stijging: van 221.818 naar 222.067.

Navraag bij de waterbedrijven leert ons dat ook het toenemende gebruik in het facturatieproces van digitale communicatie zoals SMS, en van digitale betalingsmiddelen zoals QR-codes, remt.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	61.924	58.679	57.233	51.211	46.433
% toegestaan	99,2	99,6	99,5	99,5	99,7
% geweigerd	0,8	0,4	0,5	0,5	0,3
% afbetalingsplannen dat niet nageleefd wordt per exploitant	25,4	25,4	23,4	21,5	20,2
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld	€ 618	€ 665	€ 660	€703	€706
Gemiddeld betalingsbedrag per maand	€ 93	€ 96	€ 100	€103	€102
Gemiddelde looptijd in maanden	6,8	7,6	7	6,8	7

In 2023 werden 46.433 afbetalingsplannen aangevraagd bij de exploitanten. Het aantal afbetalingsplannen blijft hiermee dalen ten opzichte van de voorgaande jaren.

Deze daling is het meest uitgesproken bij PIDPA. Pidpa geeft aan dat zij begin 2023 overgeschakeld zijn naar een nieuw ERP-softwarepakket, wat tijdelijk voor een serieuze vermindering van het aantal aanmaningen (zie 3.2.2 en 3.2.3), en bijgevolg ook van het aantal afbetaalplannen, zorgde (van 18.408 aangevraagde plannen in 2022 naar 13.863 in 2023)

Van de in 2023 aangevraagde afbetalingsplannen werd 99,7% ook toegestaan.

Van deze toegestane plannen werd 20,2% niet correct nageleefd. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen blijft daarmee lichtjes dalen 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)

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal opgelegde afbetalingsplannen	12.508	8.848	8.836	8.916	8.676
Aantal opgelegde afbetalingsplannen bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	8.833	8.751	8.652	8.231
Aantal opgelegde afbetalingsplannen bij een aanvraag tot afsluiting	12.508	15	85	264	445
Aantal opgelegde afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd (%)	54,0%	35,4%	60,3%	59,4%	63,4
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	36,2%	60,3%	59,1%	63,5
Aantal afbetalingsplannen dat niet correct werd nageleefd bij een aanvraag tot afsluiting	54,0%	13,3%	61,2%	68,2%	62,7
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	€1.103	€1.432	€1.451	€1.487
Gemiddelde bij de exploitant uitstaande schuld voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	€923	€750	€2.205,6	€1.427	€2.033
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	€82	€81,4	€84	€87
Gemiddeld betalingsbedrag per maand voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	€85	€46	€130,6	€79	€114
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing	-	16,5	20	19,2	19,1
Gemiddelde looptijd (in maanden) voor afbetalingsplannen opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting	13,9	17,3	19	15,5	20,3

In 2023 werden er 8.676 afbetalingsplannen opgelegd door de LAC. Net zoals in 2022 stellen we dus vast dat het aantal afbetalingsplannen laag blijft ten opzichte van de jaren voorafgaand aan de COVID-periode – in (in 2019 werden nog 12.508 afbetalingsplannen opgelegd). De voornaamste verklaring hiervoor ligt bij 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 sinds 2020.

De ruime meerderheid van deze plannen (8.231) werden opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing. De overige 445 werden opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting.



63,4% van de door de LAC opgelegde afbetalingsplannen werden niet correct nageleefd door de klant.

Vergelijking betalingsplannen via exploitant en LAC

Het valt, net zoals de vorige jaren, op dat afbetalingsplannen die rechtstreeks met de exploitant worden afgesproken beter nageleefd worden dan de afbetalingsplannen die door de LAC opgelegd worden. Het eerste type wordt bij 20,2% niet nageleefd, terwijl dat bij het tweede type 63,4 % is.

Tegelijkertijd blijkt dat de gemiddelde uitstaande schuld bij afbetalingsplannen die opgelegd worden door de LAC €1.487 bedraagt voor plannen die zijn opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing en €2.033 voor plannen die zijn opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting. Dat is veel hoger dan de gemiddelde uitstaande schuld van €706 bij afbetalingsplannen die met de exploitant worden afgesproken.

Deze opvallende verschillen lijken erop te wijzen dat LAC-dossiers, in het bijzonder in functie van een aanvraag tot afsluiting (445 afbetaalplannen) dossiers zijn die een problematisch karakter hebben, lang aanslepen en daardoor een hoge schuldopbouw kennen en minder goed nageleefd worden.

3.2.5 Rechtbank

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klanten met een dagvaarding voor rechtbank om de uitstaande schuld te innen	5.640	5.128	5.495	4.986	5.416

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

In 2023 werden 5.416 klanten gedagvaard om een uitstaande schuld te innen.

3.2.6 Werking van de Lokale Adviescommissie (LAC)

INFOBOX – LOKALE ADVIESCOMMISSIE (LAC)

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

Vooraleer een exploitant de watertoevoer kan begrenzen of afsluiten 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 die het secretariaat van de commissie doet

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

Let op: de bescherming die 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 meeste⁷ 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.

⁷ 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.

In 2023 was er in één gemeente geen LAC-werking voor water beschikbaar: Hamont-Achel. In gemeenten zonder LAC-werking kunnen huishoudelijke klanten niet worden begrensd of afgesloten voor wanbetaling.

In 2023 zijn in totaal 13.547 dossiers naar de LAC doorgestuurd. De daling van het aantal LAC-dossiers die we in 2020 vaststelden ten opzichte van de jaren daarvoor, blijft dus van toepassing⁸.

Van de 13.477 voor wanbetaling doorgestuurde dossiers gingen 12.069 over een aanvraag tot debietbegrenzing, in alle gevallen naar aanleiding van wanbetaling. 1.408 dossiers werden doorgestuurd voor een aanvraag tot afsluiting door wanbetaling.

De overige 70 dossiers werden doorgestuurd om een andere reden: 49 voor verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzer, 17 voor een weigering tot naleving van de procedures voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling, en 4 voor een weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal dossiers dat de exploitant doorstuurt naar de LAC om redenen van <u>wanbetaling</u>	26.639	15.820	13.370	14.306	13.477
Bij een aanvraag tot begrenzing	-	15.820	13.074	13.209	12.069
Bij een aanvraag tot afsluiting	26.639	0	296	1.097	1.408
Aantal door de LAC behandelde <u>wanbetalingsdossiers</u>	25.232	15.592	13.209	14.024	13.252
Bij een aanvraag tot begrenzing	-	15.592	12.914	12.953	11.868
Bij een aanvraag tot afsluiting	25.232	0	295	1.070	1.384

⁸ 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal positieve adviezen van de LAC	391	105	179	238	228
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	105	149	161	174
% positieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	0,7	1,1	1,3	1,5
Aantal positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	391	0	30	77	54
% positieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	1,5	-	10,7	7,3	3,9
Aantal negatieve adviezen van de LAC	9.595	6.573	3.590	2.560	2.463
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	6.573	3.580	2.538	2.435
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	42,5	27,6	20,3	21,2
Aantal negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	9.595	0	10	22	28
% negatieve adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	38,0	-	3,6	2,1	2,0
Aantal voorwaardelijke adviezen van de LAC	15.246	8.774	9.429	10.767	10.144
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	8.774	9.252	9.814	8.854
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot begrenzing	-	56,8	71,3	75,8	77,2
Aantal voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	15.246	0	240	953	1.290
% voorwaardelijke adviezen bij een aanvraag tot afsluiting	60,4	-	85,7	89,1	94,0

Opmerking

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

3.2.7 Begrenzings en afsluitingen

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal afsluitingen	1.260	140	195	576	573
% afsluitingen voor klanten zonder ondernemingsnummer	0,05	0,005	0,007	0.021	0.020
Aantal begrenzings	-	70	777	1.237	1.652
% begrenzings voor klanten zonder ondernemingsnummer	-	0,003	0,028	0,044	0,058
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	1	0	2	0	0
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot de ruimte waar de watermeter is opgesteld	-	0	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	1.036	0	8	127	269
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot toegang tot uitwerken regeling betaling openstaande facturen of niet nakomen regeling betaling openstaande facturen	-	70	777	1.237	1.652
Aantal afsluitingen na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	5	0	2	1	5
Aantal begrenzings na LAC met als reden weigering tot naleving van de procedure voor de tegensprekelijke overname of voor een vernieuwde indienststelling	-	0	0	0	0
Aantal afsluitingen na LAC bij verzet tegen de plaatsing van de debietbegrenzing	-	0	0	0	15
Aantal afsluitingen na LAC bij manipulatie van de debietbegrenzing	-	0	0	1	0
Aantal afsluitingen zonder LAC	218	140	183	447	284
Aantal begrenzings zonder LAC	-	0	0	0	0

3.2.7.1 Begrenzings

In 2023 werden in Vlaanderen in totaal 1.652 begrenzings uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer, ofwel bij 0.06% van het totale aantal klanten zonder ondernemingsnummer. 719 hiervan werden uitgevoerd door water-link.

Al deze begrenzings vonden plaats op basis van een LAC-advies om redenen van wanbetaling. Het aantal begrenzings blijft daarmee stijgen ten opzichte van 2020, toen het instrument ingevoerd werd⁹.

Van de 1.652 begrenzings die in 2023 werden uitgevoerd op basis van een LAC-advies werd in 1.230 gevallen de debietbegrenzing ook weer weggenomen. Op 162 adressen gebeurde de wegname in minder dan zeven kalenderdagen volgend op de datum van de effectieve begrenzing, in 458 gevallen in zeven tot en met dertig kalenderdagen, en in 610 gevallen in meer dan dertig kalenderdagen volgend op de debietbegrenzing.

3.2.7.2 Afsluitingen

Er vonden 573 afsluitingen plaats. Het aantal afsluitingen blijft daarmee op dezelfde hoogte als vorig jaar.

Van de 573 afsluitingen in 2023 vonden er 289 plaats op basis van een LAC-advies, waarvan 269 door wanbetaling. Van deze 269 afsluitingen op basis van een LAC-advies omwille van wanbetaling werden er 175 door Farys uitgevoerd. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in de keuze van een aantal waterbedrijven – waaronder Farys – om geen digitale meters met op afstand stuurbare afsluitkranen te plaatsen. Dit leidt tot een lager aantal effectief uitgevoerde begrenzings en bijgevolg tot een hoger aantal LAC-dossiers voor afsluiting, en finaal ook afsluitingen.

De overige 284 afsluitingen vonden plaats zonder dat een LAC-advies nodig was. In 220 gevallen door wanbetaling. Een afsluiting voor wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder domiciliëring (bijvoorbeeld tweede verblijven). De overige 64 dossiers gingen over leegstand.

Van de 289 leveringsadressen die zijn afgesloten op basis van een LAC-advies werden er 166 opnieuw aangesloten. 105 hiervan werden herangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 58 na tussen de 7 en 30 kalenderdagen. Voor 3 leveringsadressen vond de heransluiting plaats na meer dan dertig kalenderdagen.

Van de 431 leveringsadressen de zijn afgesloten zonder LAC-advies werden er 80 opnieuw aangesloten. 42 hiervan werden opnieuw aangesloten na minder dan 7 kalenderdagen volgend op de datum van effectieve afsluiting, 38 na tussen de 7 en 30 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.

⁹ Het lage aantal begrenzings in 2020 en in mindere mate 2021 heeft ook te maken met het verbod op begrenzings (en afsluitingen) dat gold ten gevolge van de civiele nood situatie die werd uitgeroepen naar aanleiding van de COVID-pandemie

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.

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

1° Het gemiddelde jaarverbruik wordt per component aangerekend tegen het berekende variabele tarief dat van toepassing is.

2° Is de klant geen onderneming of 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 tot en met 300 m³ per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit. b) maximaal 5% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik vanaf 300 m³ per wooneenheid als de klant in de progressieve tariefstructuur zit en maximaal 10% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit.

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

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

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

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 2023 werden er 2.539 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 2023 werden 3.818 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. De daling die we vorig jaar vaststelden (ten opzichte van 2021) zet zich dus verder. Daar waar de daling vorig jaar vooral plaatsvond bij water-link (van 285 in 2021 naar 188 in 2022) en de Watergroep (van 2.482 in 2021 naar 2.095 in 2022), vindt de daling dit jaar vooral plaats bij PIDPA (van 1.268 in 2022 naar 769 in 2023).

2.679 minnelijke schikkingen werden goedgekeurd. Het overeenkomstig percentage goedgekeurde aanvragen (59,7%) daalt hiermee ten opzichte van 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 ten opzichte van de vorige verbruiksperiode. De exploitant informeert de beschermde klant over de mogelijke oorzaken die het vastgestelde meerverbruik kunnen verklaren en over de mogelijk te nemen maatregelen om het verbruik te beperken.

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

4. Maandelijks betaling

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

5. Afbetalingsplan op maat

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

6. Geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen

Beschermde klanten betalen geen extra kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen.

Waterscans

tabel 11: evolutie van het aantal uitgevoerde waterscans

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

In 2023 werden 79 waterscans uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer.

Gratis meterstandopname ter plaatse

In 2023 werd voor zover gerapporteerd bij 275 beschermde klanten de meterstand ter plaatse opgenomen.

Maandelijks betaling

In 2023 hebben voor zover gerapporteerd 4.339 beschermde klanten het recht op maandelijks betaling gebruikt.

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

Afbetalingsplan op maat

In 2023 hebben voor zover gerapporteerd 2.910 beschermde klanten een afbetalingsplan op maat gekregen.

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

3.5 Langetermijntrends

3.5.1 Begrenzings en afsluitingen

Voor zowel het aantal aanvragen tot afsluiting bij de LAC als het aantal effectieve afsluitingen zijn sinds 2007 data verzameld¹⁰.

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).

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

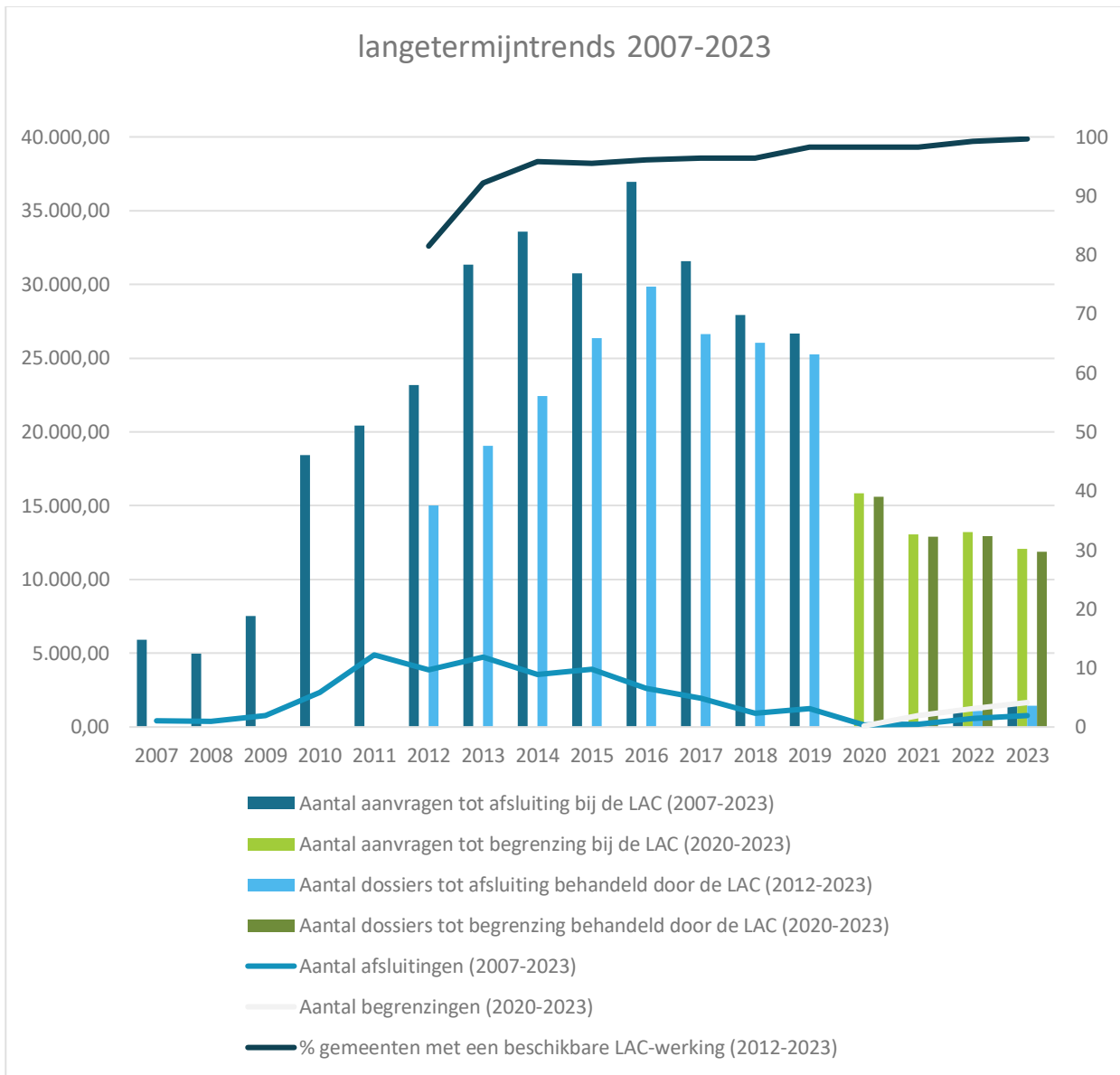
We kunnen ook afleiden dat het aantal begrenzings stijgt sinds 2020, het jaar waarin het instrument ingevoerd werd. De stijging van het aantal afsluitingen zet zich niet door (576 afsluitingen in 2022 vs. 573 in 2023), en blijft een stuk lager dan in de periode voor 2020.

figuur 2: langetermijntrends 2007-2023

¹⁰ 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 'bij klaarblijkelijke onwil'.



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 13 kunnen we afleiden dat het aantal ingebrekestellingen ten opzichte van 2012 met 19,3% gestegen is.



tabel 12: evolutie van het aantal klanten zonder ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd is in de periode 2012-2023

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023**
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	239.956

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

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

3.5.3 Afbetalingsplan

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

Afbetalingsplannen 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 46.433. Het aantal afbetalingsplannen opgelegd door de LAC is gedaald van 10.290 in 2015 naar 8.676 in 2023.

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

	2012	2013	2014	2015*	2016*	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023**
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	46.433
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	8.676

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

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

3.6 Conclusies voor klanten zonder ondernemingsnummer

- In 2023 ontvingen de exploitanten 29.884 aanvragen tot **betalingsuitstel**. Sinds de uitschieter in 2019 daalt het aantal aanvragen.
- Naar 564.734 klanten zonder ondernemingsnummer werd minstens één **herinneringsbrief** verstuurd. Het aantal klanten die minstens één herinneringsbrief ontvangt, daalt hiermee verder sinds 2020.
- 239.956 klanten zonder ondernemingsnummer ontvingen minstens één **ingebrekestelling**. Dat zijn 16.047 klanten minder dan in 2022.
- De exploitanten ontvingen in 46.433 aanvragen voor een **afbetalingsplan**. Het aantal aangevraagde afbetaalplannen daalt daarmee voor het zesde jaar op rij. Ongeveer een vijfde (20,2%) van deze afbetaalplannen werd niet correct nageleefd. Het percentage niet correct nageleefde afbetalingsplannen daalt daarmee lichtjes sinds 2020.

De lokale adviescommissies legden 8.676 afbetalingsplannen op. 8.231 van deze plannen werden opgelegd bij een aanvraag tot debietbegrenzing, wat in de lijn ligt van de vorige jaren. 445 plannen werden opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting. Het aantal plannen dat wordt opgelegd bij een aanvraag tot afsluiting stijgt hiermee sterk sinds 2020 - toen de debietbegrenzing werd ingevoerd - maar blijft ver onder de aantallen van voor 2020 (in 2019 werden nog 12.508 afbetaalplannen bij een aanvraag tot afsluiting opgelegd).

- Er waren 5.416 dagvaardingen van klanten voor de **rechtbank** om een uitstaande schuld te innen.
- In 2023 zijn in totaal 13.547 dossiers naar de **LAC** doorgestuurd. Van deze dossiers hadden er 13.477 betrekking op wanbetaling. Hiervan gingen 12.069 over een aanvraag tot debietbegrenzing, en 1.408 dossiers behelsden een aanvraag tot afsluiting.

De daling van het globale aantal LAC-dossiers die we in 2020 vaststelden ten opzichte van de jaren daarvoor, blijft dus gelden. Wel valt op dat het aantal LAC-dossiers voor afsluiting bij wanbetaling opnieuw en verder aan het stijgen is sinds de invoering van de debietbegrenzing in 2020. Het weze hierbij opgemerkt dat de 1.408 wanbetalingsdossiers die in 2023 naar de LAC werden gestuurd bij een aanvraag tot afsluiting nog verder onder het aantal dossiers ligt dat voor de invoering van de debietbegrenzing werd doorgestuurd (26.639 dossiers in 2019).

Van de 11.868 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot debietbegrenzing werden er 174 positief geadviseerd, 2.435 negatief en 8.854 voorwaardelijk. Die verhouding, waarbij ruim 70% van de behandelde dossiers een voorwaardelijk advies krijgt, en ongeveer 20% een negatief advies (20,3% in 200 en 21,2% in 2023), ligt daarmee in de lijn van de voorgaande jaren.

Van de 1.384 behandelde wanbetalingsdossiers voor een aanvraag tot afsluiting werden er 54 positief geadviseerd, 28 negatief en 1.290 voorwaardelijk. In dergelijke dossiers wordt met andere woorden in de overgrote meerderheid van de gevallen een voorwaardelijk advies gegeven.

- In 2023 werden in Vlaanderen in totaal 1.652 **begrenzings** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Het aantal begrenzings stijgt hiermee sterk ten opzichte van de voorbije jaren (70 in 2020, 777 in 2021, 1.237 in 2022). De begrenzings gebeurden allen op basis van een LAC-advies door wanbetaling.
- In 2023 voerden de exploitanten 573 **afsluitingen** uit bij klanten zonder ondernemingsnummer. Ten opzichte van het totale aantal klanten blijft het aantal afsluitingen hiermee zowat op dezelfde hoogte als vorig jaar (0,021% in 2022 naar 0,020% in 2023).

Van de 573 afsluitingen in 2023 vonden er 284 plaats zonder dat een LAC-advies nodig. Een afsluiting door wanbetaling zonder advies van de LAC kan voor woningen zonder gedomicilieerde personen.

Daarnaast vonden 269 afsluitingen plaats bij wanbetaling, na een LAC-advies.

- Er werden 3.818 aanvragen ingediend voor een **minnelijke schikking** voor een abnormaal hoog verbruik. Van deze aanvragen werd 57,2% goedgekeurd. Na een gestage stijging van het aantal aangevraagde minnelijke schikking sinds 2015, toen 2.104 schikkingen werden aangevraagd, daalt het aantal schikkingen licht sinds 2022 (4.486 schikkingen aangevraagd).
- In 2023 werden 79 **waterscans** uitgevoerd bij klanten zonder ondernemingsnummer. Dat zijn er 39 meer dan in 2022, toen 40 scans werden uitgevoerd..

De cijfers in 2023 zijn vertekend door de gevolgen die de invoering van het nieuwe ERP-softwareprogramma bij PIDPA heeft gehad. De invoering van dit programma heeft geleid tot tijdelijke moeilijkheden bij de opvolging van onder meer de wanbetalingsprocedure, en heeft op die manier geleid tot fors minder gerapporteerde betalingsuitstellen, herinneringsbrieven, ingebrekestellingen en zo onrechtstreeks ook tot minder afbetalingsplannen en LAC-dossiers.

Behalve de invloed van de cijfers van PIDPA leert navraag bij de waterbedrijven ons tevens dat – hoewel moeilijk kwantificeerbaar – de toegenomen inzet van digitale communicatiemiddelen (SMS, mail ..) en betalingsmiddelen (QR-codes ..) een remmende werking heeft op de inzet van bovenstaande indicatoren.

Daarnaast wijst het rapport er dit jaar op dat het instrument debietbegrenzing sinds haar invoering in 2020 steeds vaker toegepast wordt (1.652 begrenzings in 2023). Het aantal afsluitingen volgt die stijgende trend niet (573 afsluitingen in 2023 vs. 576 in 2022).





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

	2019*	2020*	2021	2022	2023
Aantal klanten met een ondernemingsnummer	343.141	363.620	323.317	327.344	321.031

*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 2023 waren er 321.031 klanten met een ondernemingsnummer.

De Watergroep leverde drinkwater aan 172.420 van de klanten met een ondernemingsnummer.

4.2 Procedure voor wanbetaling

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

4.2.1 Betalingsuitstel

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

	2019 ¹¹	2020	2021	2022	2023
Aantal aangevraagde uitstellen van betaling	18.036	7.044	6.720	5.092	3.894
% toegestane	98,4	96,5	99,9	99,9	99,8
% geweigerde	1,6	3,5	0,1	0,1	0,2

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

In 2023 werden 3.894 uitstellen van betaling aangevraagd.

4.2.2 Herinneringsbrief

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één herinneringsbrief gestuurd werd	75.552	81.542	79.261	83.311	73.971

In 2023 waren er 73.971 klanten met ondernemingsnummer die minstens één herinneringsbrief opgestuurd kregen.

4.2.3 Ingebrekestelling

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klanten met een ondernemingsnummer naar wie minstens één ingebrekestelling gestuurd werd	31.216	34.951	34.029	34.740	33.088

In totaal werden in 2023 naar 33.088 klanten minstens één ingebrekestelling verstuurd.

¹¹ 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.

4.2.4 Afbetalingsplan

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal aangevraagde afbetalingsplannen	2.144	2.438	2.031	2.095	1.777
% toegestaan	99,3	99,5	99,5	99,6	99,7
% geweigerd	0,7	0,5	0,5	0,4	0,3

* Niet opgevraagd

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

In 2023 werden 1.777 afbetalingsplannen aangevraagd. 99,7% van de aanvragen werd toegestaan.

4.2.5 Rechtbank

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klanten met een dagvaarding voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen	1.047	1.169	1.520	931	1.018

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

In 2023 werd voor 1.018 klanten met een ondernemingsnummer een dagvaarding via de rechtbank gestart.

4.2.6 Begrenzingsen en afsluitingen

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal afsluitingen	226	140	117	161	116
% afsluitingen bij klanten met ondernemingsnummer	0,07	0,04	0,04	0,05	0,04
Aantal begrenzingen	-	11	2	0	1

% begrenzingen bij klanten met ondernemingsnummer - 0,003 0,001 0 0.0003

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

Een afsluiting gebeurde in totaal bij 116 klanten met een ondernemingsnummer.

De reden om af te sluiten is meestal wanbetaling. Dit gold voor 96 gevallen.

Eén leveringsadres werd in debiet begrensd.

4.3 Abnormaal hoog verbruik

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal aangevraagde minnelijke schikkingen	444	605	712	616	574
% toegestane minnelijke schikkingen	59,2	59,8	74,6	68,9%	58,0

Klanten met een ondernemingsnummer vroegen in 2023 in totaal 574 minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog waterverbruik aan.

Van deze aangevraagde schikkingen werd 58,0% toegestaan.

4.4 Conclusies voor klanten met een ondernemingsnummer

- De exploitanten ontvingen 3.894 aanvragen tot betalingsuitstel van klanten met een ondernemingsnummer.
- Naar 73.970 klanten met een ondernemingsnummer werd minstens één herinneringsbrief gestuurd.
- In totaal ontvingen 33.088 klanten met een ondernemingsnummer ten minste één ingebrekestelling voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.
- In totaal zijn 1.777 afbetalingsplannen aangevraagd waarvan 99,7% werd toegestaan.
- Er waren 1.018 dagvaardingen voor de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.
- In totaal werden 116 klanten met een ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer. Eén leveringsadres werd in debiet begrensd.
- In 2023 zijn 574 aanvragen ingediend voor een minnelijke schikking voor een abnormaal hoog verbruik. Van de 574 aanvragen werd 58% 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klachten	5.175	5.638	5.072	4.122	4.232
% gegronde klachten	51,2	52,7	51,0	46,1	44,6

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 2023 zo'n 4.232 klachten.

Van deze klachten waren er 44,6% gegronde.

tabel 23: klachten over drinkwaterlevering, per thema

Reden	Ontvangen klachten	Klachten waarvoor de termijn werd gerespecteerd
De kwaliteit van het geleverde water	264	260
Sociaal tarief /compensatieregeling	49	45
De minnelijke schikking	112	103
Het aangerekende waterverbruik	679	628
De facturatie, andere dan voorgaande	444	401
De debietbegrenzing of afsluiting	8	8
Technische zaken	917	857
Communicatie / Klantgerichtheid	921	879
Andere reden	838	755
Totaal	4.232	3.936

