



VLAAMSE MILIEUMAATSCHAPPIJ

Sociale statistiek drinkwater de eerste cijfers

Barbara Vael

7 november 2013

- Algemeen Waterverkoopreglement
 - Van kracht sinds 1juli 2011
 - Regelt de relatie tussen de exploitant van het openbaar waterdistributienetwerk en de gebruiker die gebruik maakt van zijn diensten
 - Integraal reglement: drinkwater + afvalwater



GOED GEREGLD = GELD GESPAARD

VLAAMSE MILIEUMAATSCHAPPIJ



Inhoudsopgave

Leeswijzer

Deel I

Deel II

Deel III

Deel IV

Algemeen Waterverkoopreglement en bijlage

Informatiedocument 'Duiding bij het Algemeen Waterverkoopreglement'

Toezicht en dwangmaatregelen

Vragen over het Algemeen Waterverkoopreglement?

Aanvullende wetgeving



Duiding



ALGEMEEN WATERVERKOOPREGLEMENT

1 juli 2011



- Bevat rapporteringsplicht voor DWM over toepassing AWVR
 - Drinkwatervoorziening
 - Lokaal rioolbeheer



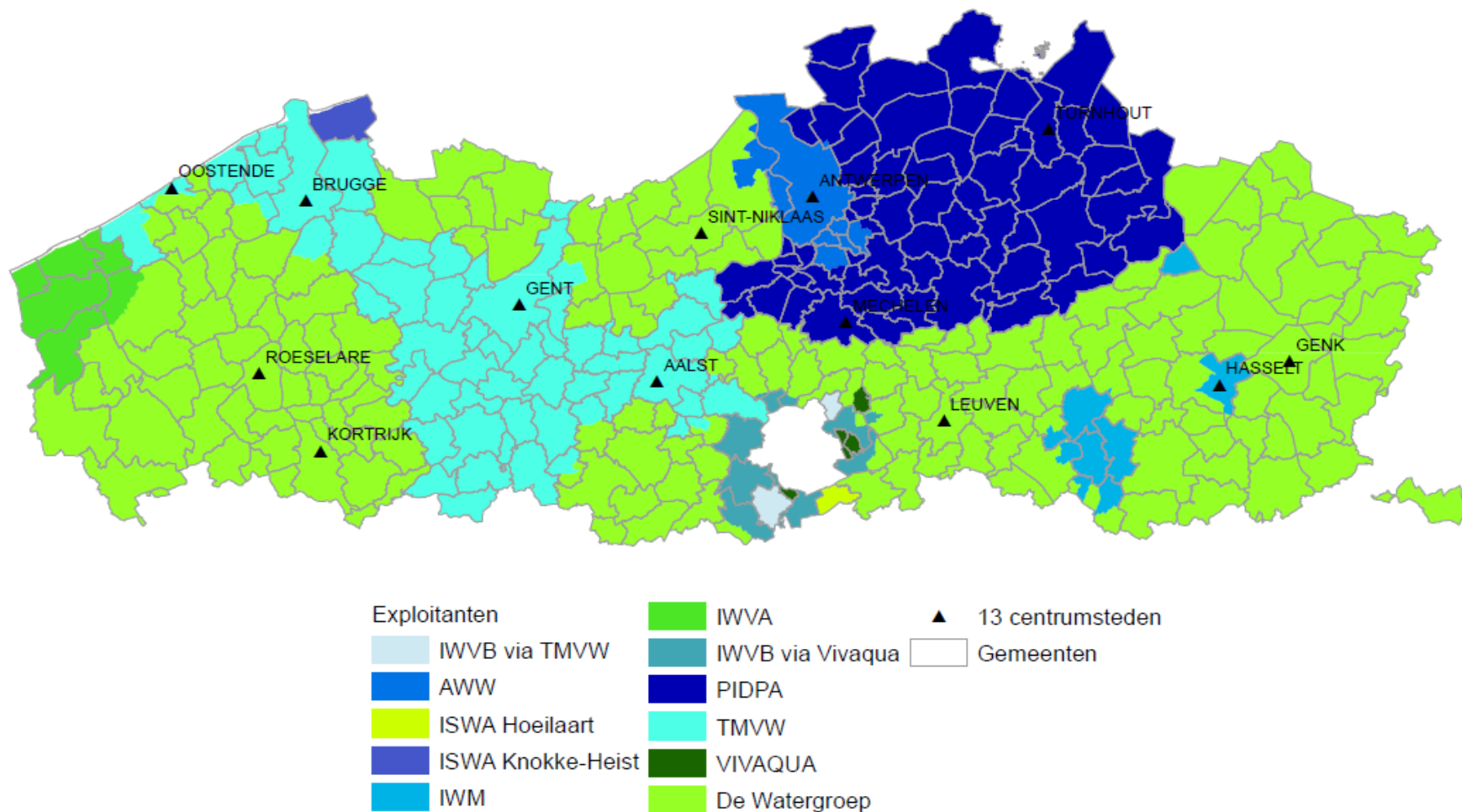
“Sociale statiek drinkwater cfr energie”

Eerste rapport beschikbaar met cijfers 2012

Opbouw rapport

1. Achtergrond
2. Drinkwaterstatistiek
 1. Inleiding
 2. Huishoudelijke klanten
 1. Procedure voor wanbetaling
 2. Afsluiten en heraansluiten
 3. Minnelijke schikking abnormaal hoog verbruik
 3. Niet-huishoudelijke klanten
 4. Klachten
 5. Keuringen
3. Saneringsstatistiek
4. Trends

Sociale statistiek drinkwater 2012



Figuur : Exploitanten in Vlaanderen die instaan voor de drinkwatervoorziening met aanduiding van de 13 centrumsteden.

- *Alle drinkwatermaatschappijen rapporteerden*
- *Geen enkele drinkwatermaatschappij kan een volledige statistiek voorleggen*
- *Vooral voor Vivaqua en IWVB via Vivaqua ontbraken gegevens voor meerdere aspecten uit de statistiek*
- *Onderverdeling tussen*

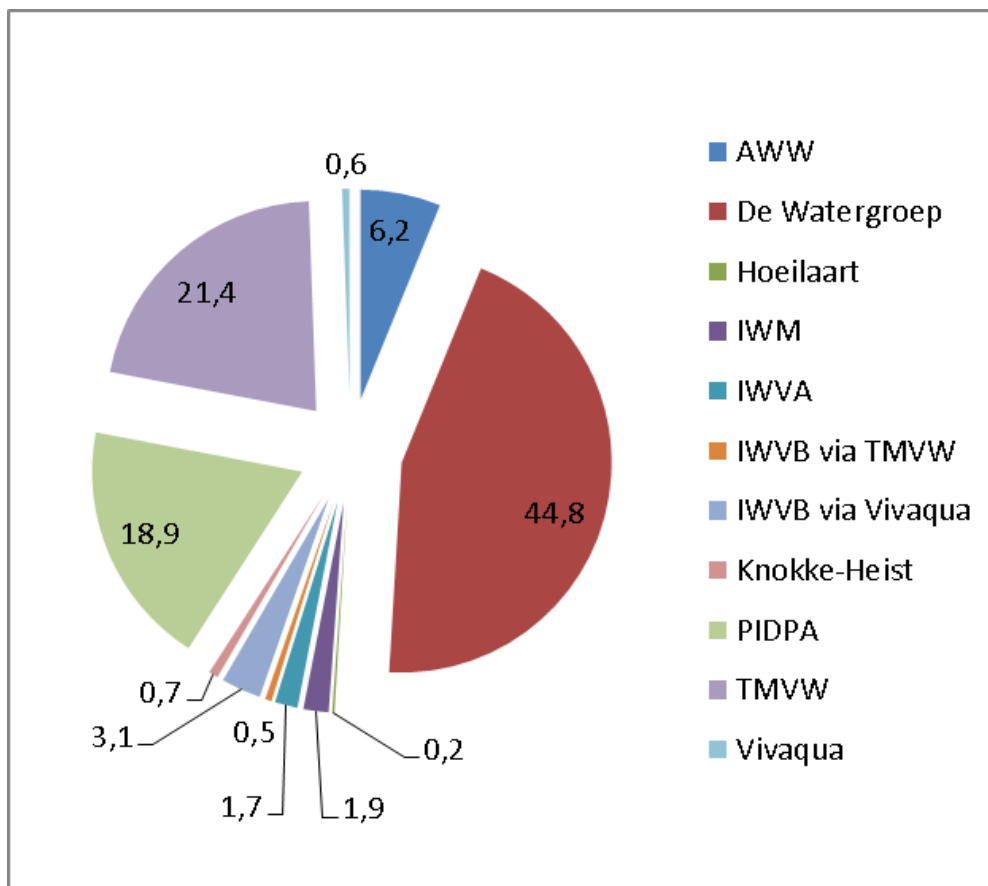
Huishoudelijke klanten

Niet –huishoudelijke klanten



Huishoudelijke klanten 2012

- In Vlaanderen waren er op 31 december 2012 in totaal 2.519.589 huishoudelijke klanten verdeeld over 11 exploitanten.

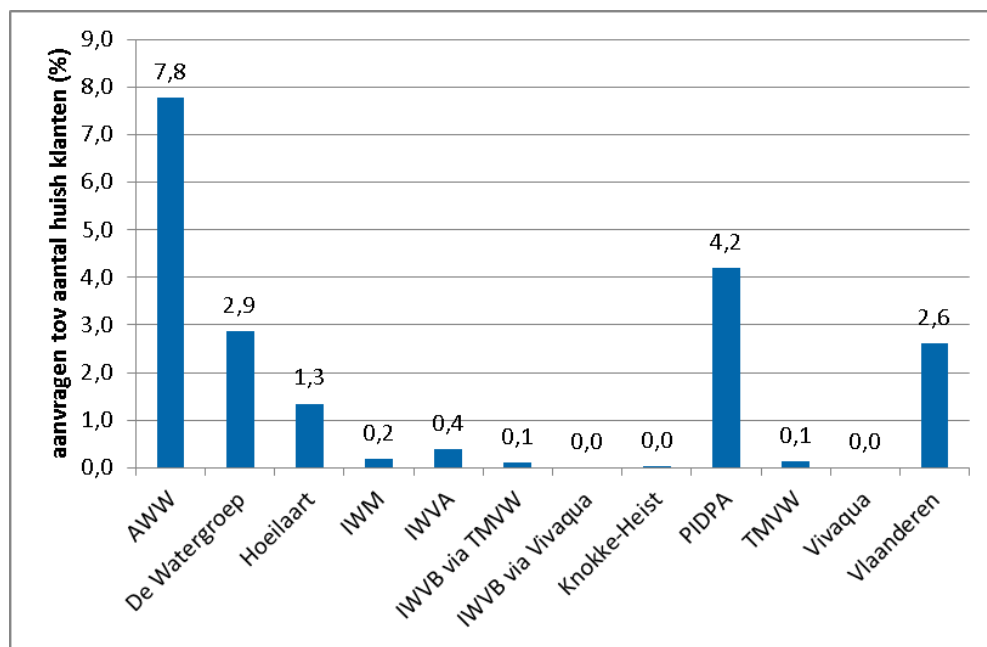


Procedure wanbetaling

1. Mogelijkheid om **uitstel van betaling** aan te vragen
2. Factuur niet betaald na uiterste datum → exploitant stuurt **herinneringsbrief** met vermelding procedure ingebrekestelling.
3. Uiterste datum voor treffen van een regeling verstrijkt → exploitant stelt de klant in gebreke met aangetekende brief. De **ingebrekestelling** vermeldt wat er gebeurt als klant niet reageert op de brief inclusief mogelijkheid om afbetalingsplan af te sluiten.
4. Klant gaat hier niet op in → mogelijkheden voor exploitant:
 - a) procedure via rechtbank → invorderen van de schuld
 - b) procedure via Lokale Adviescommissie (LAC) → afsluiten van de watertoevoer

Uitstel van betaling

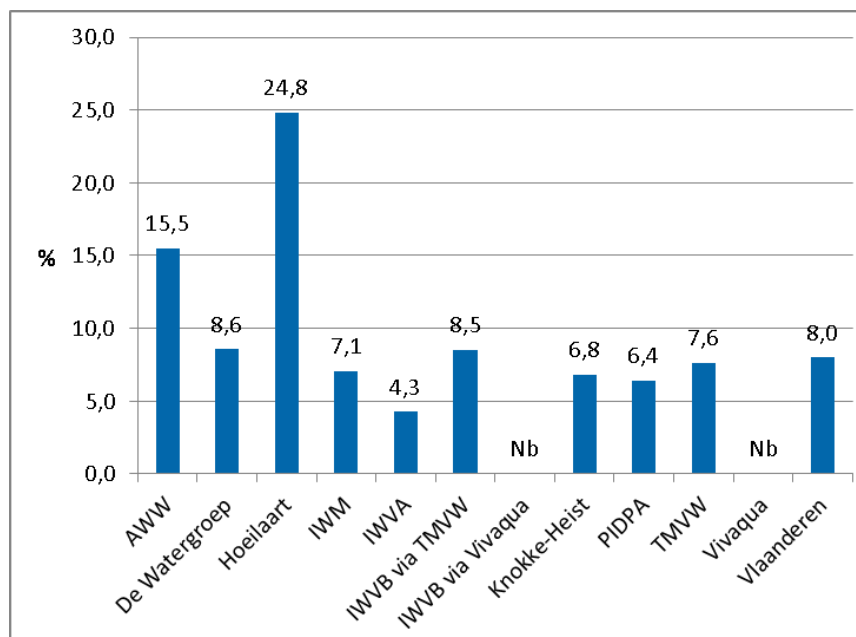
- 65.713 keer werd een uitstel van betaling aangevraagd. Het overgrote deel namelijk 98 % van de aanvragen tot uitstel van betaling werd toegestaan door de exploitant.



13 centrumsteden	568.596	18.219	3,2
Totaal andere gemeenten	1.950.993	47.194	2,4
Vlaanderen	2.519.589	65.413	2,6

Ingebrekestelling

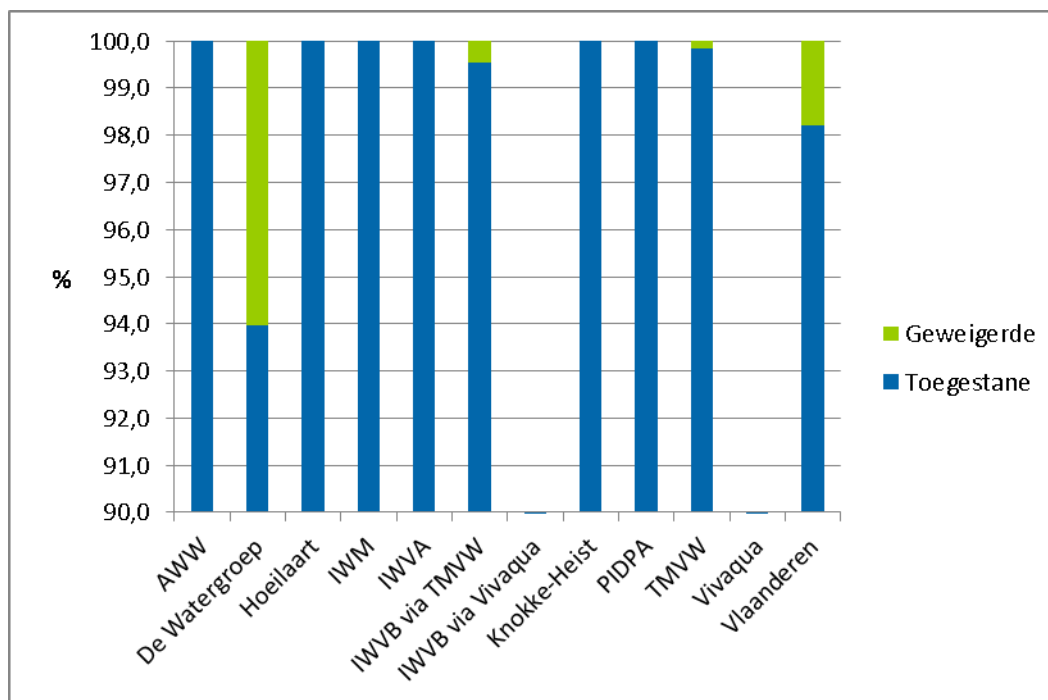
- 8 % van de huishoudelijke klanten (201.195) in Vlaanderen ontving minstens één ingebrekestelling.



13 centrumsteden	568.596	61.769	10,9
Totaal andere gemeenten	1.950.993	139.426	7,1
Vlaanderen	2.519.589	201.195	8,0

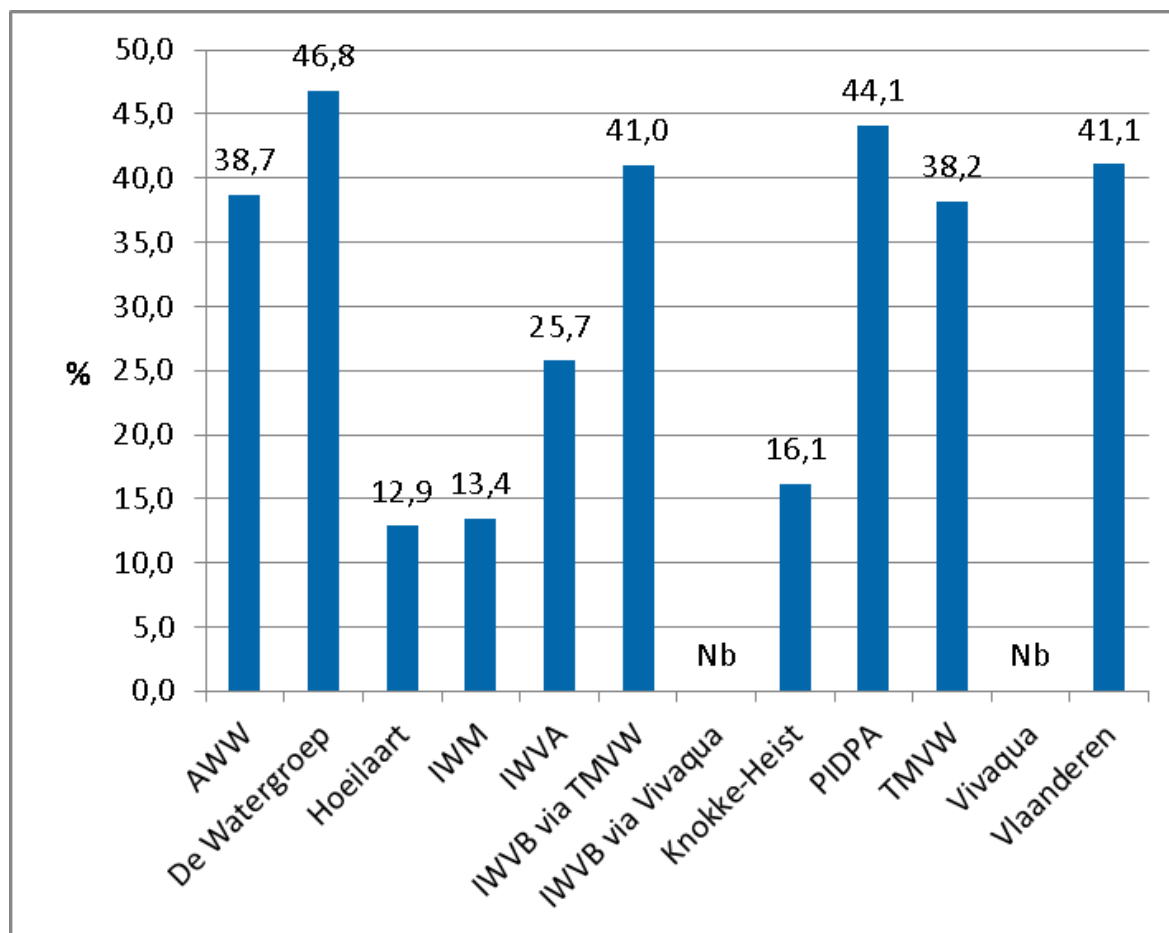
Afbetalingsplan

- 34.396 afbetalingsplannen werden aangevraagd. Hiervan werden er 33.777 toegestaan of te wel 98.2 %.
- De Watergroep weigerde 6 % van de aangevraagde betalingsplannen. Dit is veel t.o.v. de andere exploitanten.



Afbetalingsplan

- 41 % van de afbetalingsplannen wordt niet nageleefd.



Afbetalingsplan

Exploitant	Gemiddeld bij de exploitant uitstaande schuld	Gemiddeld afbetalingsbedrag per maand	Gemiddelde looptijd (maand)
AWW	€ 518	€ 126	5,8
De Watergroep	€ 570	€ 99	6,8
Hoeilaart	€ 355	€ 75	12
IWM	€ 475	€ 108	4,6
IWVA	€ 427	€ 123	5,5
IWVB via TMVW	€ 899	€ 61	14,7
IWVB via Vivaqua	€ 408	€ 165	2,5
Knokke-Heist	€ 490	€ 118	5,2
PIDPA	€ 387	€ 71	5,4
TMVW	€ 925	€ 79	11,9
Vivaqua	€ 636	€ 287	2,4
Vlaanderen	€ 570	€ 119	7,0

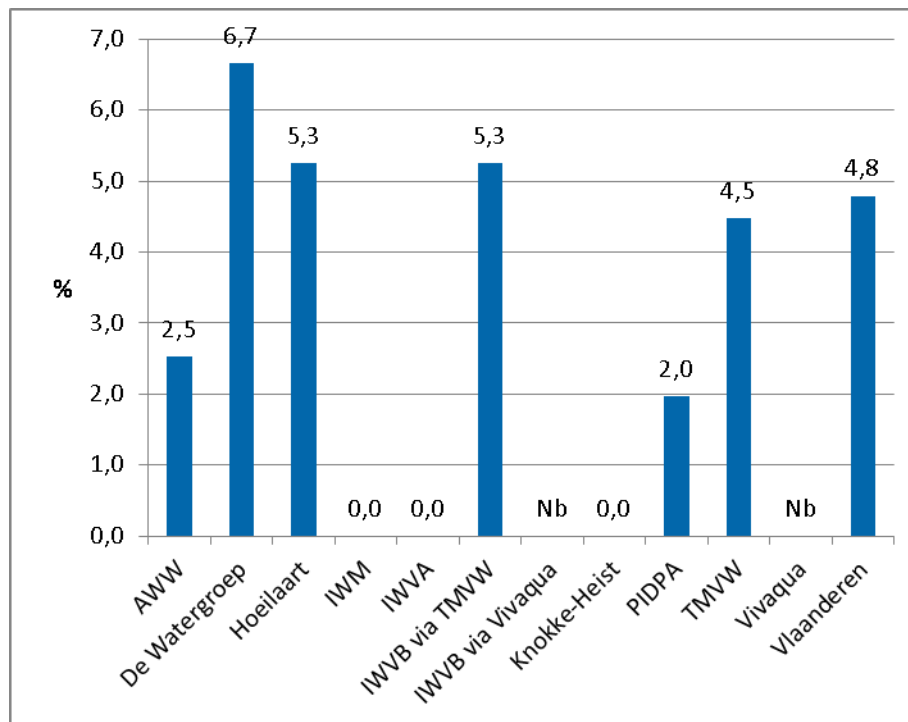
Gebruik van schuldbemiddeling

- Aantal dossiers die op vraag van klant werden doorgestuurd naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling is erg laag,*

Exploitant	CAW	OCMW
AWW	0	0
De Watergroep	0	0
Hoeilaart	2	3
IWM	0	0
IWVA	0	0
IWVB via TMVW	1	2
IWVB via Vivaqua	0	0
Knokke-Heist	0	0
PIDPA	0	0
TMVW	25	137
Vivaqua	0	0
Vlaanderen	28	142

Gerechtelijke invorderingen

- 9.636 huishoudelijke klanten werden doorgestuurd naar en gedagvaard door de rechtbank om de uitstaande schuld te innen.
- Dit is 4.8 % van de ingebrekestellingen.



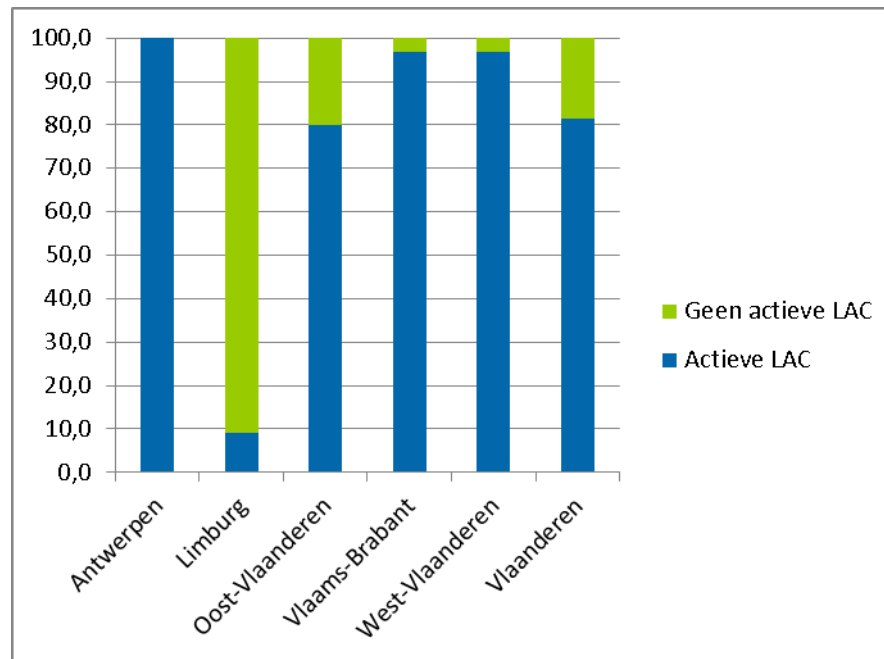
Aanvragen tot afsluiting

- *In totaal werden 23.185 dossiers naar de gemeentelijke Lokale Adviescommissie (LAC) doorgestuurd. Gerelateerd aan het aantal huishoudelijke klanten komt dit voor Vlaanderen neer op ca 1 %.*
- *Een analyse van dit percentage voor de verschillende exploitanten toont aan dat dit voor AWW (3,4 %) het hoogste is. Voor de meeste exploitanten ligt dit onder de 1%.*

Exploitant	Totaal	% t.o.v. aantal huishoudelijke klanten
AWW	5.284	3,4
De Watergroep	10.153	0,9
Hoeilaart	2	0,0
IWM	61	0,1
IWVA	720	1,6
IWVB via TMVW	75	0,6
IWVB via Vivaqua	1.220	1,6
Knokke-Heist	107	0,6
PIDPA	3.607	0,8
TMVW	1.886	0,3
Vivaqua	70	0,5
Vlaanderen	23.185	0,9

Werking LAC

- In een aanzienlijk deel van de gemeenten (61) is er geen LAC-water actief. Er zijn wel ingebrekestellingen – het is momenteel nog onduidelijk waarom de LAC-water niet wordt geactiveerd (exploitant stuurt niets door of gemeente wil geen afsluitingen)*



- *Er zijn grote verschillen in de LAC-werking zowel op vlak van aantal vergaderingen, aantal dossiers per vergadering en het soort beslissingen (positief – voorwaardelijk – negatief).*
- *De LAC geeft in 70 % van de dossiers een voorwaardelijk advies, in 6% van de dossiers een advies tot afsluiting*

Exploitant	Totaal	Positief advies	Negatief advies	Voorwaardelijk advies
AWW	3.219	600	665	1954
De Watergroep	5.781	281	1.416	4.084
Hoeilaart	2	0	0	2
IWM	61	0	61	0
IWVA	720	0	525	195
IWVB via TMVW	75	0	5	70
IWVB via Vivaqua	840	11	112	717
Knokke-Heist	107	0	44	63
PIDPA	2.201	68	564	1.569
TMVW	1.884	1	130	1.753
Vivaqua	55	7	6	42
Vlaanderen	14.945	968	3.528	10.449

Afsluitingen

- 5.074 huishoudelijke klanten werden afgesloten van het openbaar waterdistributienetwerk.
- 2.221 huishoudelijke klanten werden niet heraangesloten op hetzelfde adres

Exploitant	Aantal afgesloten	Aantal heraangesloten	Aantal niet heraangesloten
AWW	1.670	1.526	144
De Watergroep	2.008	301	1.707
Hoeilaart	1	1	0
IWM	0	0	0
IWVA	202	202	0
IWVB via TMVW	16	11	5
IWVB via Vivaqua	267	208	59
Knokke-Heist	150	150	0
PIDPA	496	250	246
TMVW	235	181	54
Vivaqua	29	23	6
Vlaanderen	5.074	2.853	2.221

Minnelijke schikkingen bij abnormaal hoog verbruik

- *Het gerapporteerde aantal van aangevraagde minnelijke schikkingen bedraagt 3.472.*
- *In totaal 882 aangevraagde minnelijke schikkingen voor abnormaal hoog verbruik werden toegestaan.*

Exploitant	Aangevraagde minnelijke schikkingen	Toegestane minnelijke schikkingen
AWW	78	64
De Watergroep	2.478	188
Hoeilaart	2	2
IWM	12	8
IWVA	24	11
IWVB via TMVW	0	0
IWVB via Vivaqua	37	19
Knokke-Heist	Ng	4
PIDPA	531	427
TMVW	310	159
Vivaqua	Nb	Nb
Vlaanderen	3.472	882

Hoe gaan we verder ?

- Opmerkelijke **verschillen** worden vastgesteld
- Verschillen **tussen drinkwatermaatschappijen**
 - aanvaarding minnelijke schikkingen abnormaal hoge verbruik
 - % gerechtelijke invorderingen

..

Aanpak:

- Waarom deze verschillen ?
- Mogelijkheden tot harmonisatie evalueren
 - Sectorale richtlijnen – aanbevelingen
 - Bijsturing Algemeen Waterverkoopreglement



- **Verschillen in LAC-werking**

- Aanwezigheid actieve LAC
- Vergaderfrequentie
- Dossiers per zitting
- Aard van beslissingen
- ...



Aanpak:

- Opstarten dialoog i.s.m. VVSG
- Opmaak 'Code van goede praktijk'

*Dank u voor
de aandacht !*

Vragen ?



Statistieken
toepassing Algemeen Waterverkoopreglement
jaar 2012