



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Toezicht op dienstverlening en klachtenbehandeling

Barbara Vael



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Organisatie watervoorziening / lokaal rioleringbeleid

Gemeenten / Intercommunales



Toezicht

- Vlaams wettelijke kader
- Kwaliteit geleverde water
 - Dienstverlening



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

- Toezicht op bestaande wetgeving
geen wetgevend kader = geen formeel toezicht
- Toezicht op

Drinkwater

=

ToeziChthoudende
ambtenaar Leefmilieu

Riolering

=

Ecologische toezichthouder

Vlaamse Milieumaatschappij



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Invulling toezichtskader

- Eigen werking
 - Via jaarlijkse verslagen (<http://www.vmm.be/pub>)
 - ...
- Klachtenbehandeling in 2^{de} lijn





GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Procedure klachtenbehandeling

- 1^{ste} lijnsklachten
 - Exploitant/Rioolbeheerder
- 2^{de} lijnsklachten
 - Toezichthouders
- Geen geldende reglementering
 - Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening -> Vlaamse ombudsdienst
 - Andere gevallen -> Bevoegde rechtbank



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Contactgegevens klachtenbehandeling 2^{de} lijn

ToeziChthoudend ambtenaar leefmilieu

Vlaamse Milieumaatschappij

Afdeling Operationeel

Waterbeheer

ToeziChthoudende ambtenaar
leefmilieu

Koning Albert II laan 20, bus 16

1000 Brussel

toezichtdrinkwater@vmm.be

Ecologische ToeziChthouder

Vlaamse Milieumaatschappij

Afdeling Ecologisch Toezicht

Ecologische ToeziChthouder

Van de Maelestraat 96

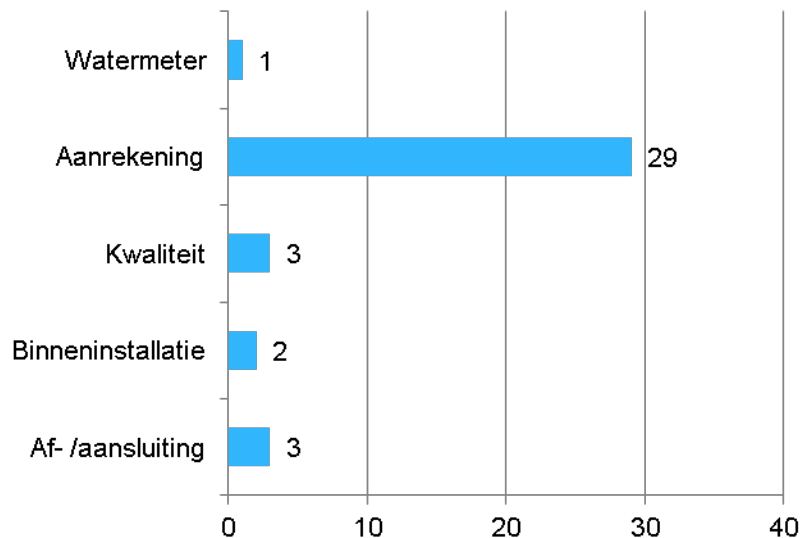
9320 Erembodegem

toezichtsanering@vmm.be



Overzicht 1 jaar behandeling 2^{de} lijnsklachten drinkwater

Totaal ontvangen klachten	Onontvankelijk	Ontvankelijk
56	18	28





GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Belangrijke knelpunten - onontvankelijkheid

Totaal ontvangen klachten	Onontvankelijk	Ontvankelijk
56	18	38



Allemaal 1^{ste} lijnsklachten



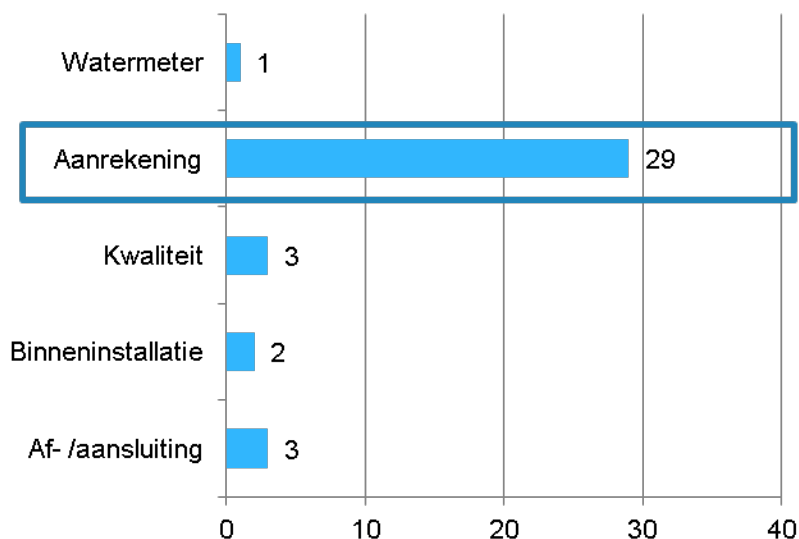
Aandachtspunt:

- Behandeling klantendienst = geen klachtenbehandeling
- Eerst 1^{ste} lijn klachtenbehandelaar
- Dan 2^{de} lijn klachtenbehandelaar



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Belangrijke knelpunten - aanrekening



1. Abnormaal hoog verbruik
2. Tegensprekelijke overname
3. Kosteloos water
4. Individuele bemetering



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

1. Abnormaal hoog verbruik

Rechten en plichten – cfr. AWVR

- Art. 13 §1. Exploitant verwittigt klant als waterverbruik met minimum 50 % en minstens 100 m³ is toegenomen
- Art 13. §2. Kosteloos onderzoek van exploitant bij hoog waterverbruik
- Art. 19. Berekening abnormaal hoog verbruik en **voorwaarde voor minnelijke schikking**



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

1. Abnormaal hoog verbruik

Voorwaarde minnelijke schikking:

- Goede huisvader
- **Verborgen oorzaak**
- Geen kwaad opzet of bedrog
- Oorzaak wegnemen
- ...

Exploitant -> plicht om minnelijke schikking te geven als aan voorwaarde voldaan

Voordeeltarief = max 50 % integraal tarief



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

1. Abnormaal hoog verbruik

Vb. Verborgen oorzaak

Lekken in

- Ondergrondse leidingen
- Leidingen die in de vloer zijn ingewerkt
- Niet toegankelijke kruipruimtes

Vb. Niet verborgen oorzaak

- Lopende kraan
- Lekkend toilet
- Overdrukventiel dat blijft lopen
- Lekken in een verlaten pand
- Defecten aan toestellen
- ...



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

1. Abnormaal hoog verbruik

Aantal klachten 2012: 9 -> 0 gegrond



Exploitant voldoet aan bepaling in AWVR

Vbn.



- Klacht X: factuur van 12.521,70 € door waterlek in waterontharder
- Klacht Y: 9.700 m³ verbruik op één jaar (36.012,69 €) door bijvulkraan van regenwaterput open te laten



Aandachtspunten - Focus op preventie!!

- Controleer regelmatig de meterstand
- Herstel lekkende kranen en toiletten
- Contacteer zo snel mogelijk de exploitant
- Zorg voor conforme installatie (vb. overloop boiler)



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

2. Tegensprekelijke overname

Rechten en plichten – cfr. AWVR

- Art. 2 §3. Bepalingen tegensprekelijke overname

Aantal klachten: 3 -> 0 gegrond



Exploitant voldoet aan bepaling AWVR



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

2. Tegensprekelijke overname



Klacht X: geen ingevulde overnamedocumenten overgemaakt aan exploitant -> klant betaalt waterverbruik van nieuwe bewoner



Aandachtspunten

- Ondertekenen door vertrekkende klant en nieuwe klant
- Kopie maken
- Tijdig bezorgen aan exploitant
- Samen opnemen watermeterstand
- Volg eindfactuur op



3. Rechten en plichten kosteloos water

Rechten en plichten –besluit Vlaamse Regering 13/12/02

Art. 16. §1. Recht op gratis water voor uzelf en iedereen die gedomicilieerd is

Art. 16. §2. Toestand bepaald

- 1 januari van het jaar in kwestie
- Datum verklaring van woonkeuze bij gemeentebestuur

Aantal klachten: 3 -> 0 gegrond



Exploitant voldoet aan bepalingen besluit Vlaamse Regering



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

3. Rechten en plichten kosteloos water



Aandachtspunten

- Controleer factuur
- Contacteer tijdig de exploitant

Co-ouderschap?

-> Geen wetgevend kader, meenemen bij onderlinge afspraken



4. Individuele bemetering

Rechten en plichten – Algemeen Waterverkoopreglement

- Art. 6 §1. Individuele bemetering:
 - verplicht bij nieuwbouw
 - bij renovatie, als technisch mogelijk is.

Aantal klachten: 3 -> 0 gegrond



Exploitant voldoet aan Algemeen Waterverkoopreglement

Bij bestaande appartementen?

-> Als technisch mogelijk en voor alle wooneenheden



GOED GEREgeld = GELD GESPAARD

Bij twijfel? Gouden raad ...



Neem contact op met
de exploitant