



## **Toezicht op de aanrekening van de saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen 2006-2007**

Eindrapport - Economisch Toezichthouder 2009

## DOCUMENTBESCHRIJVING

---

### Titel

Eindrapport: Toezicht op de aanrekening van de saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen 2006-2007.

### Samenstellers

Hilde Soetaert, adviseur-ingenieur Economisch Toezicht

Pieter Neckebroeck, adjunct van de directeur

Ellen Wailly, adjunct van de directeur

Christophe Boogaerts, adjunct van de directeur

Koen Kempnaers, adjunct van de directeur

### Verantwoordelijken

Lutgarde Fleurinck, afdelingshoofd Economisch Toezicht

Hilde Soetaert, adviseur-ingenieur Economisch Toezicht

### Afdeling

Afdeling Economisch Toezicht, Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)

### Datum

September 2009

### Omschrijving

Dit rapport beschrijft het onderzoek, de resultaten en de aanbevelingen van de Economisch Toezichthouder betreffende het toezicht op de correcte aanrekening van de gemeentelijke en bovengemeentelijke bijdrage door de drinkwatermaatschappijen.

### VERZENDLIJST

Het rapport 'Eindrapport: Toezicht op de aanrekening van de saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen 2006-2007' zal worden overgemaakt aan de Vlaamse minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur, Samenwerking Vlaams Water (SVW), de koepelorganisatie van de drinkwaterbedrijven in Vlaanderen en alle Vlaamse drinkwatermaatschappijen.

Naast de schriftelijke terugkoppeling van het rapport aan bovenstaande verenigingen, zal het rapport eveneens publiek op de website van de VMM beschikbaar worden gesteld.

## SUMMARY

---

### Situering van het onderzoek

In het kader van het toezicht op de aanrekening van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage voerde de Economisch Toezichthouder een onderzoek uit naar de correctheid van enerzijds de aanrekening van saneringsbijdrage en anderzijds de concrete invulling van de vrijstellingenregeling door de drinkwatermaatschappijen. Dit drinkwatersector overkoepelend rapport geeft een niet-exhaustieve lijst van vaststellingen en aanbevelingen om het aanrekeningsproces van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage te optimaliseren, met als einddoel een correcte én klantvriendelijke aanrekening / aanrekeningproces.

Gezien de (grote) verscheidenheid in werkmethodes en vastgestelde resultaten tussen de verschillende drinkwatermaatschappijen onderling, opteerde de Economisch Toezichthouder ervoor om geen evaluatie te maken op basis van een expliciete vergelijking tussen de drinkwatermaatschappijen, maar om een aantal algemeen geldende bevindingen te formuleren. In een later stadium zal de Economisch Toezichthouder een normenkader ontwikkelen, met het oog op een strikte benchmark van de drinkwatermaatschappijen.

Zoals in hoofdstuk 3 is aangegeven, is dit onderzoek gebaseerd op drie onderzoeksvelden, met name de controle op de gefactureerde bijdrage, de controle op de afhandeling van de vrijstellingen van bijdrage en tenslotte een interview omtrent enkele globaal geldende procedures binnen de drinkwatermaatschappij. Een belangrijke opmerking bij de vaststellingen is dat het onderzoek van de eerste twee processen de situatie schetst die geldig was in de periode 2006-2007. In het interview daarentegen wordt een meer actueel beeld van de werking van de verschillende drinkwatermaatschappijen geschetst. Vandaar dat bijvoorbeeld ook de communicatie rond de compensatieregeling - in werking getreden op 01/01/2008 - tijdens het interview werd afgetoetst.

Rekening houdend met deze randvoorwaarden acht de Economisch Toezichthouder het tevens wenselijk te melden dat verscheidene drinkwatermaatschappijen intussen reeds een aantal acties hebben ondernomen en/of procedures aangepast, zodat reeds aan bepaalde aanbevelingen gevolg is gegeven.

## SUMMARY

---

### Conclusies

De voornaamste eindconclusie die volgt uit het nazicht van de Economisch Toezichthouder op de correcte aanrekening van saneringsbijdrage is tweeledig:

- Enerzijds bestaat er een vrij grote verscheidenheid in de interne processen bij de verschillende drinkwatermaatschappijen m.b.t. de aanrekening van de bijdrage en de toekenning van vrijstelling van saneringsbijdrage;
- Anderzijds verloopt de aanrekening van saneringsbijdrage en de toekenning van vrijstelling van bijdrage door de drinkwatermaatschappijen in globa correct. Mits de toepassing van de aanbevelingen en het wegwerken van - veelal drinkwatermaatschappij specifieke - aandachtspunten, kunnen deze processen geoptimaliseerd worden zodat het risico op foute aanrekeningen geminimaliseerd wordt en de klantvriendelijkheid van de aanrekening van saneringsbijdrage wordt bevorderd. De mogelijke optimalisaties bevinden zich vooral op het vlak van het uitschrijven van procedures en richtlijnen, het invoeren van een interne kwaliteitscontrole en eventuele vereiste softwarematige aanpassingen.

## INHOUDSTAFEL

---

<b>Documentbeschrijving</b> .....	<b>I</b>
<b>Summary</b> .....	<b>II</b>
<b>Inhoudstafel</b> .....	<b>III</b>
<b>Lijst van tabellen</b> .....	<b>IV</b>
<b>Lijst van figuren</b> .....	<b>V</b>
<b>Lijst van bijlagen</b> .....	<b>VI</b>
<b>Hoofdstuk 1 – Inleiding</b> .....	<b>1</b>
1.1 Wettelijk kader saneringsplicht drinkwatermaatschappijen.....	1
1.2 De rol van VMM als Economisch Toezichthouder .....	2
<b>Hoofdstuk 2 - Normenkader aanrekening bijdrage en vergoeding</b> .....	<b>3</b>
2.1 Kleinverbruikers .....	3
2.2 Grootverbruikers .....	9
2.3 Afrondingsafspraken.....	12
<b>Hoofdstuk 3 – Methode</b> .....	<b>13</b>
3.1 Onderzoek .....	13
3.2 Plan van aanpak .....	14
3.2.1 Startvergadering.....	14
3.2.2 Controle op de aangerekende bijdrage.....	14
3.2.3 Interview ter plaatse .....	14
3.2.4 Controle afgehandelde vrijstellingendossiers ter plaatse.....	16
3.3 Bepaling van de significante steekproef .....	17
3.4 Terugkoppeling en rapportering.....	19
<b>Hoofdstuk 4 - Bevindingen en aanbevelingen</b> .....	<b>20</b>
4.1 Algemeen.....	20
4.1.1 Beschrijving .....	20
4.1.2 Deelnemende drinkwatermaatschappijen.....	21
4.2 Vaststellingen.....	24
4.2.1 Uitgeschreven interne procedures .....	24
4.2.2 Aanrekening van de saneringsbijdrage.....	25
4.2.3 Tariefbepaling grootverbruikers en toekenning van volumekorting bij de aanrekening van gemeentelijke bijdrage .....	37
4.2.4 Toekenning en verrekening van vrijstelling van saneringsbijdrage .....	38
4.2.5 Interne kwaliteitscontrole.....	51
4.2.6 Communicatie naar de klant .....	52
<b>Hoofdstuk 5 - Eindconclusie en opvolging</b> .....	<b>55</b>
<b>Overzicht Aanbevelingen</b> .....	<b>VII</b>

## TABELLEN

---

Tabel 1:	Overzicht geldende eenheidstarieven voor de bovengemeentelijke bijdrage voor de verbruiks jaren 2005-2007 .....	4
Tabel 2:	Overzicht eenheidstarieven heffing voor oppervlaktewaterlozers en rioollozers, verbruiksjaar 2005-2007 .....	10
Tabel 3:	Overzicht van het totaal aantal afrekeningsfacturen .....	26
Tabel 4:	Overzicht van het aantal geselecteerde records opgenomen in de steekproef .....	26
Tabel 5:	Cijfermatig overzicht van het uitgevoerde nazicht op de toekenning van vrijstelling .....	41

## FIGUREN

---

Figuur 1:	Leveringsgebieden van de drinkwatermaatschappijen – situatie anno 2007.....	21
Figuur 2a-b:	Aandeel per drinkwatermaatschappij op basis van het aantal afrekeningsfacturen in 2006 respectievelijk 2007.....	27
Figuur 3:	Verklaring verschillen bovengemeentelijke bijdrage 2006.....	30
Figuur 4:	Verklaring verschillen bovengemeentelijke bijdrage 2007.....	30
Figuur 5:	Spreiding van de foutenlast in de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage 2006 over de verschillende drinkwatermaatschappijen.....	31
Figuur 6:	Spreiding van de foutenlast in de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage 2007 over de verschillende drinkwatermaatschappijen.....	33

## BIJLAGEN

---

- Bijlage 1: Algemene toelichting voor de startvergadering omtrent de controle op de toekenning van vrijstellingen en aanrekenen van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage.
- Bijlage 2: Checklist: inhoudelijke controle van de geselecteerde dossiers sociale vrijstellingen.
- Bijlage 3: Overzichtstabel van de foutenlast per drinkwatermaatschappij bij de afhandeling van vrijstellingen.
- Bijlage 4: Overzichtstabel van de terugkoppeling bij de verschillijsten omtrent de aangerekende bovengemeentelijke bijdrage 2006-2007.

---

## Hoofdstuk 1 – Inleiding

---

### 1.1 Wettelijk kader saneringsplicht drinkwatermaatschappijen

In uitvoering van het decreet ter begeleiding van de begroting 2005 zijn de drinkwatermaatschappijen vanaf 1 januari 2005 saneringsplichtig voor het door hen geleverde water en kunnen ze een bijdrage in de kostprijs van de opgelegde saneringsverplichting aanrekenen aan hun abonnees via de integrale drinkwaterfactuur. Deze bevat naast de kostprijs voor de productie en levering van het drinkwater dus ook een bovengemeentelijke en doorgaans een gemeentelijke saneringsbijdrage. De bijdragen worden voor de gezinnen berekend op basis van een vast tarief en het aantal geleverde m<sup>3</sup> drinkwater. Voor de bedrijven is de bovengemeentelijke bijdrage gebaseerd op het aantal geleverde m<sup>3</sup> drinkwater en een individueel tarief dat afgestemd is op de vuilvracht van het afvalwater. Op gemeentelijk niveau zijn voor bedrijven verschillende mogelijkheden in gebruik om het tarief vast te stellen, afhankelijk van de bepalingen beschreven in het contract tussen de gemeenten en de drinkwatermaatschappijen.

Ook de eigen waterwinners betalen mee in de saneringskosten. Op bovengemeentelijk niveau betalen zij nog steeds een heffing, terwijl op gemeentelijk vlak doorgaans een vergoeding aangerekend wordt aan de eigen waterwinners die voor de afvoer of zuivering van hun afvalwater gebruik maken van de gemeentelijke saneringsinfrastructuur.

De bijdrage voor de sanering op bovengemeentelijk vlak is bestemd voor de financiering van de bovengemeentelijke saneringsverplichting. De gemeentelijke bijdrage en vergoeding dienen voor de financiering van de gemeentelijke saneringsverplichting.

In het decreet<sup>1</sup> zijn een aantal bepalingen opgenomen betreffende de tariefbepaling, de berekening van de bovengemeentelijke bijdrage en de mogelijkheid tot vrijstelling van de bijdrage.

Het samenwerkingsprotocol tussen de drinkwatermaatschappijen en de Economisch Toezichthouder bevat concrete afspraken die enerzijds toelaten de bijdrage en vergoeding aan te rekenen en anderzijds toezicht te houden op deze aanrekening. Minstens jaarlijks wordt een overleg georganiseerd tussen de Economisch Toezichthouder en de drinkwatermaatschappijen om de gemaakte afspraken te actualiseren.

---

<sup>1</sup> Het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending van 24 mei 2002

## 1.2 De rol van VMM als Economisch Toezichthouder

De VMM werd aangesteld als Ecologisch en Economisch Toezichthouder op het beheer en de uitbouw van de saneringsinfrastructuur. Ook de controle op de doorrekening van de saneringskosten - met onder andere de controle op de correcte aanrekening en aanwending van de bijdragen en vergoedingen - behoort tot de decretale opdracht van de Economisch Toezichthouder. In het kader van dit toezicht dringt, na het overgangsjaar 2005, een controle van de aangerekende bijdrage en vergoedingen en de toekenning van vrijstelling gedurende de jaren 2006 en 2007 zich op. De bevindingen beschreven in dit document en de eruit voortvloeiende aanbevelingen zullen teruggekoppeld worden naar de Vlaamse minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur, Samenwerking Vlaams Water (SVW), de koepelorganisatie van de drinkwaterbedrijven in Vlaanderen en de individuele drinkwatermaatschappijen.

---

## Hoofdstuk 2 - Normenkader aanrekening bijdrage en vergoeding

---

De wijze waarop de bovengemeentelijke bijdrage aangerekend wordt is grotendeels decretaal vastgelegd. Deze decretale bepalingen worden in een samenwerkingsprotocol tussen de drinkwatermaatschappijen en de Economisch Toezichthouder verder uitgewerkt en aangevuld met afspraken over de aanrekening van de gemeentelijke bijdrage en vergoeding. De voornaamste bepalingen worden hieronder opgesomd. Zij vormen het normenkader waartegenover de prestaties van de drinkwatermaatschappijen afgemeten worden.

### 2.1 Kleinverbruikers

#### ❖ Bovengemeentelijke bijdrage

De bovengemeentelijke bijdrage wordt voor de kleinverbruikers<sup>2</sup> berekend als het product van het waterverbruik en het tarief. Het tarief is overal hetzelfde in Vlaanderen en wordt jaarlijks bepaald door de drinkwatermaatschappijen onder toezicht van de Economisch Toezichthouder.

Indien het waterverbruik betrekking heeft op verschillende verbruiks jaren wordt het waterverbruik per jaar pro rata op dagbasis berekend.

$$B = P \times 0,025 \times Q$$

Waarbij:

- B = de bijdrage aan te rekenen lastens de kleinverbruiker.
- Q = het te factureren waterverbruik inclusief het gratis geleverde water en inclusief het grijs water/tweede circuit water, geleverd door de exploitant, uitgedrukt in m<sup>3</sup>.  
Indien het te factureren waterverbruik niet uitgedrukt wordt in m<sup>3</sup>, maar in tariefeenheden, wordt het te factureren waterverbruik gelijkgesteld aan het aantal tariefeenheden inclusief de gratis geleverde tariefeenheden, gedeeld door 2,37.
- P = de eenheidsprijs per vervuilingseenheid.

---

<sup>2</sup> Kleinverbruikers: In de tekst wordt steeds de term 'kleinverbruikers' gehanteerd m.b.t. niet gv-heffingsplichtigen: ze hebben per jaar een leidingwaterverbruik van minder dan 500 m<sup>3</sup> en/of een eigen waterwinning met een pompwatercapaciteit kleiner dan 5m<sup>3</sup> per uur. Het betreft hier in hoofdzaak de gezinnen, maar ook kleine bedrijven en diensten die maar weinig water verbruiken behoren tot deze groep.

P x 0,025 vormt dus het bijdragetarief dat per kubieke meter waterverbruik wordt aangerekend. Onderstaande tabel 1 geeft een overzicht van de vastgelegde eenheidstarieven voor de bovengemeentelijke bijdrage.

**Tabel 1: Overzicht geldende eenheidstarieven voor de bovengemeentelijke bijdrage voor de verbruiks jaren 2005-2007**

Verbruiksjaar	Eenheidsprijs (euro/VE) (excl.BTW)	Tarief bijdrage (euro//m <sup>3</sup> ) (excl.BTW)
2005	26,42	0,6605
2006	27,19	0,6798
2007	30,32	0,7580

#### ❖ **Bovengemeentelijke vergoeding**

Er wordt door de drinkwatermaatschappijen geen bovengemeentelijke vergoeding gefactureerd. Voor de eigen waterwinners vestigt de Economisch Toezichthouder een heffing op waterverontreiniging.

#### ❖ **Gemeentelijke bijdrage**

De drinkwatermaatschappij kan, per gemeente, een gemeentelijke bijdrage aanrekenen aan alle abonnees. Of dit al dan niet gebeurt en wat de hoogte is van het gemeentelijke bijdragetarief wordt bepaald in een contract tussen de drinkwatermaatschappij en de gemeente, het gemeentebedrijf, de intercommunale of intergemeentelijk samenwerkingsverband of de door de gemeente na een publieke marktbevraging aangestelde entiteit.

Voor de kleinverbruikers wordt de gemeentelijke bijdrage analoog aan de bovengemeentelijke bijdrage berekend.

De gemeentelijke bijdrage is decretaal begrensd in functie van de bovengemeentelijke bijdrage. Voor water verbruikt in 2006 is het gemeentelijke tarief maximaal 1,5 maal het bovengemeentelijke tarief, voor 2007 1,4 maal. Indien het waterverbruik betrekking heeft op meerdere verbruiks jaren wordt het waterverbruik per jaar pro rata op dagbasis berekend.

#### ❖ **Gemeentelijke vergoeding**

Er kan ook een gemeentelijke vergoeding aangerekend worden, voor zover de woongelegenheid van de eigen waterwinner aangesloten is op de gemeentelijke saneringsinfrastructuur<sup>3</sup>. De drinkwatermaatschappij past voor de gemeentelijke vergoeding eenzelfde eenheidstarief toe als voor de gemeentelijke bijdrage.

<sup>3</sup> Wooninrichtingen worden onweergelegbaar vermoed te zijn aangesloten op de gemeentelijke collectieve saneringsinfrastructuur wanneer ze gelegen zijn in de zone van vijftig meter gelegen rond het stelsel van de openbare riolering en collectoren.

Het waterverbruik per jaar wordt als volgt bepaald:

- voor gezinnen die uitsluitend beschikken over een eigen waterwinning wordt 30m<sup>3</sup> per persoon, deel uitmakend van eenzelfde gezin of gemeenschap, per jaar aangerekend;
- voor gezinnen die aangesloten zijn op een openbaar waterdistributienetwerk en die tevens beschikken over een eigen waterwinning wordt 10m<sup>3</sup> per persoon, deel uitmakend van eenzelfde gezin of gemeenschap, per jaar aangerekend;
- voor rechtspersonen die beschikken over een eigen waterwinning wordt 500m<sup>3</sup> per jaar in rekening gebracht.

#### ❖ Soorten vrijstellingen van bovengemeentelijke bijdrage/vergoeding, voorwaarden en procedures

Aan alle abonnees wordt een bovengemeentelijke bijdrage gefactureerd, tenzij deze om sociale of ecologische redenen recht hebben op vrijstelling. Vanaf 2008 zijn de sociale en ecologische vrijstellingen expliciet opgenomen in het drinkwaterdecreet. Tot 2008 waren geen specifieke regels bepaald en waren de sociale en ecologische correcties uit de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging van toepassing. De vrijstellingsmodaliteiten geldend tot eind 2007 worden hieronder kort beschreven.

De drinkwatermaatschappij kent aan de vrijstellingsgerechtigde automatisch een vrijstelling toe op grond van inlichtingen die worden ingewonnen bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) of bij andere overheidsinstellingen die de rechten tot vrijstelling toekennen. Als de vrijstelling niet automatisch wordt toegekend op basis van de vermelde inlichtingen, wordt de vrijstelling enkel op - tijdige - schriftelijke aanvraag verleend. Dit worden de 'manuele' vrijstellingen genoemd.

De manuele vrijstellingsaanvragen van kleinverbruikers worden inhoudelijk en geldelijk volledig afgehandeld door de drinkwatermaatschappijen, inclusief de terugbetalingen.

#### ➤ **Vrijstelling particuliere zuivering voor kleinverbruikers:**

Elke abonnee die

- in eigen beheer of in gemeenschappelijk beheer gedurende het jaar voorafgaand aan het factuurjaar het huishoudelijk afvalwater afkomstig van zijn woongelegenheden heeft gezuiverd of laten zuiveren in een private waterzuiveringsinstallatie

of

- in eigen beheer of in gemeenschappelijk beheer in de loop van het jaar voorafgaand aan het factuurjaar een private waterzuiveringsinstallatie in gebruik heeft genomen voor de zuivering van het huishoudelijk afvalwater afkomstig van zijn woongelegenheden

heeft recht op vrijstelling van de bijdrage.

In geval de private waterzuiveringsinstallatie in de loop van het jaar voorafgaand aan het facturatiejaar in gebruik werd genomen, wordt de vrijstelling enkel verleend voor het deel van de bovengemeentelijke bijdrage dat betrekking heeft op het privaat gezuiverde waterverbruik. Dit deel van de bijdrage wordt pro rata op dagbasis berekend.

De zuiveringsinstallatie moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- in zoverre het gaat om een overeenkomstig titel I van het Vlarem als hinderlijk ingedeelde inrichting, moet de exploitatie gemeld en/of vergund zijn overeenkomstig de voorschriften van titel I van het Vlarem;
- gebouwd zijn en geëxploiteerd worden volgens een code van goede praktijk.

De vrijstelling geldt niet voor waterzuiveringsinstallaties die werden aangelegd nadat de woongelegheden reeds aansluitbaar was op een RWZI.

De vrijstelling moet aangevraagd worden bij de drinkwatermaatschappij, uiterlijk binnen de drie maanden na de verzending van de eindfactuur.

Om vrijstelling te kunnen verlenen, moet de drinkwatermaatschappij beschikken over:

- in zoverre het gaat om een overeenkomstig titel I van het Vlarem als hinderlijk ingedeelde inrichting, een afschrift van de melding of lopende vergunning voor de exploitatie van de afvalwaterzuiveringsinstallatie;
- een attest afgeleverd door de burgemeester, waaruit blijkt dat de zuiveringsinstallatie is gebouwd en wordt geëxploiteerd volgens een code van goede praktijk, overeenkomstig de voorschriften van titel II van het Vlarem.

Het toezicht op de naleving van de voorwaarden waaraan de zuiveringsinstallatie dient te voldoen, is de verantwoordelijkheid van de burgemeester die het attest terzake aflevert.

Het bedoelde attest van de burgemeester heeft een geldigheidsduur van 5 jaar vanaf 1 januari van het jaar waarin de burgemeester het attest afleverde, tenzij de drinkwatermaatschappij beschikt over gegevens waaruit blijkt dat de zuiveringsinfrastructuur tijdens deze periode niet wordt uitgebaat volgens de code van goede praktijk of gewijzigd werd.

Indien de drinkwatermaatschappij beschikt over een geldig attest van de burgemeester kan deze de abonnee de volgende 4 jaar automatisch vrijstellen van bijdrage zonder dat de abonnee een schriftelijke aanvraag indient.

Het vijfde jaar wordt aan de abonnee weer een bijdrage aangerekend op de factuur en moet de aanvraagprocedure opnieuw doorlopen worden.

➤ **Vrijstelling voor kleinverbruikers om sociale redenen**

Abonnees die op 1 januari van het facturatiejaar of op de datum van overlijden genieten van:

- ofwel 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;
- ofwel het leefloon of levensminimum, toegekend door het OCMW 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;
- ofwel de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- ofwel de tegemoetkoming hulp aan bejaarden volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- ofwel de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;

of

- abonnees met een gezinslid gedomicilieerd op hetzelfde adres voor wie conform artikel 487bis-octies van het Burgerlijk Wetboek de verlengde minderjarigheid werd uitgesproken en die geniet van de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap en/of de tegemoetkoming hulp aan bejaarden en/of de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende tegemoetkomingen aan personen met een handicap;

hebben recht op vrijstelling van de bijdrage.

De vrijstelling wordt uitsluitend verleend voor de plaats van het watergebruik die tevens de wettelijke domicilie is van de abonnee.

Wanneer de vrijstelling van de bijdrage niet automatisch is verleend, moet de aanvraag tot vrijstelling ingediend worden bij de drinkwatermaatschappij uiterlijk binnen de drie maanden na de verzending van de eindfactuur.

De vrijstellingsaanvraag moet een attest bevatten dat het recht op vrijstelling bewijst:

- ofwel een attest afgeleverd door de Rijksdienst voor Pensioenen waaruit blijkt dat de abonnee op 1 januari van het facturatiejaar of op datum van overlijden genoot van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden of van de inkomensgarantie voor ouderen;
- ofwel een attest afgeleverd door het OCMW waaruit blijkt dat de abonnee op 1 januari van het facturatiejaar of op datum van overlijden genoot van een door het OCMW toegekend leefloon of levensminimum;
- ofwel een attest afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid waaruit blijkt dat de abonnee op 1 januari van het facturatiejaar of op datum van overlijden genoot van de

inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap en/of de tegemoetkoming hulp aan bejaarden en/of de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap;

- en, indien van toepassing, een document waaruit blijkt dat op hetzelfde adres een gezinslid is gedomicilieerd voor wie conform artikel 487bis-octies van het Burgerlijk Wetboek de verlengde minderjarigheid werd uitgesproken.

De drinkwatermaatschappijen kennen enkel een automatische vrijstelling toe aan abonnees met 1 wooneenheid (voor zover gekend) en met een maximum verbruik van 240 m<sup>3</sup>.

Om de automatische vrijstellingen te optimaliseren voeren de drinkwatermaatschappijen de nodige besprekingen met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) en met het Rijksregister.

➤ **Sociale vrijstelling kleinverbruikers aan derden<sup>4</sup>**

De werkelijke gebruiker van het water die niet de abonnee is en die er niet mee samenwoont en die op 1 januari van het facturatiejaar of op de datum van overlijden geniet van:

- ofwel 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;
- ofwel het leefloon of levensminimum, toegekend door het OCMW 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;
- ofwel de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- ofwel de tegemoetkoming hulp aan bejaarden volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
- ofwel de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap;

kan terugbetaling verkrijgen van zijn aandeel in de bijdrage voor de plaats van het waterverbruik die tevens zijn wettelijke domicilie is (vrijstelling aan derden).

De aanvraag tot vrijstelling moet ingediend worden bij de drinkwatermaatschappij uiterlijk binnen de twaalf maanden na de verzending van de eindfactuur.

De aanvraag tot vrijstelling moet een attest bevatten dat het recht op vrijstelling bewijst:

- ofwel, een attest afgeleverd door de Rijksdienst voor Pensioenen waaruit blijkt dat de betrokken fysieke persoon op 1 januari van het facturatiejaar of op datum van overlijden genoot van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden of van de inkomensgarantie voor ouderen;

---

<sup>4</sup> Vanaf 1 januari 2008 is voor deze situaties de compensatieregeling ingeschreven in het decreet.

- ofwel, een attest afgeleverd door het OCMW waaruit blijkt dat de betrokken fysieke persoon op 1 januari van het facturatiejaar of op datum van overlijden genoot van een door het OCMW toegekend leefloon of levensminimum;
- ofwel, een attest afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid waaruit blijkt dat de betrokken fysieke persoon op 1 januari van het facturatiejaar of op datum van overlijden genoot van de inkomensvervangende tegemoetkoming voor personen met een handicap en/of de tegemoetkoming hulp aan bejaarden en/of de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap.

Indien de drinkwatermaatschappij het aantal wooneenheden, waarop de factuur betrekking heeft, niet kent, wordt dit opgevraagd.

Wanneer een terugbetaling dient te gebeuren naar aanleiding van een toegekende vrijstelling aan derden, gebeurt dit volgens volgende specifieke werkwijze:

De werkelijke gebruiker vraagt de vrijstelling rechtstreeks aan bij de drinkwatermaatschappij. De drinkwatermaatschappij staat in voor de volledige afhandeling van het dossier en brengt de aanvrager op de hoogte van het resultaat van het onderzoek en het terug te betalen bedrag. De terugbetaling gebeurt door de drinkwatermaatschappij ten aanzien van de abonnee (syndicus) zonder mededeling van de reden waarom de vrijstelling wordt toegestaan (omwille van privacy-redenen). Het terug te betalen bedrag per derde wordt bepaald door het bedrag van de bijdrage te delen door het aantal wooneenheden. De abonnee is verantwoordelijk voor de terugbetaling aan de aanvrager. Het is evenwel de aanvrager die dit recht moet opeisen bij de abonnee.

#### ❖ **Vrijstelling van gemeentelijke bijdrage en vergoeding**

De bepalingen betreffende vrijstelling van gemeentelijke bijdrage en vergoeding dienen opgenomen te zijn in het contract tussen drinkwatermaatschappij en rioolbeheerder. De Toezichthouder adviseert de bovengemeentelijke vrijstellingsregels ook te volgen bij het verlenen van de gemeentelijke vrijstellingen. Op bovengemeentelijk vlak zijn de vrijstellingen immers decretaal vastgelegd.

## **2.2 Grootverbruikers**

#### ❖ **Bovengemeentelijke bijdrage**

Voor de grootverbruikers<sup>5</sup> wordt een individueel tarief, dat zijn oorsprong vindt in de vuilvracht van de laatst gekende heffing op waterverontreiniging, toegepast om de bovengemeentelijke bijdrage te

<sup>5</sup> Grootverbruikers: In de tekst wordt steeds de term 'grootverbruikers' gehanteerd m.b.t. gv-heffingsplichtigen: ze hebben per jaar een leidingwaterverbruik van minstens 500 m<sup>3</sup> en/of een eigen pompwatercapaciteit met een totale nominale pompcapaciteit van minstens 5m<sup>3</sup> per uur. Deze groep omvat voornamelijk bedrijven en landbouwers. De VMM bezorgt jaarlijks een lijst aan de drinkwatermaatschappijen met de gv-heffingsplichtigen.

bepalen. Deze basisgegevens worden jaarlijks aan de drinkwatermaatschappijen aangeleverd door de Economisch Toezichthouder.

Het individuele eenheidstarief (uitgedrukt in euro/m<sup>3</sup>) voor het jaar X wordt als volgt bepaald:

$$P_{gv} = \frac{VE \text{ drinkwater} * \text{eenheidstarief heffing rioolozers}}{m^3 \text{ drinkwater}}$$

Waarbij:

- P<sub>gv</sub> = het individuele eenheidstarief toe te passen voor de grootverbruikers in het jaar X.
- VE drinkwater = vervuilingseenheden die betrekking hebben op drinkwaterverbruik zoals opgenomen in het bestand “heffingen gv-heffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing” aangeleverd door de Economisch Toezichthouder eind jaar X-1. Het betreft gegevens heffing jaar X-1. Indien deze op het tijdstip van aanlevering nog niet gekend was, betreft het gegevens heffing jaar X-2.
- m<sup>3</sup> drinkwater = drinkwaterverbruik zoals opgenomen in het bestand “heffingen gv-heffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing” aangeleverd door de Economisch Toezichthouder eind jaar X-1. Het betreft gegevens heffing jaar X-1. Indien deze op het tijdstip van aanlevering nog niet gekend was, betreft het gegevens heffing jaar X-2.

In onderstaande tabel 2 wordt een overzicht gegeven van de eenheidstarieven van de heffing voor rioolozers.

**Tabel 2: Overzicht eenheidstarieven heffing voor oppervlaktewaterlozers en rioolozers, verbruiksjaar 2005-2007**

Verbruiksjaar	Eenheidstarief heffing	
	Oppervlaktewaterlozers (euro/VE) (excl. BTW)	Rioolozers (euro/VE) (excl. BTW)
2005	27,81	27,81
2006	28,61	29,00
2007	29,04	33,46

De bovengemeentelijke bijdrage op het waterverbruik in jaar X wordt voor de grootverbruikers als volgt bepaald:

$$B_{gv} = P_{gv} \times Q$$

Waarbij:

- $B_{gv}$  = de bijdrage aan te rekenen in jaar X lastens de grootverbruikers.
- $P_{gv}$  = het individuele eenheidstarief bepaald zoals hierboven.
- $Q$  = het te factureren waterverbruik.

Het waterverbruik per jaar wordt pro rata op dagbasis bepaald.

Aan de gv-heffingsplichtigen oppervlaktewaterlozers, de gv-heffingsplichtigen rioolozers waarvan de exploitatiezetel gevestigd is in zone C met normen oppervlaktewater en aan de NV Aquafin, voor haar exploitaties waar uitsluitend afvalwater van de openbare riolering wordt behandeld, mag geen bovengemeentelijke bijdrage aangerekend worden.

#### ❖ **Bovengemeentelijke vergoeding**

Er werd in 2006 en 2007 geen bovengemeentelijke vergoeding aangerekend.

#### ❖ **Gemeentelijke bijdrage**

Voor de bepaling van de gemeentelijke bijdrage van grootverbruikers wordt standaard dezelfde berekeningswijze toegepast als deze geldig voor de kleinverbruikers. Dit houdt in dat het waterverbruik, of indien gekend, het geloosde afvalwatervolume vermenigvuldigd wordt met het gemeentelijke eenheidstarief dat van toepassing is voor de kleinverbruikers. Afwijkingen waarbij een individueel tarief of een korting toegepast wordt, zijn mogelijk. Wel moet de wijze waarop het tarief voor de grootverbruikers bepaald wordt opgenomen worden in het contract tussen de gemeente en de drinkwatermaatschappij. Ook hier geldt de begrenzing ten opzichte van de bovengemeentelijke bijdrage.

#### ❖ **Gemeentelijke vergoeding**

De gemeentelijke vergoeding wordt aangerekend op het water gewonnen via de eigen waterwinning. Voor grootverbruikers wordt het aantal  $m^3$  water opgenomen via de eigen waterwinning tijdens het voorgaande jaar door de Economisch Toezichthouder medegedeeld aan de drinkwatermaatschappij. Ook voor de gemeentelijke vergoeding is de bepaling van een individueel tarief mogelijk. Dit gebeurt op basis van het aantal VE's en het aantal  $m^3$  afkomstig van de eigen waterwinning en dus op analoge wijze als het individuele tarief voor de bovengemeentelijke bijdrage. Het is eveneens mogelijk om een individueel gemeentelijk tarief te bepalen op basis van het totaal aantal VE's en het totaal aantal  $m^3$  en dit tarief toe te passen op zowel het geleverde water als het water gewonnen via de eigen waterwinning.

### ❖ Soorten vrijstellingen bovengemeentelijke bijdrage/vergoeding, voorwaarden en procedures

Ook grootverbruikers komen in aanmerking voor de vrijstellingen om sociale of ecologische redenen vermeld onder 2.1. – zij het enkel voor het verbruik voor huishoudelijke activiteiten. Anders dan bij de kleinverbruikers, moeten de grootverbruikers die aan de vrijstellingsvoorwaarden voldoen, hun aanvraag richten aan de VMM. De VMM staat in voor de volledige afhandeling van deze aanvragen. Attesten of andere documenten nodig voor de samenstelling van een dossier “vrijstellingsaanvraag gv-heffingsplichtige” die naar de drinkwatermaatschappij werden verstuurd, stuurt het drinkwaterbedrijf terug naar de abonnee.

Vrijstellingen aan grootverbruikers worden dus niet in dit onderzoek opgenomen.

### ❖ Vrijstelling van gemeentelijke bijdrage en vergoeding

De bepalingen betreffende vrijstelling van gemeentelijke bijdrage en vergoeding dienen opgenomen te zijn in het contract tussen drinkwatermaatschappij en rioolbeheerder. De Economisch Toezichthouder adviseert de bovengemeentelijke vrijstellingsregels ook te volgen bij het verlenen van de gemeentelijke vrijstellingen. Op bovengemeentelijk vlak zijn de vrijstellingen immers decretaal vastgelegd.

## 2.3 Afrondingsafspraken

De prijs per vervuilingseenheid wordt meegedeeld tot 0,01 euro nauwkeurig. In de tussenberekeningen wordt gewerkt tot 0,0001 euro nauwkeurig met normale afronding (< 0,0005 naar beneden afronden, ≥ 0,0005 naar boven afronden). Het eindbedrag op de factuur wordt weergegeven tot 0,01 euro nauwkeurig.

---

## Hoofdstuk 3 – Methode

---

### 3.1 Onderzoek

Het onderzoek naar de correcte aanrekening van de bijdrage en de vergoeding door de drinkwatermaatschappijen bevat drie onderdelen:

- ❖ Steekproefsgewijs wordt de aangerekende bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage in 2006 en 2007 aan grootverbruikers en kleinverbruikers gecontroleerd.  
Op gemeentelijk niveau werd enkel facturatiejaar 2007 in het onderzoek opgenomen, gezien de drinkwatermaatschappijen de gemeentelijke bijdrage voor facturatiejaar 2006 nog niet op abonnee-niveau rapporteerden aan de Economisch Toezichthouder. Ook de gemeentelijke vergoeding werd nog niet op abonnee-niveau gerapporteerd, noch voor facturatiejaar 2006, noch voor 2007. Deze werd bijgevolg niet opgenomen in het onderzoek.  
Bij het nazicht op de aangerekende bijdrage wordt voor een statistisch relevant aantal at random geselecteerde abonnees, uitgaande van de door de drinkwatermaatschappij ter beschikking gestelde basisgegevens (facturatieperiode en gefactureerd verbruik), de bijdrage berekend. Vervolgens wordt deze berekende waarde vergeleken met de als gefactureerd gerapporteerde bijdrage. De verschillen worden teruggekoppeld met de drinkwatermaatschappij, die de oorzaak van mogelijke verschillen moet verklaren.
- ❖ Aan de hand van een interview wordt de naleving van de bepalingen opgenomen in de wetgeving en in het protocol gecontroleerd. Tevens wordt nagegaan in welke mate de drinkwatermaatschappijen deze bepalingen hebben omgezet in procedures en richtlijnen. Hier wordt dieper ingegaan op de werkwijze die de drinkwatermaatschappij volgen voor het automatisch toekennen van vrijstellingen, de communicatie met de klanten, de invorderingsprocedures, e.d.
- ❖ Ter plaatse wordt een statistisch relevant aantal sociale en ecologische vrijstellingen gecontroleerd. Zowel het recht op vrijstelling als de verrekening naar de klant wordt hierbij nader bekeken.

## **3.2 Plan van aanpak**

### **3.2.1 Startvergadering**

SVW wordt voor de start van de individuele controles bij de drinkwatermaatschappijen in kennis gesteld van het opzet van het onderzoek.

In overleg met elke drinkwatermaatschappij wordt een startvergadering gehouden of wordt per e-mail het onderzoek kort toegelicht. Hoofddoelstelling hiervan is de drinkwatermaatschappijen in te lichten over het doel en de wijze waarop het onderzoek uitgevoerd wordt. Het basisdocument van deze toelichting is in bijlage 1 terug te vinden.

### **3.2.2 Controle op de aangerekende bijdrage**

Een eerste stap in het toezicht op de correcte aanrekening van de bijdrage is de controle op het gefactureerde bijdragebedrag zelf. M.a.w. rekent de drinkwatermaatschappij de saneringskosten op een correcte manier door aan zijn abonnees?

Elke drinkwatermaatschappij maakt jaarlijks aan de Economisch Toezichthouder een waterboek over met de individuele factuurgegevens van haar abonnees tijdens het voorgaande facturatiejaar. Deze waterboeken bevatten per individueel leveringsadres ondermeer het gefactureerde waterverbruik, de facturatieperiode en de aangerekende bijdrage.

Hieruit wordt een statistisch verantwoord aantal dossiers geselecteerd. De statistische onderbouwing van de steekproefselectie is beschreven onder rubriek 3.3 'Bepaling van een significante steekproef'.

Voor de geselecteerde dossiers wordt op basis van het waterverbruik en het van toepassing zijnde tarief het bijdragebedrag berekend. Het berekende bedrag wordt vervolgens vergeleken met het door de drinkwatermaatschappij in het waterboek gerapporteerde bijdragebedrag. Verschillen van meer dan één euro en meer dan één, respectievelijk vijf procent voor de kleinverbruikers, respectievelijk grootverbruikers worden voor verder onderzoek weerhouden.

Deze verschillijsten (2 per facturatiejaar) worden aan de drinkwatermaatschappij voorgelegd met de vraag om de verschillen te verantwoorden. Wat de gemeentelijke saneringsbijdrage betreft rapporteren de drinkwatermaatschappijen veelal pas vanaf 2007 op abonnee-niveau, zodat de controle enkel voor het facturatiejaar 2007 uitgevoerd kan worden.

### **3.2.3 Interview ter plaatse**

In een interview met (verantwoordelijken van) de drinkwatermaatschappij wordt de wijze waarop reacties behandeld worden, de communicatie met de klanten en diverse interne procedures doorgelicht. Ook licht de drinkwatermaatschappij de gebruikte software toe. Bedoeling hiervan is om na te gaan of de drinkwatermaatschappij op een gestructureerde manier te werk gaat en er voldoende waarborgen zijn om het risico op fouten te minimaliseren.

Het interview verloopt aan de hand van een aantal gestandaardiseerde vragen:

### Algemene procedure rond de afhandeling van vrijstellingen

- Bestaan er procedures / richtlijnen voor de afhandeling van vrijstellingsaanvragen? Het doel hiervan is alle dossiers op dezelfde manier af te handelen. Indien de procedures/richtlijnen niet voorhanden zijn, hoe verloopt de dossierbehandeling dan?
- Hoe gebeurt de automatische vrijstelling? Worden er inspanningen geleverd om jaarlijks meer vrijstellingen automatisch te kunnen verlenen?
- Is er interne controle op de afhandeling van de vrijstellingendossiers?

### Communicatie rond de vrijstellingen

- Folder?
- Vermelding op factuur van automatische vrijstelling / periode van vrijstelling?
- Vermelding op factuur / website / folder van vrijstellingsmogelijkheden?

### Controle aanrekening van de bovengemeentelijke/gemeentelijke bijdrage

- Terugkoppeling verschillijst gefactureerde bijdrage - berekende bijdrage
  - ° kleinverbruikers
  - ° grootverbruikers met bovengemeentelijke bijdrage > 0

### Andere aspecten

- Wat is de procedure bij lekverliezen? Hoe wordt dit gerapporteerd in de waterboek / geaggregeerde rapportering aan Economisch Toezichthouder?
- Wat gebeurt er bij het niet betalen van een factuur?
- Hoe worden 'andere' klachten of reacties (zowel formeel als niet-formeel) afgehandeld? Zijn hiertoe richtlijnen beschikbaar?
- Is er sprake van afstemming van de vrijstellingen of sociale correcties tussen drinkwaterprijs, gemeentelijke bijdrage/vergoeding en de bovengemeentelijke bijdrage?

### 3.2.4 Controle afgehandelde vrijstellingendossiers ter plaatse

Ter evaluatie van de correcte toepassing van de vrijstellingsregeling maakt de drinkwatermaatschappij een lijst over met basisgegevens van alle manueel en automatisch afgehandelde sociale en ecologische vrijstellingendossiers.

Er wordt gestreefd naar een oplisting van de volgende componenten:

- Facturatiejaar (2006 of 2007);
- Criterium waardoor het opvragen van willekeurig gekozen dossiers mogelijk is, bv. volgnummer / abonneenummer / ...;
- Aanduiding of dossierbehandeling manueel of automatisch gebeurde;
- Aanduiding of aanvraag tot vrijstelling gegrond of niet gegrond was (toegekend vs afgewezen);
- Aanduiding of de vrijstelling werd toegekend aan een abonnee of aan een derde;
- Categorie van vrijstelling – opsplitsing tussen: OCMW – Pensioen – Handicap – Verlengd minderjarig – Particuliere zuivering.

De methode van toekenning van de automatische vrijstellingen wordt afgetoetst in het interview.

Voor de manueel afgehandelde vrijstellingsaanvragen wordt via een hypogeometrische verdeling de steekproefgrootte statistisch bepaald zoals besproken onder rubriek 3.3. 'Bepaling van een significante steekproef'. In een volgende stap wordt het aantal te controleren dossiers opgesplitst naar de verschillende categorieën, met de bedoeling een gewogen selectie te bekomen. De dossiers van de gewogen steekproef worden bij het plaatsbezoek gecontroleerd op juiste behandeling, zowel formeel als inhoudelijk. Volgende aspecten worden onderzocht:

- wordt de vrijstelling correct toegekend/afgewezen. Met andere woorden werd de aanvraag tijdig ingediend, zijn de juiste attesten bij de aanvraag gevoegd, heeft de aanvrager al dan niet recht op vrijstelling voor het volledige bedrag, wordt voor de juiste periode vrijstelling toegekend, is er een koppeling met vorige/volgende jaren;
- is de communicatie naar de klant helder en binnen een redelijke termijn;
- is de vrijstelling correct weggeschreven in het facturatiesysteem.

Om consequent de dossiers te beoordelen werd gebruik gemaakt van een checklist die terug te vinden is in bijlage 2.

Om het plaatsbezoek vlot te laten verlopen wordt de lijst met dossiers die de Economisch Toezichthouder wenst te bekijken 1 à 2 dagen voor het plaatsbezoek overgemaakt aan de drinkwatermaatschappij. Vervolgens stelt de drinkwatermaatschappij de dossiers voor nazicht ter beschikking tijdens het plaatsbezoek.

### 3.3 Bepaling van de significante steekproef

De bepaling van de steekproef voor de controle op de aanrekening van de bijdrage gebeurde op volledig analoge wijze als de bepaling van de steekproef ter nazicht van de afhandeling van de vrijstellingendossiers. In wat volgt wordt de steekproefbepaling ter nazicht van de vrijstellingen verder toegelicht. Deze omvat immers een extra stap om tot een 'gewogen' steekproef te komen.

Via gericht steekproevenonderzoek wordt gestreefd naar een optimale en objectieve werkwijze voor het nazicht op de afhandeling van vrijstellingsaanvragen. Doel hiervan is onder meer een inzicht te verkrijgen over het aantal fouten in de populatie (totaal aantal vrijstellingdossiers).

Principieel zijn er twee vragen die beantwoord moeten worden bij de opzet van een dergelijke steekproevenanalyse:

Vooraleer het nazicht wordt gestart => Hoeveel dossiers moeten in de steekproef worden opgenomen?

Na het uitvoeren van de steekproefanalyse => Wat kan uit de steekproef geconcludeerd worden aangaande de volledige populatie?

Vooraf werd door de verschillende drinkwatermaatschappijen aangegeven hoeveel vrijstellingsaanvragen werden behandeld. Om over de afhandeling van het totaal aantal dossiers (NA) een statistisch gezien betrouwbare uitspraak te kunnen doen, wordt een significante steekproef geselecteerd uit de totaliteit van de behandelde vrijstellingendossiers.

Voor de bepaling van de grootte van de steekproef wordt het kwaliteitsniveau voor toelaatbare fouten vastgesteld op 5%, corresponderend met een maximum aantal fouten FA in de totale hoeveelheid behandelde dossiers. Dit wil zeggen dat als in de onderzochte dossiers van de steekproef geen fouten opgemerkt worden, men met 95% betrouwbaarheid (significantieniveau  $\alpha = 5\%$ ) kan stellen dat er op basis van de gemaakte steekproefvaststelling aan de vooropgestelde kwaliteitsnorm (Q = 5% foutenlast) bij de betrokken drinkwatermaatschappij is voldaan en er maximaal FA fouten kunnen voorkomen in de totale populatie (dit is uiteraard een statistische uitspraak).

Ook is vertrokken van het standpunt dat de drinkwatermaatschappijen de vrijstellingdossiers correct afhandelen en dat het aantal fouten in de steekproef (fa) dus gelijk is aan nul.

Startend met deze twee aannames kan voor een gegeven drinkwatermaatschappij, met een gekend aantal afgehandelde vrijstellingdossiers, een significante steekproefgrootte worden bepaald volgens onderstaande statistische methodologie.

Om tot een significante steekproef te komen, moet deze voldoende dossiers (na) bevatten, zodat de proportie fouten in de steekproef (fa) een waarschijnlijkheidsverdeling met de volgende eigenschappen heeft:

- het gemiddelde van de proportie fouten in de steekproef (fa) is gelijk aan de proportie fouten in het totaal aantal dossiers (FA), rekening houdend met de standaarddeviatie die als volgt wordt berekend:

$$STDEV = \sqrt{\frac{FA * (1 - FA)}{na}} * \sqrt{\frac{NA - na}{NA - 1}}$$

- FA in het totaal aantal dossiers is niet gekend, zodat we de schatting door middel van fa uit de steekproef gaan gebruiken in bovenstaande formule.

Door middel van onderstaande vergelijking kunnen we, via de steekproefvaststellingen, een statistische uitspraak doen over FA (met significantieniveau  $\alpha$  gelijk aan 5% wat neerkomt op een standaard normale z-waarde van 1,96 zodat 95% betrouwbaarheid wordt bereikt).

$$fa - 1,96 * \sqrt{\frac{fa * (1 - fa)}{na}} * \sqrt{\frac{NA - na}{NA - 1}} \leq FA \leq fa + 1,96 * \sqrt{\frac{fa * (1 - fa)}{na}} * \sqrt{\frac{NA - na}{NA - 1}}$$

SF is hierbij als de schattingsfout te omschrijven en komt overeen met de term na 'fa' in bovenstaande vergelijking.

Om de uiteindelijke steekproefgrootte met de gewenste precisie te bekomen, dient de volgende vergelijking te worden opgelost, via optimale schatting van FA (zoals hierboven aangegeven):

$$na = \frac{FA * (1 - FA) * NA}{(NA - 1) * (SF/z)^2 + FA * (1 - FA)}$$

Als bij het nazicht van de geselecteerde vrijstellingdossiers wél fouten worden vastgesteld ( $fa \neq 0$ ) zal de vooropgestelde FA moeten worden bijgesteld (iteratief of via trial-and-error), indien men een uitspraak wil doen over de mogelijke maximale foutenlast met 95% betrouwbaarheid.

Om tot een zo getrouw en realistisch mogelijke inschatting te komen van de afhandeling van de vrijstellingdossiers wordt de steekproef verhoudingsgewijs opgesplitst volgens de categorie van vrijstelling zodat een 'gewogen' steekproefgrootte per categorie wordt bekomen.

Op basis van de waargenomen aantallen fout afgehandelde dossiers en de a-priori vooropgestelde kwaliteitsnorm - voor alle drinkwatermaatschappijen dezelfde (5%) - kan worden nagegaan of deze foutenlast al dan niet evenwichtig is verdeeld over de verschillende drinkwatermaatschappijen met behulp van de  $\chi^2$  - test (Chi kwadraat test)<sup>6</sup>.

Belangrijk hierbij te vermelden is dat de zogenaamde waargenomen foutenlast gemaakt is op basis van een (maximum) schatting van FA op grond van de steekproefanalyses voorheen uitgevoerd. Het blijkt echter dat bepaalde dossiersteekproeven behept zijn met meer dan de oorspronkelijk veronderstelde  $fa = 0$  foutenlast. Hiertoe hebben we de FA moeten aanpassen zoals hierboven reeds aangegeven.

### 3.4 Terugkoppeling en rapportering

De bevindingen van het onderzoek worden per drinkwatermaatschappij teruggekoppeld met de respectievelijke drinkwatermaatschappij. Tevens worden een aantal aanbevelingen geformuleerd ter verbetering van procedures, software en communicatie. Dit met het oog op het minimaliseren van mogelijke foutieve afhandelingen van de dossiers. Vervolgens wordt dit algemeen eindrapport overgemaakt aan de Vlaamse minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur, Samenwerking Vlaams Water (SVW), de koepelorganisatie van de drinkwaterbedrijven in Vlaanderen en alle drinkwatermaatschappijen.

---

<sup>6</sup> Gezien de (grote) verscheidenheid in werkmethodes en vastgestelde resultaten tussen de verschillende drinkwatermaatschappijen onderling, opteerde de Economisch Toezichthouder ervoor om geen evaluatie te maken op basis van een expliciete vergelijking tussen de drinkwatermaatschappijen. In een later stadium zal de Economisch Toezichthouder een normenkader ontwikkelen, met het oog op een strikte benchmark van de drinkwatermaatschappijen.

---

## Hoofdstuk 4 - Bevindingen en aanbevelingen

---

### 4.1 Algemeen

#### 4.1.1 Beschrijving

In het kader van het toezicht op de aanrekening van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage voerde de Economisch Toezichthouder een onderzoek uit naar de correctheid van enerzijds de aanrekening van saneringsbijdrage en anderzijds de concrete invulling van de vrijstellingenregeling door de drinkwatermaatschappijen. Per drinkwatermaatschappij werd een apart onderzoek gevoerd. De bevindingen volgen hieronder. Ook zijn een aantal specifieke aanbevelingen ter verbetering van de onderzochte processen en gecontroleerde werkmethodes geformuleerd.

Dit drinkwatersector overkoepelend rapport geeft een niet-exhaustieve lijst van vaststellingen en aanbevelingen om het aanrekeningsproces van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage op een correctere en meer klantvriendelijke manier tot stand te kunnen brengen.

Gezien de (grote) verscheidenheid in werkmethodes en vastgestelde resultaten tussen de verschillende drinkwatermaatschappijen onderling, opteerde de Economisch Toezichthouder ervoor om geen evaluatie te maken op basis van een expliciete vergelijking tussen de drinkwatermaatschappijen, maar om een aantal algemeen geldende bevindingen te formuleren. In een later stadium zal de Economisch Toezichthouder een normenkader ontwikkelen, met het oog op een strikte benchmark van de drinkwatermaatschappijen.

Zoals in hoofdstuk 3 is aangegeven, is dit onderzoek gebaseerd op 3 onderzoeksvelden, met name de controle op de gefactureerde bijdrage, de controle op de afhandeling van aanvragen tot vrijstelling van bijdrage en tenslotte een interview omtrent enkele globaal geldende procedures binnen de drinkwatermaatschappij. Een belangrijke opmerking bij de vaststellingen is dat het onderzoek van de eerste 2 processen de situatie schetst die geldig was in de periode 2006-2007. In het interview daarentegen wordt een meer actueel beeld van de werking van de verschillende drinkwatermaatschappijen geschetst. Vandaar dat bijvoorbeeld ook de communicatie rond de compensatieregeling - in werking getreden op 01/01/2008 - tijdens het interview werd besproken.

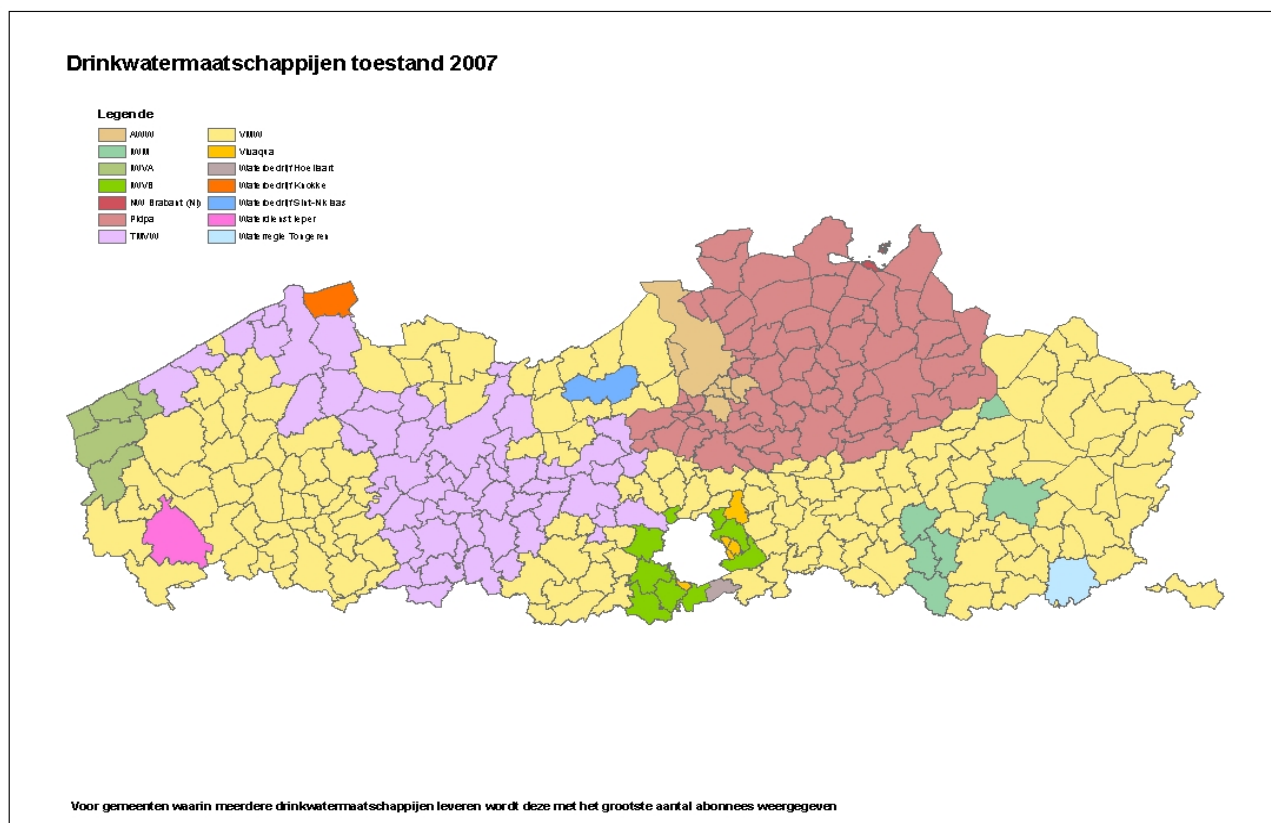
Rekening houdend met deze randvoorwaarden acht de Economisch Toezichthouder het tevens wenselijk te melden dat verscheidene drinkwatermaatschappijen intussen reeds een aantal acties hebben ondernomen en/of procedures aangepast, zodat reeds aan bepaalde aanbevelingen gevolg is gegeven.

#### 4.1.2 Deelnemende drinkwatermaatschappijen








De Economisch Toezichthouder controleerde in het kader van het onderzoek alle drinkwatermaatschappijen die in Vlaanderen actief zijn<sup>7</sup> (zie ook figuur 1). Ter situering van de verschillende drinkwatermaatschappijen in het landschap van de Vlaamse drinkwatersector, worden hierna voor elke drinkwatermaatschappij enkele kerncijfers weergegeven.







Deze cijfers - met betrekking tot het facturatiejaar 2007 - zijn (deels) approximatief opgevat. De weergegeven gefactureerde bedragen zijn gebaseerd op de geaggregeerde jaarrapportering 2007 die de respectievelijke drinkwatermaatschappijen aan de Economisch Toezichthouder overmaakten. Het aantal abonnees werd rechtstreeks door de drinkwatermaatschappijen aangegeven, terwijl het aantal vrijstellingendossiers gedistilleerd werd uit de cijfers van de afgehandelde vrijstellingendossiers, die door de drinkwatermaatschappijen werden aangeleverd in het kader van de uitgevoerde steekproefcontroles. Dit aantal afgehandelde aanvragen tot vrijstelling heeft betrekking op de facturatiejaren 2006-2007.

**Figuur 1: Leveringsgebieden van de drinkwatermaatschappijen – situatie anno 2007**



<sup>7</sup> De Regie Waterdienst Oudenaarde, die sinds 1 januari 2008 opging in TMVW, werd niet als afzonderlijke drinkwatermaatschappij opgenomen in de controle gezien deze op het ogenblik van de controle niet meer als een aparte drinkwatermaatschappij opereerde. De Waterregie Stad Tongeren, die sinds 1 januari 2009 is opgegaan in VMW, werd wel als apart waterbedrijf gecontroleerd.

	Aantal abonnees:	1.109.146
	Bovengemeentelijke bijdrage:	78,06 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 38,57%)
	Gemeentelijke bijdrage:	59,38 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	1,20 mio € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	87.151 dossiers totaal afgehandeld
	Aantal abonnees:	522.900
	Bovengemeentelijke bijdrage:	38,7 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector : 19,1%)
	Gemeentelijke bijdrage:	28,5 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	1,0 mio € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	11.755 manueel afgehandelde vrijstellingendossiers
	Aantal abonnees:	163.330
	Bovengemeentelijke bijdrage:	26,05 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector :12,87%)
	Gemeentelijke bijdrage:	16,66 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	82.992 € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	10.652 manueel afgehandelde vrijstellingendossiers
	Aantal abonnees:	477.287
	Bovengemeentelijke bijdrage:	36,6 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector :18,08%)
	Gemeentelijke bijdrage:	27,6 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	2,9 mio € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	7.171 manueel afgehandelde vrijstellingendossiers
	Aantal abonnees:	90.167
	Bovengemeentelijke bijdrage:	8,3 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 4,09%)
	Gemeentelijke bijdrage:	7,5 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	0,1 mio € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	1.153 manueel afgehandelde vrijstellingendossiers
	Aantal abonnees:	14.200
	Bovengemeentelijke bijdrage:	1,5 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector : 0,74%)
	Gemeentelijke bijdrage:	1,1 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	1.900 gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	418 dossiers totaal afgehandeld
	Aantal abonnees:	63.000
	Bovengemeentelijke bijdrage:	3,2 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector : 1,58%)
	Gemeentelijke bijdrage:	2,3 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	0,1 mio € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	915 manueel afgehandelde vrijstellingendossiers

 <b>I.W.M.</b> Intercommunale Watermaatschappij	Aantal abonnees:	49.919
	Bovengemeentelijke bijdrage:	3,3 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 1,62%)
	Gemeentelijke bijdrage:	3,5 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	Er werd in 2007 geen gemeentelijke vergoeding gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	1.590 manueel afgehandelde vrijstellingendossiers
 ISWa GW Knokke-Heist	Aantal abonnees:	22.000
	Bovengemeentelijke bijdrage:	1,7 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector : 0,84%)
	Gemeentelijke bijdrage:	1,7 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	Er werd in 2007 geen gemeentelijke vergoeding gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	1.373 dossiers totaal afgehandeld
 ISWa W Sint-Niklaas	Aantal abonnees:	22.589
	Bovengemeentelijke bijdrage:	2,1 mio € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 1,06%)
	Gemeentelijke bijdrage:	1,2 mio € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	195.393 € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	1.494 dossiers totaal afgehandeld
 ISWa RSW Ieper	Aantal abonnees:	10.746
	Bovengemeentelijke bijdrage:	613.083 € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 0,30%)
	Gemeentelijke bijdrage:	742.755 € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	59.242 € gefactureerd
	Vrijstellingendossiers:	1.374 dossiers totaal afgehandeld
 ISWa GW Hoeilaart	Aantal abonnees:	4.401
	Bovengemeentelijke bijdrage:	307.314 € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 0,15%)
	Gemeentelijke bijdrage:	117.926 € gefactureerd
	Gemeentelijke vergoeding:	er werd nog geen gemeentelijke vergoeding gefactureerd in 2007
	Vrijstellingendossiers:	253 dossiers totaal afgehandeld
 ISWa SW Tongeren	Aantal abonnees:	8.530
	Bovengemeentelijke bijdrage:	539970,45 € gefactureerd (tov Vlaamse drinkwatersector: 0,27%)
	Gemeentelijke bijdrage:	612.723
	Gemeentelijke vergoeding:	er werd nog geen gemeentelijke vergoeding gefactureerd in 2007
	Vrijstellingendossiers:	934 dossiers totaal afgehandeld

## 4.2 Vaststellingen

Uit het gevoerde onderzoek is gebleken dat de verschillende drinkwatermaatschappijen elk een eigen werkmethode hanteren bij de aanrekening van de saneringsbijdrage of de beoordeling van aanvragen tot vrijstelling. Ook op gebied van de beschikbaarheid van interne procedures bij de drinkwatermaatschappijen is een (grote) verscheidenheid op te merken.

Deze verscheidenheid zet zich logischerwijze ook door in de aanbevelingen. In dit sectoroverkoepelend rapport worden de resultaten, aanbevelingen en positieve punten van de individuele drinkwatermaatschappijen op een globaler niveau besproken. Bedoeling van dit rapport is om een globaal beeld te schetsen van de wijze waarop de Vlaamse drinkwatersector zich afstemde op de reorganisatie van de watersector (sinds 2005) en hoe ze zich organiseerde om te komen tot een correcte kostenaanrekening.

De bespreking van de vaststellingen gebeurt via clustering van een aantal keystone- aspecten van de interne werking van de drinkwatermaatschappijen. Bij een aantal van deze aspecten wordt een opsplitsing gemaakt tussen enerzijds de 4 'grote' drinkwatermaatschappijen (VMW, TMVW, AWW en Pidpa) en anderzijds de 9 resterende 'kleine' drinkwaterbedrijven.

### 4.2.1 Uitgeschreven interne procedures

Zowel de aanwezigheid van uitgeschreven procedures voor het afhandelen van de vrijstellingen als de beschikbaarheid van interne richtlijnen voor een aantal andere deelprocessen van de aanrekening van bijdrage werden nagegaan. Zo werd via een interview met de contactpersoon gepeild naar richtlijnen m.b.t. lekverliezen, naar de incassomethoden voor wanbetalingen en tenslotte naar eventuele procedures voor (formele en niet-formele) correspondentie en telefoonverkeer.

De Economisch Toezichthouder stelde vast dat 3 van de 4 'grote' drinkwatermaatschappijen beschikt over uitgeschreven procedures ter afhandeling van de vrijstellingen. Van de 9 'kleine' drinkwatermaatschappijen, hanteren slechts 2 drinkwatermaatschappijen uitgeschreven richtlijnen voor de beoordeling van vrijstellingsaanvragen. Eén drinkwatermaatschappij voorziet in onderricht en vorming van de dossierbehandelaars, maar beschikt niet over een uitgeschreven procedure.

Het ontbreken van een uitgeschreven richtlijn vergroot het risico op inconsistente beslissingen in de beoordeling van de geldigheid van een aanvraag tot vrijstelling. Wanneer – zoals vastgesteld bij 2 van de 4 grote en 6 van de 9 kleine drinkwatermaatschappijen – slechts één (of een heel beperkt aantal) personeelslid (of leden) verantwoordelijk is (zijn) voor de verwerking van de aanvragen tot vrijstelling, brengt dit eveneens een reëel opvolgingsprobleem met zich mee.

*De Economisch Toezichthouder pleit voor het opmaken van een uitgeschreven procedure m.b.t. de afhandeling van vrijstellingen, zodat beslissingen steeds op eenzelfde en consequente manier worden toegepast. De beschikbaarheid van een uitgeschreven achtergronddocument met specifieke richtlijnen verhoogt de garantie op een continue en correcte afhandeling van de vrijstellingen, ook wanneer de vaste dossierbehandelaar(s) (tijdelijk) dient vervangen te worden. Uiteraard dienen de richtlijnen nauwgezet gekaderd te worden binnen de wettelijke bepalingen. (2009\_01)*

Richtlijnen betreffende abnormaal hoog waterverbruik (te wijten aan lekverlies) en specifieke incassoprocedures zijn wijder verspreid binnen de drinkwatersector. Slechts één kleine drinkwatermaatschappij beschikt niet over een vaste incassoprocedure. Drie kleine drinkwatermaatschappijen voorzien geen specifieke regeling voor klanten met een abnormaal hoog waterverbruik. Een aantal drinkwatermaatschappijen hebben hun interne procedure inzake lekverliezen reeds (deels) afgestemd op het (ontwerp-)waterverkoopreglement.

Wat betreft het behandelen van correspondentie en telefoons beschikken slechts 2 van de grote drinkwatermaatschappijen en 2 van de kleinere over een uitgeschreven richtlijn. Deze handelt voornamelijk over formele (schriftelijke) correspondentie, terwijl met betrekking tot informele, veelal telefonische, contacten weinig of geen expliciete richtlijnen beschikbaar zijn.

*De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat alle drinkwatermaatschappijen de interne procedures uitschrijven in een draaiboek. Ter gelijkstemming van procedures in de Vlaamse drinkwatersector kan dit desgewenst (deels) in overleg tussen de verschillende drinkwatermaatschappijen. De koepelorganisatie van de Vlaamse drinkwatermaatschappijen - SVW - zou hierin een belangrijke (coördinerende) rol kunnen spelen. Met betrekking tot werkprocessen waarbij klantencontacten een belangrijk aspect vormen, is het tevens raadzaam om met een achtergronddocument ondersteuning te bieden aan de behandelende medewerkers (van de klantendienst) van het drinkwaterbedrijf. (2009\_2)*

#### 4.2.2 Aanrekening van de saneringsbijdrage

##### ❖ Bovengemeentelijke bijdrage

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het totaal aantal abonnees in 2006 en 2007. Deze aantallen zijn afkomstig uit de waterboeken van 2006 en 2007. Uitgaande van deze aantallen werd de steekproefgrootte per maatschappij en per categorie (kleinverbruikers en grootverbruikers) via een hypergeometrische analyse bepaald.

**Tabel 3: Overzicht van het totaal aantal afrekeningsfacturen**

Facturatiejaar	Aantal abonnees - kleinverbruikers	Aantal abonnees - grootverbruikers	Totaal aantal abonnees <sup>8</sup>
2006	2.331.990	39.383	2.371.373
2007	2.655.629	39.056	2.694.685

**Tabel 4: Overzicht van het aantal geselecteerde records opgenomen in de steekproef**

Facturatiejaar	Steekproefgrootte abonnees - kleinverbruikers	Steekproefgrootte abonnees - grootverbruikers	Totaal aantal abonnees opgenomen in de steekproef
2006	3.559	2.608	6.167
2007	3.556	2.652	6.208

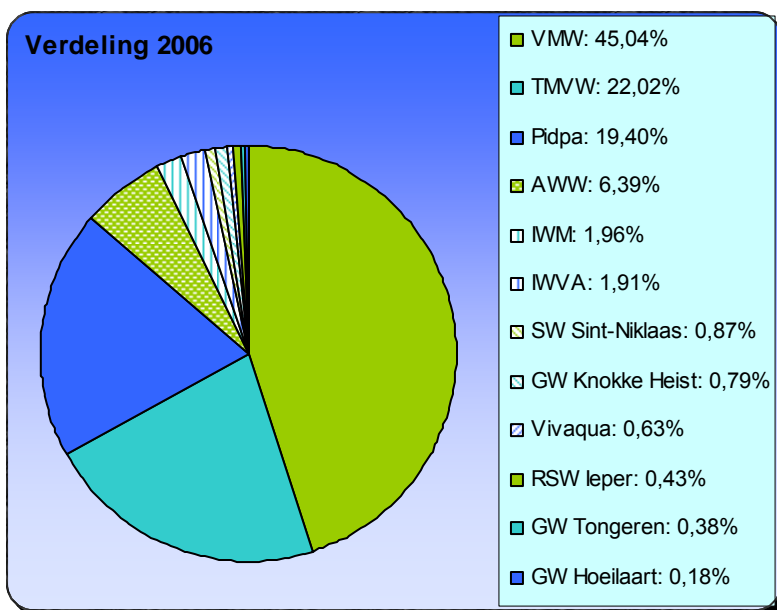
De verdeling van het aantal abonnees over de verschillende drinkwatermaatschappijen is opgenomen in onderstaande figuur. VMW heeft met ongeveer 45% het grootste aantal abonnees. De vier grootste drinkwatermaatschappijen in Vlaanderen (VMW, TMVW, Pidpa en AWW) zijn samen goed voor meer dan 90% van de abonnees.

Het aantal - gefactureerde - abonnees per drinkwatermaatschappij varieert jaarlijks. De verdeling tussen de drinkwatermaatschappijen blijft evenwel verhoudingsgewijs ongeveer constant. Van het aandeel van IWVB in het totaal aantal abonnees werd in het onderzoek (en onderstaande figuren 2a-2b) abstractie gemaakt, gezien voor IWVB geen verschillijsten werden opgemaakt. Aanleiding hiertoe is het feit dat de facturatie en aanrekening van bijdrage aan klanten van IWVB ofwel via TMVW ofwel via Vivaqua verloopt. De aanrekening van de bijdrage aan klanten van IWVB verloopt bijgevolg via de gangbare facturatie- en klantenbeheerprocedures binnen TMVW en Vivaqua. De vaststellingen, conclusies en aanbevelingen in deze zijn dan ook geldig voor de klanten van IWVB.

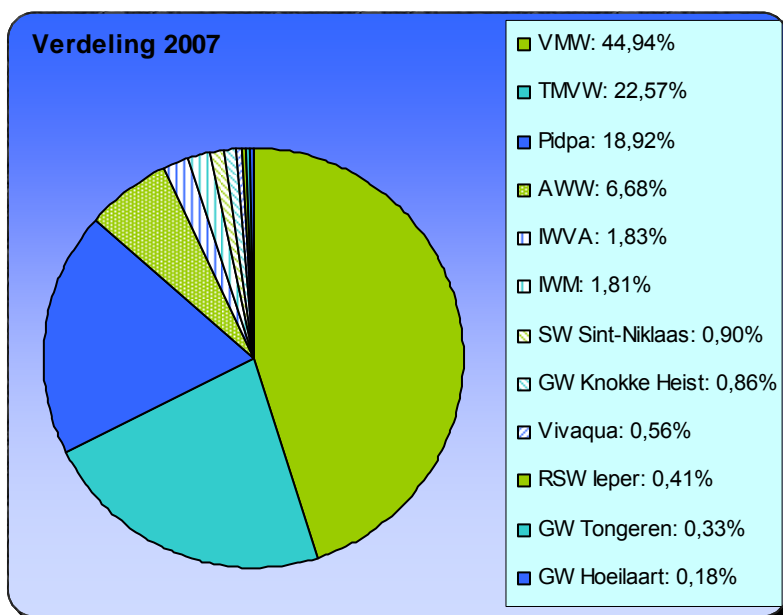
<sup>8</sup> Dit aantal abonnees is gebaseerd op het aantal abonnees dat een afrekeningsfactuur ontving en waarvoor bijgevolg werd gerapporteerd middels de waterboeken. Het aantal abonnees van IWVB werd hierin niet meegerekend gezien voor IWVB geen verschillijsten werden opgemaakt. De Economisch Toezichthouder stelt vast dat het aantal abonnees uit de waterboeken afwijkt van het aantal abonnees dat werd opgenomen in het overzicht van de deelnemende drinkwatermaatschappijen.

**Figuur 2a-b : Aandeel per drinkwatermaatschappij op basis van het aantal afrekeningsfacturen<sup>9</sup> in 2006 respectievelijk 2007**

Figuur 2a



Figuur 2b



Het per drinkwatermaatschappij statistisch bepaalde aantal te onderzoeken abonnees werd vervolgens at random geselecteerd uit de waterboek. De Economisch Toezichthouder berekende voor deze dossiers, uitgaande van de facturatieperiode en het gefactureerde waterverbruik, de bovengemeentelijke bijdrage. Ook deze basisgegevens worden immers gerapporteerd via de

<sup>9</sup> Dit aantal abonnees is gebaseerd op het aantal abonnees dat een afrekeningsfactuur ontving en waarvoor bijgevolg werd gerapporteerd middels de waterboeken. Het aantal abonnees van IWVB werd hierin niet meegerekend gezien voor IWVB geen verschillijsten werden opgemaakt.

waterboek. Met betrekking tot de grootverbruikers werden de bestanden met laatst gekende heffingsgegevens, die tevens aan de drinkwatermaatschappijen ter beschikking worden gesteld ter bepaling van een individueel tarief, in rekening gebracht voor het bepalen van de bovengemeentelijke bijdrage.

De vergelijking van de door de Economisch Toezichthouder berekende bovengemeentelijke bijdrage met de door de drinkwatermaatschappijen gefactureerde bijdrage leverde verschillijsten op die met de respectievelijke drinkwatermaatschappijen werden teruggekoppeld. Nagenoeg alle drinkwatermaatschappijen leverden de nodige feedback op deze verschillijsten. Slechts 3 drinkwatermaatschappijen verklaarden de verschillijsten niet of onvolledig<sup>10</sup>.

In functie van de opgegeven verantwoordingen kunnen de verschillen opgedeeld worden in een aantal categorieën. Voor de meeste drinkwatermaatschappijen kon het merendeel van de verschillen trouwens verklaard worden door een specifieke discrepantie tussen beide berekeningen. Veel van de vastgestelde verschillen bleken immers geen fouten in de gefactureerde bijdrage, maar afwijkingen die veroorzaakt werden door fouten in de rapportering via de waterboek enerzijds, of door beperkingen van de rapportering in de waterboek anderzijds (zie verder), waardoor een herberekening van de bovengemeentelijke bijdrage op basis van de waterboek niet mogelijk is.

Onderstaande figuren 3 en 4 tonen voor 2006 en 2007 de verhouding tussen de verschillende categorieën. Met betrekking tot facturatiejaar 2006 werden 455 verschillen vastgesteld, waarvan 50 in de groep van de kleinverbruikers en 405 in de groep van de grootverbruikers. M.b.t. 2007 werd voor 107 kleinverbruikers en 592 grootverbruikers, samen dus goed voor 699 dossiers, een verschil vastgesteld tussen de gefactureerde bijdrage en de berekende bijdrage.

De onderscheiden categorieën zijn de volgende:

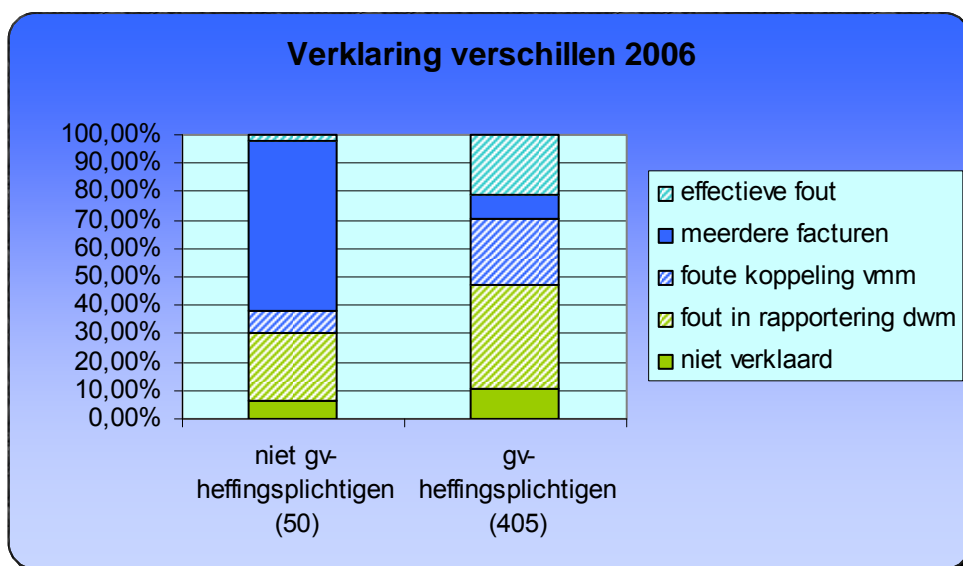
- effectieve fout: vastgestelde fout in de door de drinkwatermaatschappij gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage;
- meerdere facturen: In de waterboek geldt één record per abonnee. Indien, in het hetzelfde kalenderjaar, meerdere afrekeningsfacturen worden opgemaakt lastens één abonnee, dan wordt in de waterboek de som van de facturen opgenomen. Vermits deze facturen over een verschillende facturatieperiode kunnen handelen, wordt een samengestelde facturatieperiode gerapporteerd in de waterboek waaruit de facturatieperiode per factuur niet afgeleid kan worden. Gezien de bovengemeentelijke bijdrage door de drinkwatermaatschappijen pro rata per factuur wordt berekend, heeft dit tot gevolg dat de bovengemeentelijke bijdrage berekend op basis van de gegevens uit de waterboek niet (kan) overeenstem(t)(en) met de effectief aangerekende bovengemeentelijke bijdrage. Het betreft bijgevolg geen fout in de aan de abonnee gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage, maar een verschil ten gevolge van de

<sup>10</sup> Niet alle drinkwatermaatschappijen reageerden – adequaat – op de verschillijsten. Een overzichtstabel inzake de terugkoppeling door de drinkwatermaatschappijen is opgenomen in bijlage 4.

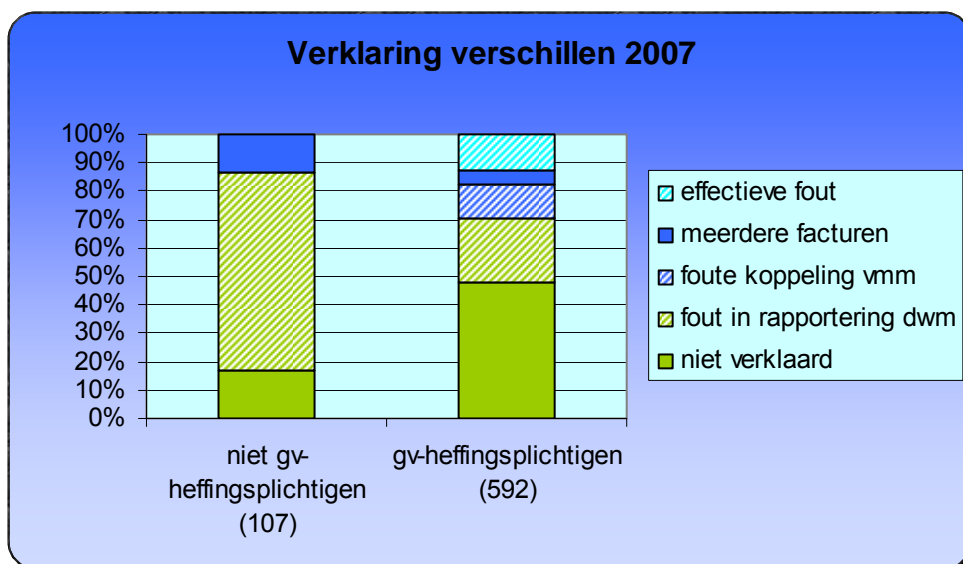
beperkingen van de rapportering via de waterboek. Extra controle van deze dossiers toonde trouwens aan dat de gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage aan de abonnees correct was;

- incorrecte koppeling van grootverbruikers: Aan de hand van de beschikbare gegevens was het niet altijd mogelijk om een correcte koppeling te leggen tussen de basisgegevens uit de waterboek en de laatst gekende heffingsgegevens van grootverbruikers. Dit is bijvoorbeeld o.m. het geval bij inconsistenties tussen de abonneenummers zoals overgemaakt in de gegevens van de laatst gekende heffinggegevens en de abonneenummers zoals gerapporteerd in de waterboek. Voor deze dossiers kon geen correcte berekening gebeuren door de Economisch Toezichtouder. Verder onderzoek toonde evenwel aan dat de aan de abonnee gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage correct werd berekend;
- fout in rapportering dwm: Een aantal verschillen zijn te verklaren door een foutieve rapportering in de waterboek door de drinkwatermaatschappij. Zo werd bijvoorbeeld voor een aantal dossiers een verkeerde facturatieperiode gerapporteerd. Extra controle van deze dossiers toonde aan dat de gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage aan de abonnees correct was. Vermits de uitgevoerde controle bedoeld was ter controle van de correctheid van de gefactureerde bijdrage werden deze foute rapporteringen in het kader van dit onderzoek niet meegeteld als effectieve fout;
- niet verklaard: Alle verschillen waarvoor de drinkwatermaatschappij middels de terugkoppeling geen afdoende verantwoording kon aanleveren. Tevens worden hier de verschillen opgenomen waarvoor geen feedback is ontvangen van de betrokken drinkwatermaatschappij.

**Figuur 3 : Verklaring verschillen bovengemeentelijke bijdrage 2006**



**Figuur 4 : Verklaring verschillen bovengemeentelijke bijdrage 2007**



De dossiers behorend tot de categorieën 'meerdere facturen', 'foute koppeling VMM' en 'fout in rapportering dwm' blijken bij nader onderzoek correct afgehandeld te zijn. Zoals volgt uit de figuren 3 en 4 hebben deze categorieën samen het grootste aandeel in de vastgestelde verschillen 2006 en 2007.

Ook de categorie 'niet verklaard' vertegenwoordigt een groot aandeel in de vastgestelde verschillen 2007. In 2006 is dit eerder beperkt. Aangaande deze dossiers is het onmogelijk om een uitspraak te doen over de al dan niet correcte aanrekening. Het valt te betreuren dat drie drinkwatermaatschappijen geen feedback gaven op de verschillijsten of de verschillen onvoldoende verantwoordden. Deze drie drinkwatermaatschappijen, waaronder twee kleine en één grote, vertegenwoordigen ongeveer 50% van het aantal abonnees in Vlaanderen.

Het aantal effectieve fouten is beperkt ten opzichte van het totaal aantal verschillen.

Dit maakt dat de verschillen uiteindelijk in drie groepen kunnen opgedeeld worden:

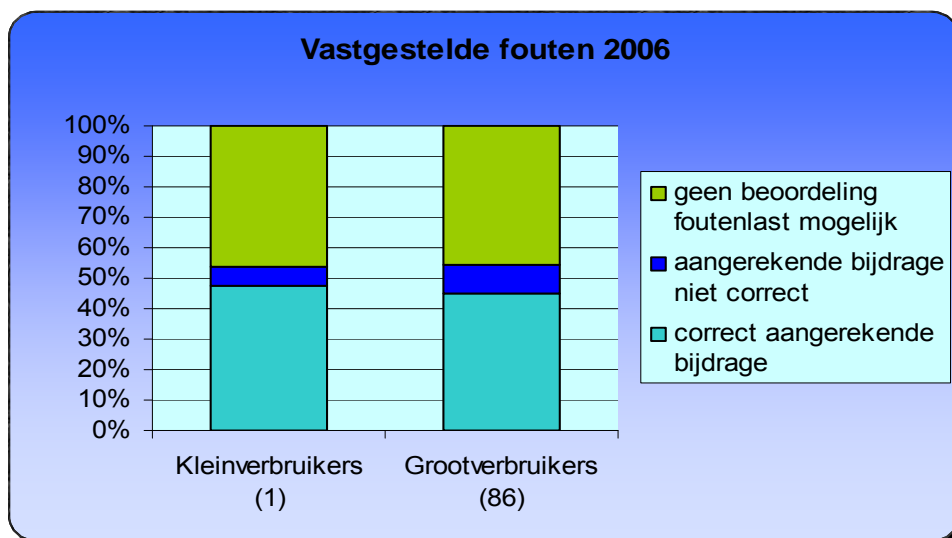
- correct afgehandelde dossiers;
- niet correct afgehandelde dossiers;
- dossiers die wegens gebrek aan of onvolledige feedback niet beoordeeld kunnen worden.

Dit laat eveneens toe om de drinkwatermaatschappijen in drie groepen uit te splitsen, met name:

- deze waar geen fouten vastgesteld werden;
- deze waar fouten vastgesteld werden;
- deze die geen of onvoldoende feedback leverden (op de verschillijsten).

Deze uitsplitsing wordt gevisualiseerd in de figuren 5 (2006) en 6 (2007). Het totaal aantal fouten wordt tussen haakjes vermeld.

**Figuur 5 : Spreiding van de foutenlast in de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage 2006 over de verschillende drinkwatermaatschappijen**



**(\*) Intermezzo – Interpretatie figuur 5:**

Uit figuur 5 blijkt dat bij het nazicht van de aanrekening van bovengemeentelijke bijdrage 2006 één fout werd vastgesteld bij de aanrekening van de bijdrage aan **kleinverbruikers**.

Op basis van de steekproefcontroles per drinkwatermaatschappij en rekening houdend met de procentuele verdeling van het totaal aantal abonnees per drinkwatermaatschappij (figuur 2a) kan gesteld worden dat:

- De drinkwatermaatschappijen met een correcte aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage instaan voor 47,39% van de abonnees (**licht blauw**);
- De drinkwatermaatschappijen die geen of geen afdoende verantwoording of verklaring gaven bij de verschillijsten instaan voor 46,22% van de abonnees. Met betrekking tot deze uitgevoerde controles kan geen uitspraak worden gedaan over de vastgestelde foutenlast (**groen**);
- De drinkwatermaatschappij verantwoordelijk voor het dossier waarbij de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage niet correct verliep instaat voor 6,39% van het totaal aantal abonnees (**donker blauw**);

Hieruit mag niet afgeleid worden dat de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage in 6,39% van de onderzochte dossiers foutief is, noch dat de aanrekening voor 6,39% van de kleinverbruikers foutief is. De figuur is louter een weergave van de spreiding van het aantal vastgestelde fouten over de verschillende drinkwatermaatschappijen. Een foutieve aanrekening werd slechts bij één drinkwatermaatschappij vastgesteld.

Met betrekking tot de **grootverbruikers** werden in de steekproefcontroles 86 dossiers aangetroffen met een foute aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage in 2006.

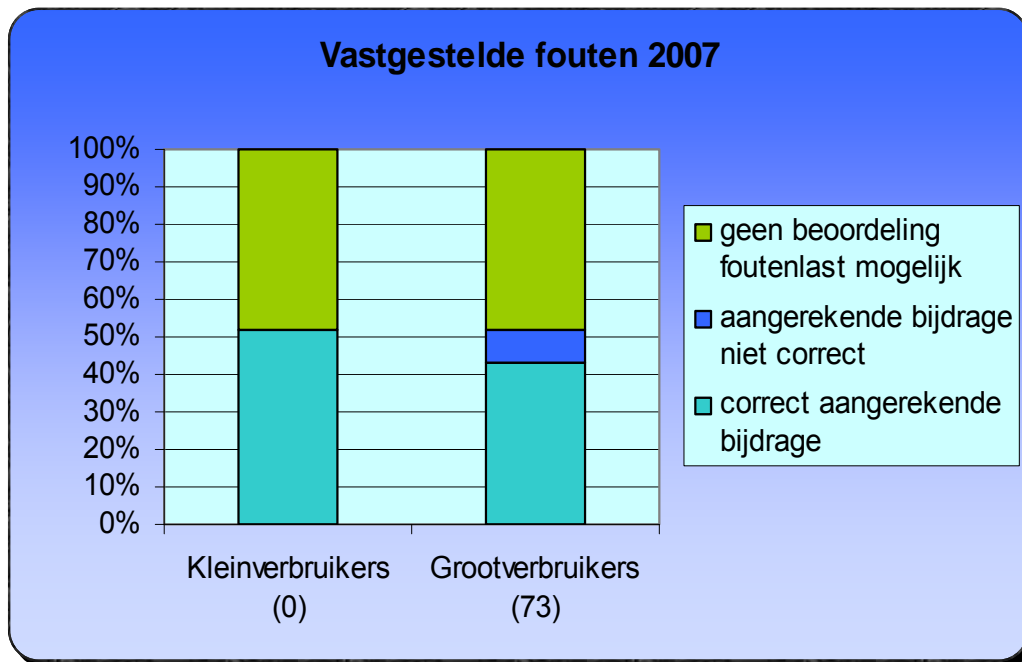
Op basis van de steekproefcontroles per drinkwatermaatschappij en rekening houdend met de procentuele verdeling van het totaal aantal abonnees per drinkwatermaatschappij (figuur 2a) kan gesteld worden dat:

- De drinkwatermaatschappijen met een correcte aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage instaan voor 45,30% van de abonnees (**licht blauw**).
- De drinkwatermaatschappijen die geen of geen afdoende verantwoording of verklaring gaven bij de verschillijsten instaan voor 45,42% van de abonnees. Met betrekking tot deze uitgevoerde controles kan geen uitspraak worden gedaan over de vastgestelde foutenlast (**groen**).
- De drinkwatermaatschappijen met één of meerdere effectieve fouten in de aanrekening van de bijdrage instaan voor 9,27% van de abonnees (**donker blauw**).

Hieruit mag niet afgeleid worden dat de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage in 9,27% van de onderzochte dossiers foutief is, noch dat de aanrekening voor 9,27% van de grootverbruikers foutief is. De figuur is louter een weergave van de spreiding van het aantal vastgestelde fouten over de verschillende drinkwatermaatschappijen.

Gezien de effectieve fouten werden vastgesteld in de steekproeven bij de drinkwatermaatschappij(en) die instaan voor 'slechts' 9,27% van alle abonnees, kan gesteld worden dat een foutieve aanrekening slechts bij één of een beperkt aantal drinkwatermaatschappijen voorkomt.

**Figuur 6 : Spreiding van de foutenlast in de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage 2007 over de verschillende drinkwatermaatschappijen**



**(\*) Intermezzo – Interpretatie figuur 6:**

Uit figuur 6 blijkt dat geen enkele effectieve fout werd vastgesteld bij de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage 2007 aan **kleinverbruikers**.

Op basis van de steekproefcontroles per drinkwatermaatschappij en rekening houdend met de procentuele verdeling van het totaal aantal abonnees per drinkwatermaatschappij (figuur 2b) kan gesteld worden dat:

- De drinkwatermaatschappijen met een correcte aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage instaan voor 52,05% van de abonnees (**licht blauw**).
- De drinkwatermaatschappijen die geen of geen afdoende verantwoording of verklaring gaven bij de verschillijsten instaan voor 47,95% van de abonnees. Met betrekking tot deze uitgevoerde controles kan geen uitspraak worden gedaan over de vastgestelde foutenlast (**groen**).

Met betrekking tot de **grootverbruikers** werden in de steekproefcontroles 73 dossiers aangetroffen met een foute aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage in 2007.

Op basis van de steekproefcontroles per drinkwatermaatschappij en rekening houdend met de procentuele verdeling van het totaal aantal abonnees per drinkwatermaatschappij (figuur 2b) kan gesteld worden dat:

- De drinkwatermaatschappijen met een correcte aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage instaan voor 42,95% van de abonnees (**licht blauw**).
- De drinkwatermaatschappijen die geen of geen afdoende verantwoording of verklaring gaven bij de verschillijsten instaan voor 47,95% van de abonnees. Met betrekking tot deze uitgevoerde controles kan geen uitspraak worden gedaan over de vastgestelde foutenlast (**groen**).
- De drinkwatermaatschappijen met één of meerdere effectieve fouten in de aanrekening van de bijdrage instaan voor 9,10% van de abonnees (**donker blauw**).

Hieruit mag niet afgeleid worden dat de aanrekening van bovengemeentelijke bijdrage in 9,10% van de onderzochte dossiers foutief is, noch dat de aanrekening voor 9,10% van de grootverbruikers foutief is. De figuur is louter een weergave van de spreiding van het aantal vastgestelde fouten over de verschillende drinkwatermaatschappijen.

Gezien de effectieve fouten werden vastgesteld in de steekproeven bij de drinkwatermaatschappij(en) die instaan voor 'slechts' 9,10% van alle abonnees, kan (opnieuw) gesteld worden dat een foutieve aanrekening slechts bij één of een beperkt aantal drinkwatermaatschappijen voorkomt.

Er kunnen een aantal conclusies getrokken worden uit de effectieve fouten.

- Kleinverbruikers:

De bepaling van de bovengemeentelijke bijdrage voor kleinverbruikers gebeurt nagenoeg foutloos. Slechts in 1 dossier werd een incorrecte aanrekening van de bijdrage vastgesteld voor 2006. Het betrof een manuele ingreep in de facturatie voor deze abonnee. Voor een festiviteit werd gratis water ter beschikking gesteld. Op dit waterverbruik werd geen bovengemeentelijke bijdrage aangerekend. Vermits voor dergelijke activiteiten evenwel geen vrijstelling voorzien is in de regelgeving, is een bijdrage verschuldigd op dit waterverbruik. De vrijstelling werd aldus onterecht toegekend.

Het berekenen van de bovengemeentelijke bijdrage voor kleinverbruikers is op zich geen moeilijk gegeven, wat ook blijkt uit het zeer beperkt aantal vastgestelde fouten. Als het algoritme juist geprogrammeerd werd in de software kan in principe alleen bij een manuele ingreep in een dossier de bijdrage verkeerd worden berekend en gefactureerd. Uit de steekproefcontrole blijkt dat zich geen fundamentele fouten voordoen bij de aanrekening van saneringsbijdrage aan kleinverbruikers. De correctheid van aanrekening van bovengemeentelijke bijdrage is essentieel, des te meer voor de kleinverbruikers vermits voor deze decretaal werd vastgelegd dat geen heffing op waterverontreiniging gevestigd wordt voor het water waarop bovengemeentelijke bijdrage werd aangerekend door een drinkwatermaatschappij.

Zoals eerder aangegeven kan wanneer geen enkele fout optreedt in de steekproef met 95% betrouwbaarheid gesteld worden dat er zich in de populatie van alle dossiers maximaal  $F_{\alpha}$  fouten kunnen voordoen (dit is uiteraard een statistische uitspraak). Desgevallend kan er dus worden vanuit

gegaan dat aan de vooropgestelde kwaliteitsnorm (5% foutenlast) voldaan is. Statistische verwerking van de ene fout vastgesteld bij de steekproefcontrole van kleinverbruikers in 2006 geeft aan dat deze nog binnen de vooropgestelde norm valt. Er kan dus met 95% betrouwbaarheid gesteld worden dat zich maximaal 5% fouten kunnen voordoen.

Deze uitspraak geldt uiteraard alleen voor de drinkwatermaatschappijen die een volledige en onderbouwde feedback terugkoppelden met betrekking tot de vastgestelde verschillen.

- Grootverbruikers:

Het bepalen van de aan te rekenen bovengemeentelijke bijdrage voor grootverbruikers is - gelet op de koppeling die moet gebeuren met de laatst gekende heffingsgegevens van grootverbruikers - complexer. Dit blijkt ook uit het aantal vastgestelde effectieve fouten in de steekproef.

De vastgestelde incorrectheden (86 dossiers) kunnen voor 2006 teruggebracht worden tot 2 categorieën:

- In 84 dossiers worden afrondingsfouten vastgesteld bij twee drinkwatermaatschappijen op niveau van het bepalen van de individuele tarieven voor grootverbruikers voor het waterverbruik in 2006;
- In 2 dossiers werd - door één drinkwatermaatschappij - voor het berekenen van de bovengemeentelijke bijdrage het tarief toegepast voor de kleinverbruikers, niettegenstaande voor deze grootverbruikers wel een individueel tarief van toepassing is.

De 73 dossiers met incorrectheden in 2007 kunnen teruggebracht worden tot 4 categorieën:

- 68 dossiers zijn behept met afrondingsfouten - bij twee drinkwatermaatschappijen - bij het bepalen van de individuele tarieven voor grootverbruikers voor het waterverbruik in 2006. Aangezien het berekende tarief ook werd toegepast op het waterverbruik 2006 dat in 2007 werd gefactureerd, bevat ook de bovengemeentelijke bijdrage 2007 deze fout. Bij de individuele tariefbepaling m.b.t. het waterverbruik 2007 werden deze afrondingsfouten verholpen;
- 2 verschillen - bij 1 drinkwatermaatschappij - werden veroorzaakt doordat voor de dossiers met een heel groot drinkwaterverbruik (1 mio m<sup>3</sup> of meer) en heel weinig op riool geloosde vuilvracht, geen bovengemeentelijke bijdrage gefactureerd werd;
- In 2 dossiers - bij 2 drinkwatermaatschappijen - werd de aan te rekenen bovengemeentelijke bijdrage berekend aan de hand van het tarief van toepassing voor kleinverbruikers;
- 1 verschil is te wijten aan het feit dat geen bovengemeentelijke bijdrage gefactureerd werd aan een abonnee die enkel grijswater afnam. Gezien geen decretale vrijstelling van bijdrage en heffing is voorzien voor grijswater, is ook in het samenwerkingsprotocol tussen de Economisch Toezichthouder en de drinkwatermaatschappijen expliciet opgenomen dat voor grijswater bovengemeentelijke bijdrage gefactureerd moet worden.

Figuren 5 en 6 geven aan dat de vastgestelde fouten bij de grootverbruikers zich bij een beperkt aantal drinkwatermaatschappijen voordoen.

De VMM blijft de heffing op waterverontreiniging vestigen. De heffing wordt evenwel verminderd met de door de drinkwatermaatschappij gefactureerde bovengemeentelijke bijdrage. Fouten in de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage aan grootverbruikers worden bijgevolg ondervangen door de heffing. In het kader van de gelijkheid van behandeling is het evenwel essentieel dat de berekening van de gefactureerde bijdrage correct gebeurt, omwille van de mogelijke fiscale consequenties. Tevens is het uiteraard cruciaal dat ook de rapportering van de gefactureerde bijdrage correct gebeurt. Zoals eerder opgemerkt werd tijdens de controle vastgesteld dat bij deze rapportering fouten zijn gebeurd.

#### ❖ Gemeentelijke bijdrage

De opvolging en verwerking van de bevindingen tijdens het onderzoek naar de correcte aanrekening van de gemeentelijke bijdrage kon niet voor alle drinkwatermaatschappijen volledig worden afgewerkt binnen de voorziene tijdsspanne. Bijgevolg werd dit luik van het onderzoek niet opgenomen in het verslag, maar zal dit luik van het nazicht middels een later te plannen onderzoek worden vervolledigd. In rubriek 4.2.3. wordt wel reeds de problematiek inzake de tariefbepaling aan grootverbruikers en de toekenning van volumekorting bij de aanrekening van gemeentelijke bijdrage aangehaald en besproken.

*De Economisch Toezichthouder stelde op vlak van de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage slechts een beperkt aantal effectieve fouten vast. Essentieel is dat de bepalingen van de regelgeving en de afspraken gemaakt in het samenwerkingsprotocol nagekomen worden. Tevens moet het correct en volledig verwerken van de gegevens opgenomen in de bestanden "heffingen gvehffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing" ter bepaling van de individuele tarieven voor grootverbruikers strikt(er) worden opgevolgd. Hierbij moeten de afrondingsafspraken gemaakt in het protocol nagekomen worden. (2009\_3)*

*De drinkwatermaatschappijen moeten aandacht besteden aan een correcte rapportering aan de Economisch Toezichthouder. Uit de controle is namelijk gebleken dat een aantal drinkwatermaatschappijen de afspraken omtrent de individuele rapportering (= rapportering via de waterboek) aan de Economisch Toezichthouder niet respecteerden en dat er fouten zijn geslopen in de rapportering omtrent de bovengemeentelijke bijdrage. De rapportering via de waterboek wordt onder meer gebruikt voor het vestigen van de heffing op waterverontreiniging voor de grootverbruikers. Een correcte rapportering is daarom uiteraard cruciaal. Mogelijks kunnen extra ingebouwde controles bij het afladen van gegevens leiden tot een grotere accuraatheid. Als er problemen zijn met het aanleveren van gegevens moeten deze bij het jaarlijks overleg tussen de*

*Economisch Toezichthouder en de drinkwatermaatschappijen worden gemeld, of bilateraal met de Economisch Toezichthouder worden uitgeklaard. (2009\_4)*

*De rapportering via de waterboek moet worden verfijnd zodat de verschillen te wijten aan meerdere afrekeningsfacturen ten aanzien van één abonnee in één jaar kunnen ondervangen worden.*

*Ook moeten de drinkwatermaatschappijen voldoende aandacht besteden aan de communicatie met de Economisch Toezichthouder. Wijzigingen aan het facturatiesysteem en/of abonneenummers kunnen immers ook invloed hebben op de gegevensuitwisselingen tussen de Economisch Toezichthouder en de drinkwatermaatschappijen. (2009\_5)*

*Gelet op het gebrek aan feedback op de verschillijsten die de Economisch Toezichthouder ontving van 3 drinkwatermaatschappijen, waaronder één grote, kan geen uitspraak gedaan worden over de corresponderende foutenlast bij de afhandeling van deze dossiers. Deze drinkwatermaatschappijen moeten daarom dringend werk maken van een betere communicatie en rapportering aan de Economisch Toezichthouder. Door dit gebrek aan terugkoppeling wordt de Economisch Toezichthouder belemmerd in de uitvoering van haar taken en/of kan ze deze niet (naar behoren) uitvoeren. Deze gebrekkige rapportering kan eventueel resulteren in de onmogelijkheid om advies te verlenen over verdeelsleutels, werkingstoelage, ed. (2009\_6)*

#### **4.2.3 Tariefbepaling grootverbruikers en toekenning van volumekorting bij de aanrekening van gemeentelijke bijdrage**

De Economisch Toezichthouder stelt vast dat er een grote verscheidenheid bestaat in de tariefbepaling van de gemeentelijke bijdrage aan grootverbruikers. In globa kan er worden gesteld dat er 2 methoden zijn voor de bepaling van het tarief aan gemeentelijke bijdrage.

In de eerste methode wordt een individueel gemeentelijk tarief bepaald, in analogie met het bovengemeentelijke individuele tarief, rekening houdend met de **geloosde vuilvracht** (aantal V.E.'s). Een veel voorkomend alternatief op bovenstaande tariefbepaling is het hanteren van een aftopping van het individuele tarief op het gemeentelijke eenheidstarief voor kleinverbruikers.

De tweede methode gaat uit van de **hoeveelheid afgenomen water**. In analogie met de kleinverbruikers wordt een vast tarief per afgenomen m<sup>3</sup> water gehanteerd. Ook op deze berekeningsmethode bestaande verschillende variaties. B.v. indien de gebruiker kan aantonen dat het geloosde watervolume significant afwijkt van het afgenomen water, gebeurt de facturatie op basis van het geloosde debiet.

Het standpunt van de Economisch Toezichthouder in deze is sinds 2005 steeds duidelijk geformuleerd geweest. De gemeentelijke saneringsinfrastructuur heeft als doel de opvang en het transport van

geloosd water. Gezien de gemeentelijke bijdrage enkel kan worden aangewend om de uitbouw en het beheer van de gemeentelijke saneringsinfrastructuur te financieren, is de Economisch Toezichthouder van mening dat voor de bepaling van het tarief van de gemeentelijke bijdrage de afgenomen (of geloosde) hoeveelheid (afval)water – en dus de kosten verbonden aan de opvang en het transport van het geloosde water – als basis moet worden genomen en niet de geloosde vuilvracht – en dus de zuiveringskosten van het geloosde water. Aanrekening van de gemeentelijke bijdrage op basis van een vast tarief per verbruikte of geloosde m<sup>3</sup> water lijkt dan ook een logischere keuze. Een afstemming op de geloosde hoeveelheid water, indien dit aangetoond kan worden, lijkt billijk. SVW ondersteunt dit standpunt duidelijk in haar aanbeveling m.b.t. de gemeentelijke tariefbepaling.

De toenmalige minister van Leefmilieu liet de mogelijkheid om de tariefbepaling te baseren op geloosde V.E.'s echter open, mits toepassing van de decretale regels, zodat verschillende drinkwatermaatschappijen/rioolbeheerders - vermoedelijk gemakshalve - ook deze aanrekeningswijze toepassen.

*De Economisch Toezichthouder dringt minstens aan op een uniforme tariefbepaling voor grootverbruikers op gemeentelijk niveau. De huidige toestand – met beide methoden – werkt het uitoefenen van druk door bedrijven en concurrentie tussen rioolbeheerders in de hand, zoals één drinkwatermaatschappij reeds zelf meldde. De Economisch Toezichthouder blijft niettemin bij haar standpunt dat het gemeentelijk tarief voor collectieve sanering afgestemd moet worden op het waterverbruik met eventueel een correctie naar de werkelijke hoeveelheid water dat geloosd wordt. (2009\_7)*

#### 4.2.4 Toekenning en verrekening van vrijstelling van saneringsbijdrage<sup>11</sup>

##### 4.2.4.1 Softwarematige ondersteuning

De Economisch Toezichthouder stelde een grote verscheidenheid vast in de gangbare software-ondersteuning die de drinkwatermaatschappijen hanteren voor de facturatie, met onder meer de aanrekening van de saneringsbijdrage en de toekenning van vrijstelling van bijdrage.

Een aantal (grotere) drinkwatermaatschappijen investeerden in een globale procesmatige aanpak met verregaande integratie van bijvoorbeeld facturatie- en klantenbeheersysteem. Dit leidt (op termijn) tot een hogere kans op een correcte en een dynamische facturatie, met een doorgedreven gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit.

Bij de opstart van nieuwe (deel)systemen zijn incompatibiliteit tussen de verschillende deelpakketten en de correcte overdracht of import van gegevens van het 'oude' systeem naar het nieuw geïmplementeerde softwarepakket de markantste aandachtspunten.

<sup>11</sup> In de tekst wordt met 'vrijstelling van bijdrage' verwezen naar vrijstelling van zowel bovengemeentelijke als gemeentelijke bijdrage, tenzij in de tekst specifiek is aangegeven dat de vrijstelling enkel op bovengemeentelijk of gemeentelijk niveau geldt.

Bij de kleinere drinkwatermaatschappijen werd vaak een minder procesmatige aanpak vastgesteld. Dit heeft onder meer als gevolg dat voor bepaalde wijzigingen in de facturatie een aantal manuele handelingen vereist zijn.

Dit brengt uiteraard het risico mee dat – wanneer de vereiste tot input in het systeem niet programmatorisch gesignaleerd wordt – deze manuele interventies foutief of niet worden uitgevoerd, met een onaangepaste facturatie tot gevolg. Tevens kan de noodzaak tot manuele interacties de integriteit van het facturatiesysteem aantasten.

*De Economisch Toezichthouder stelde tijdens het onderzoek bij een aantal drinkwatermaatschappijen een aantal specifieke aandachtspunten vast m.b.t. de softwarematige berekening van de bijdrage en de toekenning en verrekening van vrijstelling van bijdrage. Deze werden middels aanbevelingen ook als actiepunten overgemaakt aan de betrokken drinkwatermaatschappijen. Aan de hand van een opvolgingscontrole zal worden nagegaan in hoeverre de aanbevelingen werden aangepakt en de automatisering van het aanrekenings- en toekenningsproces geoptimaliseerd werd. Mogelijks is voor een aantal kleinere drinkwatermaatschappijen de beslissing om een gemeenschappelijk (of minstens gelijkaardig opgebouwd) softwareplatform te hanteren een te onderzoeken denkpiste. (2009\_8)*

#### **4.2.4.2 Archivering aanvragen**

De schriftelijke aanvragen tot vrijstelling van bijdrage worden met de vereiste attesten doorgaans op papier bewaard door de drinkwatermaatschappijen. Eén grote drinkwatermaatschappij is sinds 2007 gestart met een digitale archivering van de schriftelijke aanvragen. Meerbepaald worden aangeleverde attesten ingescand en onder de vorm van een PDF-bestand opgeslagen, gekoppeld aan het betrokken klant dossier.

De vrijstellingendossiers die werden opgenomen in het onderzoek, waren door de drinkwatermaatschappijen doorgaans eenvoudig en snel ter beschikking te stellen. Slechts bij één (grote) drinkwatermaatschappij kon het nazicht van de toekenning en verrekening van de vrijstelling van bijdrage niet gebeuren op basis van de op voorhand geselecteerde dossiers wegens een te rudimentaire alfabetische archivering. De Economisch Toezichthouder opteerde ervoor om de controle bijgevolg te baseren op random geselecteerde dossiers uit het archief van de drinkwatermaatschappij. Bij de selectie van de dossiers werd uiteraard wel rekening gehouden met de berekende steekproef – met opsplitsing van de na te kijken dossiers per categorie.

#### **4.2.4.3 Toekenning vrijstelling van saneringsbijdrage via automatische koppeling met KSZ**

De dossiers werden bij het plaatsbezoek gecontroleerd op juiste afhandeling, zowel formeel als inhoudelijk, waarbij onder meer de geldigheid en tijdige aanlevering van de attesten werd nagegaan. Doorgaans werd de dossiercontrole maximaal toegespitst op manueel afgehandelde aanvragen tot vrijstelling, afhankelijk van de mogelijkheid van de drinkwatermaatschappij om een opsplitsing te

maken tussen manuele en automatisch behandelde vrijstellingen. Het nazicht op de afhandeling van automatische vrijstellingen verliep op een algemener niveau door de bespreking van de toegepaste procedure (op basis van koppeling met KSZ- gegevens m.b.t. rechthebbenden).

De automatische vrijstelling van bovengemeentelijke (en gemeentelijke) bijdrage verloopt bij de meeste drinkwatermaatschappijen volgens eenzelfde patroon.

Jaarlijks wordt door de drinkwatermaatschappij het klantenbestand aan het informaticacentrum CEVI overgemaakt, dat fungeert als tussenstation voor de bevraging van de KSZ. CEVI zoekt vervolgens van elke klant het rijksregisternummer op en bevrageet met dit nummer de KSZ naar het recht op vrijstelling. Deze gegevens worden vervolgens via een consultatietool van CEVI beschikbaar gesteld aan de drinkwatermaatschappij en opgeladen in het klantenbeheersysteem.

Gezien deze gegevens van KSZ doorgaans ten vroegste in april (van jaar X) worden overgemaakt aan de drinkwatermaatschappijen en dat in tussentijd reeds gefactureerd wordt aan mogelijk rechthebbende abonnees, kennen een aantal drinkwatermaatschappijen een (voorlopige) vrijstelling toe aan abonnees die het voorgaande jaar (jaar X-1), op basis van de automatische koppeling met KSZ-gegevens, vrijstellingsgerechtigd waren. Een andere werkwijze om dit tijdsverschil te overbruggen is om de facturatie aan rechthebbenden van het voorgaande jaar tot het tijdstip van ontvangst van de gegevens van KSZ uit te stellen.

*Gezien door het verlengen van de automatische vrijstelling van het voorgaande jaar de continuïteit (en mogelijks de automatisering) van de vrijstellingen wordt geoptimaliseerd, acht de Economisch Toezichthouder dit een werkbare methode. Cruciaal is uiteraard dat na ontvangst van de KSZ-gegevens van het lopende jaar een nauwgezette controle en aftoetsing gebeurt ten opzichte van de gegevens van voorgaand jaar. Indien nodig, dient de facturatie aan de nieuwe officiële gegevens te worden aangepast. (2009\_9)*

#### **4.2.4.4 Afhandeling schriftelijke aanvragen tot vrijstelling van saneringsbijdrage**

Elke drinkwatermaatschappij die in Vlaanderen actief was op het ogenblik van de controle (13) werd via statistisch bepaalde steekproeven opgenomen in het nazicht op de correcte toekenning en verrekening van vrijstelling van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage. Zoals in tabel 5 is weergegeven, controleerde de Economische Toezichthouder tijdens de plaatsbezoeken in totaal 798 vrijstellingendossiers, gemiddeld een 60-tal per drinkwatermaatschappij. In totaliteit stelde de Economisch Toezichthouder bij 57 dossiers een niet correcte afhandeling van de aanvragen tot vrijstelling vast. De meest voorkomende en/of belangrijkste van deze fouten worden in dit hoofdstuk besproken/aangekaart.

De Economisch Toezichthouder stelt vast dat slechts één drinkwatermaatschappij een volledig foutloze afhandeling van de aanvragen tot vrijstelling van bijdrage kon voorleggen. Anderzijds toont

onderstaande tabel 5 aan dat de foutenlast bij de meeste drinkwatermaatschappijen erg beperkt blijft. Enkel bij een (klein) aantal kleinere drinkwatermaatschappijen is deze significant. Daar tegenover staat dat de enige drinkwatermaatschappij met een volledig foutloze afhandeling van de vrijstellingen eveneens een kleine drinkwatermaatschappij betreft. Bovendien dient ook de nuance te worden gemaakt dat bij een aantal drinkwatermaatschappijen foute handelingen repetitief voorkomen. Gezien deze als aparte fouten werden geteld, geeft tabel 5 mogelijks een misleidend beeld van de foutenlast bij deze waterbedrijven. Gezien het repetitieve karakter van de vastgestelde fouten, kan een kleine aanpassing in de wijze van de afhandeling van de vrijstellingen immers een groter aantal fouten verhelpen. Algemeen kan gesteld worden dat mits het opvolgen van de geformuleerde aanbevelingen en het beter uitwerken van een aantal deelaspecten in de werking van de drinkwatermaatschappijen (zie aanbevelingen), de afhandeling van aanvragen tot vrijstelling van bijdrage vrij goed verloopt. Het feit dat de drinkwatermaatschappijen de toekenning en verrekening van vrijstelling van bijdrage willen optimaliseren blijkt ook uit een aantal positieve aspecten aangaande de verwerking van aanvragen tot vrijstelling (cfr. infra: positieve aspecten aan de afhandeling van de vrijstellingendossiers).

**Tabel 5: Cijfermatig overzicht van het uitgevoerde nazicht op de toekenning van vrijstelling.**

Totaal aantal gecontroleerde dossiers	Totaal aantal fouten
798	57

Aantal vastgestelde fouten per drinkwatermaatschappij	Aantal drinkwatermaatschappijen
Foutloos	1
1	3
2	3
4	2
5	1
8	1
10	1
17	1

➤ **Vrijstelling om sociale reden**

De bespreking van het nazicht van schriftelijke aanvragen tot vrijstelling van saneringsbijdrage om sociale reden verloopt aan de hand van 4 categorieën:

- a) De aanvraag tot vrijstelling werd ten onrechte *niet* toegekend;
- b) De aanvraag tot vrijstelling werd ten onrechte *wel* toegekend;
- c) De vrijstelling van bijdrage werd foutief verrekend aan de abonnee;
- d) Formeel incorrect / onvolledig dossier.

Deze indeling is niet absoluut of duidelijk af te lijnen, maar heeft voornamelijk tot doel een onderscheid te maken in de aard van aandachtspunten bij de verschillende stappen in de verwerking van aanvragen tot vrijstelling van bijdrage. Zoals reeds eerder aangegeven wordt in dit verslag een niet-exhaustief overzicht gegeven van vaststellingen door de Economisch Toezichthouder en eventuele aanbevelingen aangaande deze vaststellingen.

**a) De aanvraag tot vrijstelling wordt ten onrechte niet toegekend:** de schriftelijke aanvraag tot vrijstelling van saneringsbijdrage *voldoet volledig* aan alle voorwaarden zoals beschreven onder rubriek 2.1. en toch wordt door de drinkwatermaatschappij geen vrijstelling van bijdrage toegekend. (*vastgesteld in 2 dossiers*)

In 2 dossiers stelde de Economisch Toezichthouder vast dat, ook al waren alle nodige documenten aanwezig in het dossier en werd geoordeeld dat de klant recht had op vrijstelling, de vrijstelling niet werd verrekend t.o.v. de klant.

Gezien de correcte beoordeling van de attesten, betreft het in deze dossiers hoogstwaarschijnlijk een manuele fout, in een verdere opvolgingsfase van de verwerking van de vrijstelling. Zo kunnen bijvoorbeeld klantgegevens incorrect zijn ingevoerd in het klantenbeheersysteem. De precieze oorzaak kon echter niet achterhaald worden, althans niet op basis van concrete aanwijzingen.

**b) De aanvraag tot vrijstelling wordt ten onrechte toegekend:** ondanks het feit dat de schriftelijke aanvraag tot vrijstelling van saneringsbijdrage *niet voldoet* aan alle voorwaarden zoals beschreven onder rubriek 2.1. wordt door de drinkwatermaatschappij vrijstelling van bijdrage toegekend. (*vastgesteld in 12 dossiers*)

- In een 8-tal dossiers stelde de Economisch Toezichthouder vast dat vrijstelling van saneringsbijdrage werd toegekend, hoewel de gefactureerde op het betrokken verbruiksadres niet de rechthebbende persoon bleek te zijn. Gezien in 2006-2007 wettelijk<sup>12</sup> was vastgelegd dat vrijstelling van bijdrage enkel kan worden toegekend indien de rechthebbende effectief de gefactureerde abonnee is, werd in deze dossiers onterecht vrijstelling toegekend.
- Hoewel de Economisch Toezichthouder vaststelde dat de meeste drinkwatermaatschappijen de wettelijk vastgestelde termijn<sup>13</sup> voor het aanleveren van een geldige aanvraag tot vrijstelling op basis van een correct attest adequaat toepassen, werd in een 3-tal dossiers onterecht toch vrijstelling verleend op basis van een attest dat buiten de geldige termijn werd aangeleverd. Bij een groot aantal drinkwatermaatschappijen is geen (afdoende) aanwijzing aanwezig over de datum van ontvangst van de aanvragen. Met betrekking tot deze dossiers kan de Economisch

<sup>12</sup> Sinds 2008 is de vrijstellingsregeling ingeschreven in het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending van 24 mei 2002. Sindsdien is de vrijstelling van saneringsbijdrage ook geldig voor de abonnee en voor de gebruiker van een private waterwinning met een gezinslid dat voldoet aan de wettelijk vastgelegde criteria.

<sup>13</sup> Sinds de inschrijving van de vrijstellingsregeling in het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending van 24 mei 2002, sinds 2008, heeft de rechthebbende tijd tot 31 december van hetzelfde kalenderjaar waarop het bijgevoegde attest betrekking heeft om de aanvraag over te maken.

Toezichthouder dan ook geen uitspraak doen over de al dan niet terechte toekenning van vrijstelling.

- Dossiers waarbij een verhuis of vroegtijdige afsluiting van de drinkwateraansluiting plaatsvindt (afsluiten van de watermeter gebeurt vóór de - jaarlijkse - eindfacturatie) moeten met de nodige aandacht worden afgehandeld.

Bij sommige drinkwatermaatschappijen vereist de wijziging van abonnee(naam) een manuele stopzetting in het klantenbeheersysteem van de vrijstelling van saneringsbijdrage, indien de vorige bewoner (abonnee) op dit verbruiksadres vrijstelling genoot. Indien dit niet gebeurt, dan wordt de nieuwe bewoner van het pand mogelijks ten onrechte vrijstelling verleend.

Ook dient in deze situaties voldoende aandacht te worden geschonken aan de startdatum van de vrijstelling waarop de nieuwe bewoner eventueel recht heeft.

De eerste 2 categorieën situeren zich (voornamelijk) op het niveau van de beoordeling van een aanvraag tot vrijstelling. Gezien deze beoordeling manueel gebeurt, zijn fouten niet absoluut uit te sluiten. Mits de implementatie van een aantal aanpassingen en/of aanvullingen bij de gehanteerde werkmethodes, kan de beoordeling van de aanvragen/attesten echter wel gevoelig geconcretiseerd en verbeterd worden.

*De Economisch Toezichthouder is van oordeel dat de aanwezigheid van een **uitgeschreven procedure en richtlijnen** als achtergronddocument ter afhandeling van de vrijstellingen de dossierbehandelaar aanzienlijk kan ondersteunen in deze beoordeling/beslissing. Het opnemen van de wettelijke criteria in een schriftelijk vastgelegde procedure of workflow-document zou een consequente en adequate beoordeling bevorderen en het risico op foutieve interpretaties minimaliseren. (2009\_10)*

*Tevens zou de uitbouw van een **interne kwaliteitscontrole** – bijvoorbeeld op basis van jaarlijkse steekproefcontroles – ervoor zorgen dat tekortkomingen of inconsistenties in de verwerking van aanvragen tot vrijstelling sneller worden opgespoord en geredieerd kunnen worden. Ook dit zou de foutenlast aanzienlijk kunnen doen afnemen. (2009\_11)*

*Een bijkomende aanbeveling van de Economisch Toezichthouder - aangaande het respecteren van de geldige termijn tot aanlevering - beoogt het formeel correct afhandelen en archiveren van de schriftelijke aanvragen. De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat de drinkwatermaatschappijen de **datum van ontvangst** van een aanvraag tot vrijstelling expliciet opnemen in het betrokken klantendossier. Dit kan of door de schriftelijke aanvragen bij ontvangst te dateren en registreren en/of door de officiële poststempel te archiveren. De opstart van een digitaal archief van de ontvangen aanvragen tot vrijstelling is in deze een aanbevelingswaardig initiatief en werd reeds vastgesteld bij één (grote) drinkwatermaatschappij. (2009\_12)*

**c) De vrijstelling van bijdrage wordt foutief verrekend aan de abonnee:** de aanvraag tot vrijstelling wordt terecht als gegrond weerhouden, maar de verrekening van de vrijstelling van bovengemeentelijke en/of gemeentelijke bijdrage gebeurt niet correct. *(vastgesteld in 31 dossiers)*

- In één enkel dossier stelde de Economisch Toezichthouder vast dat voor de pro rata temporis verrekening van vrijstelling werd uitgegaan van een verkeerde startdatum. Indien dit het gevolg is van een manuele input van gegevens, wordt voorgesteld om via een rechtstreekse koppeling met een (veranderend) klantendossier dergelijke fouten te laten signaleren en zodoende te ondervangen. Indien deze fout echter een inherent aspect is van de softwarematige verwerking van een aanvraag, dient deze software te worden aangepast en de betrokken dossiers extra nauwgezet te worden opgevolgd.
- In een aantal dossiers (10) stelde de Economisch Toezichthouder vast dat de vrijstelling van zowel bovengemeentelijke als gemeentelijke bijdrage voor een deel van het waterverbruik onterecht niet werd verrekend. Deze rechthebbenden kregen geen vrijstelling - b.v. via een creditnota - voor reeds aangerekende bijdrage verrekend, nadat nochtans een geldige aanvraag werd ingediend of is geregistreerd in de gegevens van KSZ.  
In eerste instantie is het voorzien van een correcte verrekening via creditnota in de facturatiesoftware een aandachtspunt. Dit was bij één drinkwatermaatschappij voor 2006 nog niet (volledig) het geval. Tevens dient een nauwgezette input van gegevens in het verwerkingssysteem te worden nagestreefd, zodat een correcte verrekening en creditering kan gebeuren. Bij voorkeur wordt het aantal manuele handelingen beperkt en wordt de verrekening van de vrijstelling, inclusief eventuele creditering, geautomatiseerd.
- Bij het merendeel van de vastgestelde fouten in deze categorie (12) werd de vrijstelling van bovengemeentelijke bijdrage correct verrekend, maar werd de vrijstelling van gemeentelijke bijdrage niet - of niet voor het volledige waterverbruik – verrekend, ondanks het feit dat de gemeentelijke vrijstellingen volledig op de bovengemeentelijke vrijstellingsregeling zijn afgestemd.
- In één enkel dossier werd vastgesteld dat de vrijstelling van gemeentelijke bijdrage volledig en correct werd verrekend, maar dat op niveau van bovengemeentelijke bijdrage niet het volledige waterverbruik werd vrijgesteld.
  - ➔ De 2 voorgaande vaststellingen doen vermoeden dat in de gehanteerde facturatiesoftware<sup>14</sup> geen koppeling is voorzien tussen (het te verrekenen waterverbruik bij) de (eventuele) facturielijnen 'vrijstelling van bovengemeentelijke bijdrage' en 'vrijstelling van gemeentelijke bijdrage'. Dit is enerzijds nefast voor de duidelijkheid en

<sup>14</sup> Het betreft hier het gemeenschappelijke softwareplatform dat wordt gehanteerd door het Stedelijk Waterbedrijf Sint-Niklaas, het Gemeentelijk Waterbedrijf Knokke-Heist en de Regie Stedelijke Waterdienst Ieper. De beschreven fouten werden enkel vastgesteld bij de 2 eerste drinkwatermaatschappijen.

transparantie van de factuur aan de klant. Anderzijds leidt dit – zoals vastgesteld – tot fouten in de verrekening van vrijstelling van saneringsbijdrage. De Economisch Toezichthouder acht het bijgevolg wenselijk dat de software wordt aangepast zodat een volledige verrekening van de vrijstelling van bovengemeentelijke en/of gemeentelijke bijdrage kan worden gegarandeerd.

- Bij 3 drinkwatermaatschappijen stelde de Economisch Toezichthouder vast dat de vrijstelling van saneringsbijdrage werd begrensd tot een bepaald waterverbruik. Bij deze drinkwatermaatschappijen wordt de aanbeveling van de Economisch Toezichthouder om de automatische vrijstelling te beperken tot abonnees met 1 wooneenheid en tot een maximum waterverbruik van 240m<sup>3</sup> foutief toegepast. Wanneer een abonnee meer dan 240m<sup>3</sup> water verbruikt of wanneer meerdere wooneenheden gekend zijn op het betrokken verbruiksadres, dient de toekenning van vrijstelling van saneringsbijdrage manueel gecontroleerd<sup>15</sup> te worden. De Economisch Toezichthouder dringt bij de betrokken drinkwatermaatschappijen aan om de aanbeveling correct op te volgen zodat een uniforme regeling binnen de drinkwatersector geldt. Bovendien dienen de decretale bepalingen te worden nageleefd en hebben waterverbruikers met een waterverbruik hoger dan 240 m<sup>3</sup> - indien gerechtigd – recht op vrijstelling.

**d) *Formeel incorrect / onvolledig dossier:*** De vrijstelling van bijdrage werd vermoedelijk terecht weerhouden of geweigerd, maar de drinkwatermaatschappij kon tijdens het nazicht onvoldoende verantwoording op basis van schriftelijke documenten voorleggen. (*vastgesteld in 10 dossiers*)

- Indien uit het onderzoek blijkt dat de drinkwatermaatschappij een attest voor het toekennen van vrijstelling kan voorleggen met betrekking tot het waterverbruik van het voorgaande jaar en tevens een geldige verantwoording voor vrijstelling van bijdrage kan worden voorgelegd m.b.t. het waterverbruik in het volgende jaar, kan met grote waarschijnlijkheid gesteld worden dat de toegekende vrijstelling voor het waterverbruik in het onderzochte jaar terecht gebeurde, zelfs indien de drinkwatermaatschappij geen attest kan voorleggen voor dit verbruiksjaar. Het probleem in deze situeert zich mogelijk op het niveau van de archivering van de vrijstellingendossiers, eerder dan in de correcte verwerking van de aanvragen tot vrijstelling van bijdrage. Anderzijds dienen de decretale bepalingen gerespecteerd te worden en kan geen vrijstelling van bijdrage worden toegekend zonder afdoende bewijs van de vrijstellingsgerechtigdheid.
- Bij verschillende drinkwatermaatschappijen is in het klantenbeheersysteem geen codering of historiek opgenomen die aangeeft of een toekenning van vrijstelling gebeurde op basis van een schriftelijke aanvraag, dan wel op basis van automatische koppeling met de KSZ gegevens. Indien voor vrijgestelde abonnees geen schriftelijke aanvraag kon worden voorgelegd, beschikte de Economisch Toezichthouder niet over afdoend bewijs dat de vrijstelling rechtvaardigt, gezien ook

<sup>15</sup> B.v. kan nagegaan worden of op het adres een bedrijf(je) gevestigd is, of het meerdere wooneenheden betreft etc... Een waterverbruik van meer dan 240 m<sup>3</sup> op gezinsniveau is immers niet evident. Een dergelijk hoog verbruik kan ook wijzen op een verborgen lek.

geen aanwijzing aanwezig is dat de vrijstelling werd toegekend op basis van de koppeling met de KSZ-gegevens. In deze dossiers kan de Economisch Toezichthouder dan ook geen uitspraak doen over het al dan niet terecht toekennen van de vrijstelling van saneringsbijdrage. Middels de bespreking van de toegepaste procedure bij het toekennen van automatische vrijstellingen, controleerde de Economisch Toezichthouder deze vrijstellingendossiers wel op een algemener niveau. Tevens werd de verrekening van en communicatie m.b.t. de vrijstelling nagegaan.

- Bij de bespreking van de toekenning van de automatische vrijstellingen, werd reeds aangehaald dat een aantal drinkwatermaatschappijen de bestaande automatische vrijstelling (voorlopig) verlengen. Cruciaal bij deze werkmethode is uiteraard een nauwgezette aftoetsing van deze vrijgestelden tegenover de officiële gegevens van KSZ voor het betrokken jaar, na ontvangst van deze gegevens. Bij vastgestelde wijzigingen in vrijstellingsgerechtigheid, dient de facturatie aan deze abonnees aangepast zodat de officiële gegevens worden gerespecteerd en toegepast. De Economisch Toezichthouder stelde vast dat deze controle in het verleden bij één drinkwatermaatschappij niet werd uitgevoerd.
- Voor de aanvragen tot vrijstelling door abonnees met een gezinslid, gedomicilieerd op hetzelfde adres, voor wie de verlengde minderjarigheid werd uitgesproken is een kopie van het attest dat aantoont dat de betrokkene een van de in de wet opgenomen tegemoetkomingen geniet niet voldoende om de vrijstelling toe te kennen. Er is ook een kopie van het vonnis van de verlengde minderjarigheid of een kopie van de identiteitskaart (met vermelding verlengd minderjarigheid) vereist om de vrijstelling terecht toe te kennen. Indien geen van beide kan worden voorgelegd, kan de Economisch Toezichthouder in deze dossiers ook geen uitspraak doen of deze vrijstelling rechtmatig is.
- Bij een (groot) aantal drinkwatermaatschappijen is geen (afdoende) aanwijzing over de datum van ontvangst van de aanvragen tot vrijstelling. Met betrekking tot deze dossiers kan de Economisch Toezichthouder dan ook geen uitspraak doen over de al dan niet terecht toekenning van vrijstelling. Er is immers geen rechtstreekse aanwijzing dat de termijn<sup>16</sup> – 3 maanden na ontvangst van de afrekeningsfactuur – voor het aanleveren van een geldig attest, werd gerespecteerd. De Economisch Toezichthouder dringt erop aan dat de drinkwatermaatschappijen de datum van ontvangst van een aanvraag tot vrijstelling expliciet opnemen in het betrokken (elektronisch) klantendossier. Deze aanbeveling beoogt onder meer het formeel correct afhandelen en archiveren van de schriftelijke aanvragen. Tevens kan deze maatregel bijdragen aan het terugdringen van de foutenlast bij de beoordeling van een schriftelijke aanvraag.

---

<sup>16</sup> De termijn m.b.t. vrijstelling aan derde is 12 maanden na ontvangst van de afrekeningsfactuur.

- Bij een drietal, kleinere, drinkwatermaatschappijen stelde de Economisch Toezichthouder vast dat ongegronde aanvragen tot vrijstelling van saneringsbijdrage niet worden gearhiveerd door de drinkwatermaatschappij. Gezien de kleinschaligheid van de waterbedrijven betreft het hier vaak ook rechtstreekse weigeringen van aanvragen tot vrijstelling aan het loket van de drinkwatermaatschappij. De Economisch Toezichthouder kan voor deze dossiers echter geen uitspraak doen over het al dan niet terecht afwijzen van de aanvraag tot vrijstelling.

Bij de overige drinkwatermaatschappijen werd vastgesteld dat na ontvangst van een ongeldige aanvraag, de betrokken klant wordt geïnformeerd omtrent de weigering, eventueel aangevuld met de suggestie om alsnog een geldig attest in te dienen. Bij een aantal drinkwatermaatschappijen wordt heel concreet aangegeven waarom de aanvraag niet werd aanvaard, eventueel gedocumenteerd met een correct voorbeeldattest. Dit bevordert de duidelijkheid en klantvriendelijkheid van de communicatie naar de klant uiteraard aanzienlijk.

Archivering van de ongegronde aanvragen is noodzakelijk voor de representativiteit van de interne kwaliteitscontrole. Op basis van deze kwaliteitscontrole kunnen eventuele tekortkomingen in de beoordeling van de aanvragen tot vrijstelling worden opgespoord en geremedieerd naar de toekomst (zie ook de bespreking van onterecht *niet* en onterecht *wel* toegekende vrijstellingen – foutcategorie a) en b)).

In tegenstelling met de eerste 2 categorieën, waar de foutenlast zich voornamelijk manifesteert op het niveau van de aanvraag, worden de laatste 2 categorieën gekenmerkt door een foutenlast op het niveau van de verwerking en verrekening van de vrijstelling.

*De Economisch Toezichthouder is van mening dat de foutenlast bij de verwerking en verrekening van de vrijstelling van bijdrage door enkele (vereiste) **softwarematige aanpassingen** sterk kan worden geminimaliseerd. Dit geldt vooral voor een (beperkt) aantal kleinere drinkwatermaatschappijen waar de verwerking van aanvragen tot vrijstelling vaak bijkomende manuele handelingen vereist. Bij grotere drinkwatermaatschappijen, die beschikken over een meer procesmatige en automatische verwerking van de aanvragen dient vooral aandacht te worden geschonken aan de correcte input (en koppeling) van basisgegevens zoals startdatum van de vrijstelling en het gefactureerde waterverbruik voor de verrekening van de vrijstelling van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage. (2009\_13)*

*De uitbouw van een gedegen **interne kwaliteitscontrole** kan zowel de softwarematige tekortkomingen als eventuele manueel gemaakte fouten systematisch en correct in kaart brengen. Op deze manier kunnen eventuele aan te passen aspecten van de verwerking van aanvragen tot vrijstelling sneller worden opgemerkt en kan bijgevolg een correctere verrekening van de vrijstelling van bijdrage worden bekomen. (2009\_14)*

*Het maximaliseren van de formele correctheid van de vrijstellingendossiers door het expliciet opnemen van de datum van ontvangst van een aanvraag tot vrijstelling en het archiveren van alle aanvragen tot vrijstelling komt de interne kwaliteitscontrole ten goede. Daarenboven is dit de enige manier om de toegekende vrijstelling te kunnen verantwoorden, b.v. ten opzichte van de Economisch Toezichthouder. De Economisch Toezichthouder kan pas een volledig representatief onderzoek uitvoeren, als alle documenten die een bepaalde beslissing of beoordeling onderbouwen kunnen worden voorgelegd. (2009\_15)*

➤ **Vrijstelling om ecologische reden**

Naast vrijstelling van saneringsbijdrage om sociale reden is er ook de mogelijkheid tot vrijstelling van bijdrage om ecologische reden. De vrijstellingsgerechtigde beschikt dan over een particuliere waterzuiveringsinstallatie die voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in rubriek 2.1. Vrijstelling om ecologische reden kan worden toegekend en automatisch verlengd tot een periode van 5 jaar vanaf 1 januari van het jaar waarin de burgemeester het attest uitreikte.

De Economisch Toezichthouder stelde vast dat de afhandeling van aanvragen tot vrijstelling om ecologische reden door de drinkwatermaatschappijen in regel steeds correct gebeurt. In wat volgt worden wel enkele aandachtspunten geformuleerd, die door sommige drinkwatermaatschappijen in acht dienen te worden genomen.

- Eén drinkwatermaatschappij kent bij het toekennen van vrijstelling om ecologische reden, voor appartementsgebouwen (meerdere woonegelegenheden) systematische problemen sinds het in gebruik nemen van een nieuw beheersysteem in 2007. Deze specifieke situatie bleek immers niet compatibel met het nieuwe verwerkingsysteem, zodat ten onrechte geen vrijstelling werd toegekend.
- Zoals bij de bespreking van de toekenning van vrijstelling om sociale reden reeds werd aangehaald, werd in een 9-tal dossiers de vrijstelling van bovengemeentelijke bijdrage correct verrekend, maar de vrijstelling van gemeentelijke bijdrage niet. Ondanks het feit dat de gemeentelijke vrijstellingen volledig op de bovengemeentelijke vrijstellingsregeling zijn afgestemd, werd de vrijstelling van gemeentelijke bijdrage niet - of niet voor het volledige waterverbruik – verrekend. Ook in een 3-tal vrijstellingendossiers omwille van particuliere zuivering werd dit vastgesteld. De oorzaak is dezelfde, namelijk het gebrek aan koppeling tussen (het te verrekenen waterverbruik bij) de (eventuele) facturielijnen ‘vrijstelling van bovengemeentelijke bijdrage’ en ‘vrijstelling van gemeentelijke bijdrage’. Dit is enerzijds nefast voor de duidelijkheid en transparantie van de factuur aan de klant. Anderzijds leidt dit – zoals vastgesteld – tot fouten in de verrekening van vrijstelling van saneringsbijdrage.
- In één dossier stelde de Economisch Toezichthouder vast dat voor de verrekening van de vrijstelling werd uitgegaan van een foutieve startdatum. Hoewel het attest geldig is voor een periode van 5 jaar, vanaf 1 januari van het jaar waarin de burgemeester het attest uitreikt, kan enkel vrijstelling worden

verleend voor het waterverbruik dat effectief gezuiverd werd. M.a.w. kan pas vrijstelling worden verleend en pro rata worden verrekend voor het waterverbruik vanaf de datum dat de particuliere waterzuivering in exploitatie is gesteld, zoals is aangegeven op het attest uitgereikt door de burgemeester.

- Bij één drinkwatermaatschappij stelde de Economisch Toezichthouder vast dat na toekenning van de vrijstelling in het jaar (X), de einddatum automatisch werd vastgelegd op 31 december van het jaar (X+4). Doordat de verlenging van de vrijstelling automatisch vastligt voor de volledige geldigheidsduur van het attest, wordt hierdoor de continuïteit van de vrijstelling gegarandeerd. Door een overstap in beheersysteem in juni 2006, werd de einddatum van de reeds lopende vrijstellingen echter voor al deze dossiers automatisch vastgelegd op 31 december 2010, terwijl de geldigheidstermijn voor een aantal dossiers mogelijk reeds vroeger verloopt. Behoudens een manuele ingreep/correctie zullen deze abonnees nog tot eind 2010 (deels) onterecht vrijgesteld worden van saneringsbijdrage.

*Met betrekking tot de toekenning van vrijstelling om ecologische reden dringt de Economisch Toezichthouder erop aan dat de drinkwatermaatschappijen de nodige softwarematige aanpassingen doorvoeren zodat een correcte toekenning en verrekening van de vrijstelling wordt bekomen. (2009\_16a-c)*

*- Zo dient de betrokken drinkwatermaatschappij nader te onderzoeken hoe de structurele incompatibiliteit van het beheersysteem met de toekenning van vrijstelling bij appartementsgebouwen met meerdere woongelegenheden kan worden verholpen. Bij voorkeur gebeurt dit door een aanpassing aan het beheersysteem zodat de toekenning van vrijstelling correct kan verlopen<sup>17</sup>. (2009\_16a)*

*- De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat de software - indien nodig - wordt aangepast, zodat een correcte verrekening van de vrijstelling van bovengemeentelijke én gemeentelijke bijdrage kan worden gegarandeerd. (2009\_16b)*

*- Hoewel de automatische toekenning van vrijstelling voor de volledige geldigheidsperiode uiteraard een erg klantvriendelijke werkmethode is, dient voldoende aandacht te worden geschonken aan de correcte implementatie van nieuwe beheersystemen, zodat steeds de correcte geldigheidsduur van het attest wordt gerespecteerd. Hierbij moet zowel de correcte startdatum als de correcte einddatum van de vrijstelling gehanteerd worden. (2009\_16c)*

<sup>17</sup> De betrokken drinkwatermaatschappij koppelde intussen informeel met de Economisch Toezichthouder terug dat deze fout inmiddels is rechtgezet in het beheersysteem.

➤ ***Vrijstelling aan derden***

Zoals in rubriek 2.1. is aangegeven kan ook de werkelijke gebruiker van het water die niet de abonnee is en die er niet mee samenwoont, terugbetaling verkrijgen van zijn aandeel in de bijdrage voor de plaats van het waterverbruik die tevens zijn wettelijke domicilie is, indien hij/zij voldoet aan de criteria die recht geven op vrijstelling. In praktijk betreft het in deze dossiers meestal de bewoner(s) van een woongebouw in een appartementsgebouw, waar één of meerdere rechthebbenden hun wettelijke domicilie hebben, maar waar geen individuele watermeters geplaatst werden door de drinkwatermaatschappij. De bijdrage voor het volledige waterverbruik wordt gefactureerd aan de syndicus of eigenaar van het pand.

Gezien de specifieke werkwijze voor de berekening en terugbetaling van vrijstelling aan derden door de drinkwatermaatschappij (zie ook rubriek 2.1.), gebeurde de berekening van de terug te betalen saneringsbijdrage bij een aantal drinkwatermaatschappijen op manuele basis. Uiteraard houdt dit een verhoogd risico tot fouten in en strekt integratie van de terugbetaling van deze vrijstelling in de reguliere berekenings- en facturatie software tot aanbeveling.

Gezien de overige vastgestelde actiepunten grotendeels worden ondervangen door de sinds 2008 ingevoerde compensatieregeling, formuleert de Economisch Toezichthouder hieromtrent geen verdere aanbevelingen meer. Het nazicht op de correcte toekenning en terugbetaling van de compensaties, maakt deel uit van nader te bepalen controles in de (nabije) toekomst door de Economisch Toezichthouder.

➤ ***Positieve aspecten aan de afhandeling van de vrijstellingendossiers.***

- Inzake de vrijstelling voor klanten met leefloon of levensminimum is door een aantal drinkwatermaatschappijen een samenwerking opgezet met een aantal OCMW's voor het aanleveren van gegevens over vrijstellingsgerechtigden, zodat lijsten van de in aanmerking komende klanten worden aangeleverd. Vervolgens worden deze lijsten, analoog aan de ontvangen schriftelijke aanvragen, manueel verwerkt. Het werken met dergelijke lijsten ter aanvulling en/of controle van de gegevens verkregen via KSZ werkt de correctheid en continuïteit van de vrijstellingen in de hand. Bovendien wordt ook de last van het schriftelijk aanvragen van een vrijstelling door elke individuele rechthebbende vermeden wat het aantal vrijstellingen voor deze sociaal zwakkere groep positief beïnvloedt.
- Bijna alle drinkwatermaatschappijen trachten de automatische vrijstellingen middels een aantal extra controles te optimaliseren. Het maximaliseren van de automatische koppeling betekent naast een verhoogde klantvriendelijkheid ook dat de continuïteit en correctheid van toekenning van vrijstelling van saneringsbijdrage verbeterd wordt.

- De meeste drinkwatermaatschappijen informeren de klanten op een correcte en klantvriendelijke manier over de toekenning of weigering van vrijstelling. Bij vrijstellingen om ecologische redenen, wijzen een aantal drinkwatermaatschappijen reeds bij de toekenning van de vrijstelling op de geldigheidsduur van 5 jaar van het aangereikte attest. Een aantal andere drinkwatermaatschappijen herinnert de rechthebbende in het laatste jaar van de geldigheidstermijn aan de vereiste om een vernieuwd attest aan te leveren. Idealiter worden beide methodes van informatieverstrekking aan de klant gecombineerd.
- De drinkwatermaatschappijen handelen de aanvragen tot vrijstelling in regel klantvriendelijk af. Zo zal de klant bij een initiële weigering van de aanvraag doorgaans extra bevroegd worden, zodat eventueel alsnog een geldig attest kan worden overgemaakt. Wanneer een aanvraag buiten de wettelijk vastgelegde termijn wordt aangeleverd, kennen bijna alle drinkwatermaatschappijen de vrijstelling toe vanaf de eerstvolgende factuur m.b.t. waterverbruik van het jaar waarop het attest van toepassing is.  
Ook bijvoorbeeld de voorlopige verlenging van de automatische vrijstellingen tot op het ogenblik dat de drinkwatermaatschappij recentere KSZ-gegevens ontvangt, bevordert de continuïteit van de vrijstelling en klantvriendelijkheid.
- Gezien de gemeentelijke vrijstellingsregeling per gemeente uitgewerkt wordt en niet noodzakelijk volledig analoog loopt aan de bovengemeentelijke (decretaal vastgelegde) regeling, kan binnen het leveringsgebied van een drinkwatermaatschappij een verscheidenheid aan gemeentelijke vrijstellingsregelingen optreden. De Economisch Toezichthouder stelde vast dat deze verschillende gemeentelijke criteria goed worden opgevolgd door de drinkwatermaatschappij. Bovendien wordt, zoals gevraagd door de Economisch Toezichthouder, nagestreefd om de gemeentelijke vrijstellingsregeling zo veel mogelijk af te stemmen op de bovengemeentelijke regeling.
- Uit de informele gesprekken en terugkoppeling met de verschillende drinkwatermaatschappijen blijkt een grote bereidwilligheid bij de drinkwaterbedrijven om een aantal concrete stappen te ondernemen ter (verdere) optimalisatie van het verwerkingsproces van de aanvragen tot vrijstelling. Intussen hebben een aantal drinkwatermaatschappijen reeds een aantal aanpassingen doorgevoerd (of plannen dit nog in de loop van 2009 te doen) waardoor een aantal aanbevelingen geformuleerd door de Economisch Toezichthouder reeds in realiteit omgezet zijn.

#### **4.2.5 Interne kwaliteitscontrole**

Slechts 2 drinkwatermaatschappijen voeren een gedegen, systematische kwaliteitscontrole m.b.t. de afhandeling van vrijstellingendossiers aan de hand van een jaarlijks steekproefonderzoek uit.

Meerdere drinkwatermaatschappijen hanteren op de één of andere manier wel een controlesysteem. Dit maakt echter meer deel uit van de feitelijke beoordeling van de geldigheid van een attest en kan bijgevolg niet als kwaliteitscontrole gezien worden. Door de centralisatie van de behandeling van

vrijstellingendossiers bij één personeelslid wordt een consistente beoordeling van dossiers nagestreefd, deze is echter in geen geval absoluut. Met betrekking tot het gebruik van gegevens afkomstig van KSZ, gebeurt bij het opladen van deze gegevens in het klantenbeheersysteem bij meerdere drinkwatermaatschappijen een controle op naam en adres, maar een specifieke kwaliteitscontrole gebeurt niet systematisch.

Het feit dat slechts één personeelslid verantwoordelijk is voor de gehele dossierbehandeling bij aanvragen tot vrijstelling, het gebrek aan uitgeschreven procedures ter ondersteuning van de behandelende medewerker en de veelheid aan manuele interventies die mogelijk en/of nodig zijn, ziet de Economisch Toezichthouder als op te volgen aandachtspunten. Naast mogelijke problemen op gebied van opvolging en continuïteit die zich stellen wanneer het behandelende personeelslid (tijdelijk) vervangen dient te worden, dragen bovenstaande vaststellingen een realistisch risico op foutieve of inconsistente afhandeling van de individuele dossiers in zich. Indien geen afdoende kwaliteitscontrole is geïmplementeerd om deze fouten te ondervangen, stijgt het risico op foutieve en/of inconsistente toekenning of weigering van vrijstelling van saneringsbijdrage.

*De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat de drinkwatermaatschappijen voorzien in een intern kwaliteitscontrolesysteem, waarbij zowel het softwarematige aspect van de aanrekening van de saneringsbijdrage, als de mogelijk vereiste manuele interventies worden opgenomen in een minstens jaarlijkse controle. Zodoende kan de drinkwatermaatschappij eventuele tekortkomingen of beperkingen in de eigen werking opsporen en remediëren naar de toekomst toe.*

*De steekproefcontroles tonen ook aan dat drinkwatermaatschappijen die beschikken over een intern kwaliteitscontrolesysteem een opmerkelijk lagere foutenlast vertonen. Uiteraard kan dit niet los worden gezien van een verregaande geïntegreerde procesmatige aanpak die doorgaans bij deze grotere drinkwatermaatschappijen wordt gehanteerd. (2009\_17)*

*Het strekt tot aanbeveling om de resultaten van de interne kwaliteitscontrole terug te koppelen met de Economisch Toezichthouder. Op deze manier wordt een controle op procesniveau mogelijk gemaakt op een tijdsefficiënte manier, zonder aan waarde en diepgang in te boeten.*

#### **4.2.6 Communicatie naar de klant**

Via het interview ter plaatse en een doorlichting van de website van de verschillende drinkwatermaatschappijen, werd gepeild naar de mate waarin de drinkwaterbedrijven onder meer het bestaan en de modaliteiten van de vrijstellingsregeling communiceren naar de klant. Hierbij werd gefocust op communicatie via folders, via de factuur, of via de website.

De Economisch Toezichthouder stelde vast dat bij de reorganisatie van de watersector en de invoering van de integrale drinkwaterfactuur in 2005 alle drinkwatermaatschappijen een folder ter beschikking stelden van de klanten met informatie over de integrale waterprijs. Vaak, maar niet steeds, werd hierbij ook concrete informatie over de mogelijkheid tot vrijstelling meegegeven. Een dergelijke folder, met up-to-date gehanteerde tarieven van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage, werd door een 7-tal drinkwatermaatschappijen ook in 2006-2007 nog ter beschikking gesteld van de klanten.

Op de factuur wordt het waterverbruik waarvoor vrijstelling van bijdrage is toegekend en het vrijgestelde bedrag expliciet aangegeven<sup>18</sup>. De periode, met specifieke aanduiding van begin- en einddatum, waarvoor vrijstelling van bijdrage is toegekend / verrekend wordt niet bij alle drinkwatermaatschappijen expliciet vermeld. In regel is wel uit de factuur af te leiden voor welk jaar het waterverbruik is vrijgesteld van saneringsbijdrage.

Bij een tweetal drinkwatermaatschappijen stelde de Economisch Toezichthouder vast dat de gehanteerde weergave van de verrekening van de vrijstelling van bijdrage nefast was voor de interpretatie en transparantie van de factuur. Bij de ene drinkwatermaatschappij werd de vrijstelling verrekend door deze als korting toe te kennen op basis van één tarief (bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage samen). Doordat de gemeentelijke vrijstellingsregeling (en tarief) kan afwijken van de decretaal vastgelegde bepalingen op bovengemeentelijk niveau, is dit weinig transparant en klantvriendelijk. Bij de tweede drinkwatermaatschappij worden geen aparte tijdsblokken met corresponderende tarieven aangegeven. De verrekening van de vrijstelling wordt bijgevolg weergegeven op factuur op basis van een lineair tarief (b.v. het gemiddelde tarief van 0,6798 en 0,785 €/m<sup>3</sup> - de respectievelijk geldende eenheidstarieven voor bovengemeentelijke bijdrage voor waterverbruik in 2006 en 2007).

De criteria waaraan moet worden voldaan om vrijstellingsgerechtigd te zijn worden bij een aantal drinkwatermaatschappijen ofwel concreet weergegeven op de ommezijde van de factuur of via een bijlage bij de factuur, ofwel onrechtstreeks door de verwijzing naar de website voor meer informatie.

Nagenoeg alle drinkwatermaatschappijen stellen via de website heel wat informatie beschikbaar over de integrale drinkwaterfactuur. Ook de mogelijkheid tot vrijstelling om sociale of ecologische reden wordt toegelicht. In regel is deze informatie correct en up-to-date en wordt ze op een klantvriendelijke manier beschikbaar gesteld aan de bezoeker van de website. Een aantal websites excelleren in klantvriendelijkheid in de communicatie over de vrijstellingsmogelijkheid en lichten de concrete wettelijke voorwaarden waaraan moet voldaan zijn duidelijk toe, andere websites zijn kariger met concrete informatie en verwijzen graag door naar de klantendienst of het loket van de drinkwatermaatschappij voor meer informatie omtrent aanvragen tot vrijstelling.

Bij één drinkwatermaatschappij wordt via de website geen informatie ter beschikking gesteld m.b.t. de waterfactuur, noch over de samenstelling van de integrale waterprijs noch over de mogelijkheid tot

---

<sup>18</sup> Bij één (grote) drinkwatermaatschappij is het vrijgestelde bedrag niet expliciet weergegeven op de factuur, aangezien de vrijstelling onmiddellijk wordt verrekend door het waterverbruik in aparte facturatielijnen voor de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage te vermenigvuldigen met een nultarief.

vrijstelling van bijdrage. Bij twee andere drinkwatermaatschappijen stelde de Economisch Toezichthouder vast dat de informatie op de website niet up-to-date is, waardoor de burger onvoldoende of foutief geïnformeerd wordt.

*Hoewel de communicatie naar de klant omtrent de integrale waterfactuur en de (mogelijkheid tot) vrijstelling in regel correct en klantvriendelijk gebeurt, dringt de Economisch Toezichthouder erop aan dat de beschikbaar gestelde informatie van álle drinkwatermaatschappijen voldoende up-to-date is. Bovendien dient er ook naar gestreefd te worden dat alle klanten bereikt worden, ook deze die geen toegang tot het internet en de website van de drinkwatermaatschappij hebben. Dit kan bijvoorbeeld middels rechtstreekse communicatie via de factuur en/of folders (in bijlage). (2009\_18)*

---

## Hoofdstuk 5 - Eindconclusie en opvolging

---

De voornaamste eindconclusie die volgt uit het nazicht van de Economisch Toezichthouder op de correcte aanrekening van saneringsbijdrage is tweeledig:

- Enerzijds bestaat er een vrij grote verscheidenheid in de interne processen bij de verschillende drinkwatermaatschappijen m.b.t. de aanrekening van de bijdrage en de toekenning van vrijstelling van saneringsbijdrage;
- Anderzijds verloopt de aanrekening van saneringsbijdrage en de toekenning van vrijstelling van bijdrage door de drinkwatermaatschappijen in globa correct voor zover de Economisch Toezichthouder dit kan beoordelen<sup>19</sup>. Mits de toepassing van de aanbevelingen en het aanpakken van (drinkwatermaatschappij- specifieke) aandachtspunten, kunnen deze processen wel nog geoptimaliseerd worden zodat de (formele) correctheid en klantvriendelijkheid van de aanrekening van saneringsbijdrage wordt bevorderd. De mogelijke optimalisaties bevinden zich vooral op het vlak van het voorzien van uitgeschreven procedures en richtlijnen, het invoeren van een interne kwaliteitscontrole en eventuele vereiste softwarematige aanpassingen.

De Economisch Toezichthouder zal de implementatie van de aanbevelingen dan ook rigoureus opvolgen. Deze controle zal vermoedelijk worden opgenomen in een nader te bepalen project van de Economisch Toezichthouder, uit te voeren in de loop van 2010-2011. Dit enerzijds om de drinkwatermaatschappijen de gelegenheid te geven om de aanbevelingen op te volgen en in realiteit om te zetten. Anderzijds zal de Economisch Toezichthouder op basis van een interne evaluatie van de gevoerde onderzoeksmethodologie nagaan of strategische aanpassingen aan de gevolgde methodologie gewenst zijn. Tevens zal ook de praktische uitwerking van mogelijke vervolgcontroles worden bepaald zodat deze zowel voor de drinkwatermaatschappijen als de Economisch Toezichthouder tijdsefficiënt(er) kunnen worden uitgevoerd, zonder aan doelmatigheid in te boeten.

De opvolging van de aanbevelingen, evenals het uit te voeren toezicht op de implementatie van de aanbevolen actiepunten, is cruciaal om het risico op een foutieve aanrekening te minimaliseren. Op het vlak van de gemeentelijke bijdrage is de correctheid van de aanrekening des te belangrijker, gezien op gemeentelijk vlak de aanrekening van de bijdrage en vergoeding door de drinkwatermaatschappijen de eindfase is in het doorrekenen van de transportkosten van het te saneren water. Dit geldt trouwens ook voor de aanrekening van de bijdrage aan kleinverbruikers op bovengemeentelijke niveau. Voor de grootverbruikers geldt op bovengemeentelijke vlak nog de

---

<sup>19</sup> Niet alle drinkwatermaatschappijen reageerden - adequaat - op de verschillijsten. Een overzichtstabel inzake de terugkoppeling door de drinkwatermaatschappijen is opgenomen in bijlage 3.

restheffing die als een belangrijke en efficiënte sluitpost fungeert, zodat een eventuele foutieve aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage kan ondervangen worden. Niettemin dient ook hier gestreefd te worden naar een foutloze aanrekening door de drinkwatermaatschappijen.

Het valt te betreuren dat niet alle drinkwatermaatschappijen eenzelfde bereidwilligheid tot medewerking vertonen. Zo leverden drie drinkwatermaatschappijen, waaronder één grote en twee kleine, geen of onvoldoende feedback op de verschillijsten m.b.t. de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage. Deze drinkwatermaatschappijen vertegenwoordigen iets minder dan 50% van de abonnees. Dit gebrek aan feedback of de gebrekkige verantwoording maakt dat de Economisch Toezichthouder de correctheid van de aangerekende bijdrage niet kan beoordelen. Uiteraard zijn steekproefcontroles slechts één aspect van het Economisch Toezicht op de correcte aanrekening van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage.

Op gemeentelijk vlak is bijvoorbeeld het rapporteringsinstrument uitgewerkt waarmee de Economisch Toezichthouder ook rechtstreeks informatie kan opvragen aan de gemeentelijke rioolbeheerders. Hierbij wordt vooral gefocust op informatie over de opbrengsten en kosten van het gemeentelijk rioolbeheer en over het verloop van de investeringsprojecten.

Op bovengemeentelijk vlak wordt naast het concrete toezicht op de correcte aanrekening van saneringsbijdrage onder meer ook toezicht gehouden op de projectuitvoering door de NV Aquafin, worden de door de NV Aquafin gemaakte kosten beoordeeld op hun redelijkheid en wordt de facturatie door de NV Aquafin aan de saneringsplichtige drinkwatermaatschappijen op basis van de vorderingsstaten geadviseerd.

Tevens verrichtte de Economisch Toezichthouder reeds onderzoek naar een wetenschappelijk onderbouwde methodologie om het aandeel van de verschillende watergebruikers (onderverdeeld in huishoudens, landbouw en industrie) in de kostprijs voor publieke inzameling en sanering op bovengemeentelijk niveau te bepalen. Deze studie omtrent de kostentoe rekening zal op bovengemeentelijk vlak verder worden verfijnd en geactualiseerd. Omtrent de kostentoe rekening op gemeentelijk niveau zal een soortgelijke studie binnen afzienbare termijn worden opgestart.

De Economisch Toezichthouder legt er zich ook op toe om nieuwe toezichtsmodellen uit te werken. Dit moet toelaten dat het Economisch Toezicht enerzijds kan blijven bijdragen tot een correcte(re) en transparante(re) aanrekening van de saneringsbijdrage. Anderzijds zal via adequate toezichtsmodellen moeten worden geanticipeerd op eventuele (grondige) wijzigingen in de aanrekening van de saneringsbijdrage. Sinds 2008 is bijvoorbeeld de compensatieregeling decretaal vastgelegd. Tevens zal de implementatie van steeds meer individuele behandelingsinstallaties voor afvalwater (IBA's) een gerichtere controle op de aanrekening van een hogere gemeentelijke saneringsbijdrage/vergoeding met zich meebrengen. De drinkwatermaatschappijen zullen hierover, net als in het verleden, via verschillende overlegmomenten worden geïnformeerd en eventueel betrokken in de praktische uitwerking ervan.

## OVERZICHT AANBEVELINGEN

---

### Voorzien van schriftelijke procedures en richtlijnen

(2009\_1, 2009\_2, 2009\_10)

*De Economisch Toezichthouder pleit voor het opmaken van een uitgeschreven procedure m.b.t. de afhandeling van vrijstellingen, zodat beslissingen steeds op eenzelfde en consequente manier worden toegepast. De beschikbaarheid van een uitgeschreven achtergronddocument met specifieke richtlijnen verhoogt de garantie op een continue en correcte afhandeling van de vrijstellingen, ook wanneer de vaste dossierbehandelaar(s) (tijdelijk) dient vervangen te worden. Uiteraard dienen de richtlijnen nauwgezet gekaderd te worden binnen de wettelijke bepalingen. (2009\_01)*

*De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat alle drinkwatermaatschappijen de interne procedures uitschrijven in een draaiboek. Ter gelijkstemming van procedures in de Vlaamse drinkwatersector kan dit desgewenst (deels) in overleg tussen de verschillende drinkwatermaatschappijen. De koepelorganisatie van de Vlaamse drinkwatermaatschappijen - SVW - zou hierin een belangrijke (coördinerende) rol kunnen spelen. Met betrekking tot werkprocessen waarbij klantencontacten een belangrijk aspect vormen, is het tevens raadzaam om met een achtergronddocument ondersteuning te bieden aan de behandelende medewerkers (van de klantendienst) van het drinkwaterbedrijf. (2009\_2)*

*De Economisch Toezichthouder is van oordeel dat de aanwezigheid van een **uitgeschreven procedure** als achtergronddocument ter afhandeling van de vrijstellingen de dossierbehandelaar aanzienlijk kan ondersteunen in deze beoordeling/beslissing. Het opnemen van de wettelijke criteria in een schriftelijk vastgelegde procedure of workflow-document zou een consequente en adequate beoordeling bevorderen en het risico op foutieve interpretaties minimaliseren. (2009\_10)*

### Optimaliseren softwarematige aspecten

(2009\_8, 2009\_13, 2009\_16)

*De Economisch Toezichthouder stelde tijdens het onderzoek bij een aantal drinkwatermaatschappijen een aantal specifieke aandachtspunten vast m.b.t. de softwarematige berekening van de bijdrage en de toekenning en verrekening van vrijstelling van bijdrage. Deze werden middels aanbevelingen ook als actiepunten overgemaakt aan de betrokken drinkwatermaatschappijen. Aan de hand van een opvolgingscontrole zal worden nagegaan in hoeverre de aanbevelingen werden aangepakt en de automatisering van het aanrekenings- en toekenningsproces geoptimaliseerd werd. Mogelijks is voor een aantal kleinere drinkwatermaatschappijen de beslissing om een gemeenschappelijk (of minstens gelijkaardig opgebouwd) softwareplatform te hanteren een te onderzoeken denkpiste. (2009\_8)*

De Economisch Toezichthouder is van mening dat de foutenlast bij de verwerking en verrekening van de vrijstelling van bijdrage door enkele (vereiste) **softwarematige aanpassingen** sterk kan worden geminimaliseerd. Dit geldt vooral een (beperkt) aantal kleinere drinkwatermaatschappijen waar de verwerking van aanvragen tot vrijstelling vaak bijkomende manuele handelingen vereist. Bij grotere drinkwatermaatschappijen, die beschikken over een meer procesmatige en automatische verwerking van de aanvragen dient vooral aandacht te worden geschonken aan de correcte input (en koppeling) van basisgegevens zoals startdatum van de vrijstelling en het gefactureerde waterverbruik voor de verrekening van de vrijstelling van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage. (2009\_13)

Met betrekking tot de toekenning van vrijstelling om ecologische reden dringt de Economisch Toezichthouder erop aan dat de drinkwatermaatschappijen de nodige softwarematige aanpassingen doorvoeren zodat een correcte toekenning en verrekening van de vrijstelling wordt bekomen. (2009\_16a-c)

- Zo dient de betrokken drinkwatermaatschappij nader te onderzoeken hoe de structurele incompatibiliteit van het beheersysteem met de toekenning van vrijstelling bij appartementsgebouwen met meerdere woonegelegenheden kan worden verholpen. Bij voorkeur gebeurt dit door een aanpassing aan het beheersysteem zodat de toekenning van vrijstelling correct kan verlopen. (2009\_16a)
- De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat de software - indien nodig - wordt aangepast, zodat een correcte verrekening van de vrijstelling van bovengemeentelijke én gemeentelijke bijdrage kan worden gegarandeerd. (2009\_16b)
- Hoewel de automatische toekenning van vrijstelling voor de volledige geldigheidsperiode uiteraard een erg klantvriendelijke werkmethode is, dient voldoende aandacht te worden geschonken aan de correcte implementatie van nieuwe beheersystemen, zodat steeds de correcte geldigheidsduur van het attest wordt gerespecteerd. Hierbij moet zowel de correcte startdatum als de correcte einddatum van de vrijstelling gehanteerd worden. (2009\_16c)

### Uitbouwen van een interne kwaliteitscontrole

(2009\_11, 2009\_14, 2009\_17)

Tevens zou de uitbouw van een **interne kwaliteitscontrole** – bijvoorbeeld op basis van jaarlijkse steekproefcontroles – ervoor zorgen dat tekortkomingen of inconsistenties in de verwerking van aanvragen tot vrijstelling sneller worden opgespoord en geremedieerd kunnen worden. Ook dit zou de foutenlast aanzienlijk kunnen doen afnemen. (2009\_11)

De uitbouw van een gedegen **interne kwaliteitscontrole** kan zowel de softwarematige tekortkomingen als eventuele manueel gemaakte fouten systematischer en correcter in kaart brengen. Op deze manier kunnen eventuele aan te passen aspecten van de verwerking van aanvragen tot vrijstelling sneller worden opgemerkt en kan bijgevolg een correctere verrekening van de vrijstelling van bijdrage worden bekomen. (2009\_14)

De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat de drinkwatermaatschappijen voorzien in een intern kwaliteitscontrolesysteem, waarbij zowel het softwarematige aspect van de aanrekening van de saneringsbijdrage, als de mogelijk vereiste manuele interventies worden opgenomen in een minstens jaarlijkse controle. Zodoende kan de drinkwatermaatschappij eventuele tekortkomingen of beperkingen in de eigen werking opsporen en remediëren naar de toekomst toe.

De steekproefcontroles tonen ook aan dat drinkwatermaatschappijen die beschikken over een intern kwaliteitscontrolesysteem een opmerkelijk lagere foutenlast vertonen. Uiteraard kan dit niet los worden gezien van een verregaande geïntegreerde procesmatige aanpak die doorgaans bij deze grotere drinkwatermaatschappijen wordt gehanteerd. (2009\_17)

### Optimaliseren van de (formeel) correcte aanrekening van bijdrage

(2009\_3, 2009\_7, 2009\_9, 2009\_12, 2009\_15, 2009\_18)

De Economisch Toezichthouder stelde op vlak van de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage slechts een beperkt aantal effectieve fouten vast. Essentieel is dat de bepalingen van de regelgeving en de afspraken gemaakt in het samenwerkingsprotocol nagekomen worden. Tevens moet het correct en volledig verwerken van de gegevens opgenomen in de bestanden “heffingen gvh-heffingsplichtigen met gegevens laatst gekende heffing” ter bepaling van de individuele tarieven voor grootverbruikers strikt(er) worden opgevolgd. Hierbij moeten de afrondingsafspraken gemaakt in het protocol nagekomen worden. (2009\_3)

De Economisch Toezichthouder dringt minstens aan op een uniforme tariefbepaling op gemeentelijk niveau. De huidige toestand – met beide methoden – werkt het uitoefenen van druk door bedrijven en concurrentie tussen rioolbeheerders in de hand, zoals één drinkwatermaatschappij reeds zelf meldde. De Economisch Toezichthouder blijft niettemin bij haar standpunt dat het gemeentelijk tarief voor collectieve sanering afgestemd moet worden op het waterverbruik met eventueel een correctie naar de werkelijke hoeveelheid water dat geloosd wordt. (2009\_7)

Gezien door het verlengen van de automatische vrijstelling van het voorgaande jaar de continuïteit (en mogelijks de automatisering) van de vrijstellingen wordt geoptimaliseerd, acht de Economisch Toezichthouder dit een werkbare methode. Cruciaal is uiteraard dat na ontvangst van de KSZ-gegevens van het lopende jaar een nauwgezette controle en aftoetsing gebeurt ten opzichte van de

gegevens van voorgaand jaar. Indien nodig, dient de facturatie aan de nieuwe officiële gegevens te worden aangepast. (2009\_9)

Een bijkomende aanbeveling van de Economisch Toezichthouder - aangaande het respecteren van de geldige termijn tot aanlevering - beoogt het formeel correct afhandelen en archiveren van de schriftelijke aanvragen. De Economisch Toezichthouder acht het wenselijk dat de drinkwatermaatschappijen de **datum van ontvangst** van een aanvraag tot vrijstelling expliciet opnemen in het betrokken klantendossier. Dit kan of door de schriftelijke aanvragen bij ontvangst te dateren en registreren en/of door de officiële poststempel te archiveren. De opstart van een digitaal archief van de ontvangen aanvragen tot vrijstelling is in deze een aanbevelingswaardig initiatief en werd reeds vastgesteld bij één (grote) drinkwatermaatschappij. (2009\_12)

Het **maximaliseren van de formele correctheid** van de vrijstellingendossiers door het expliciet opnemen van de datum van ontvangst van een aanvraag tot vrijstelling en het archiveren van alle aanvragen tot vrijstelling komt de interne kwaliteitscontrole ten goede. Daarenboven is dit de enige manier om de toegekende vrijstelling te kunnen verantwoorden, b.v. ten opzichte van de Economisch Toezichthouder. De Economisch Toezichthouder kan pas een volledig representatief onderzoek uitvoeren, als alle documenten die een bepaalde beslissing of beoordeling onderbouwen kunnen worden voorgelegd. (2009\_15)

Hoewel de communicatie naar de klant omtrent de integrale waterfactuur en de (mogelijkheid tot) vrijstelling in regel correct en klantvriendelijk gebeurt, dringt de Economisch Toezichthouder erop aan dat de beschikbaar gestelde informatie van alle drinkwatermaatschappijen voldoende up-to-date is. Bovendien dient er ook naar gestreefd te worden dat alle klanten bereikt worden, ook deze die geen toegang tot het internet en de website van de drinkwatermaatschappij hebben. Dit kan bijvoorbeeld middels rechtstreekse communicatie via de factuur en/of folders (in bijlage). (2009\_18)

### Optimalisatie van de rapportering aan en communicatie naar de Economisch Toezichthouder

(2009\_4, 2009\_5, 2009\_6)

De drinkwatermaatschappijen moeten aandacht besteden aan een correcte rapportering aan de Economisch Toezichthouder. Uit de controle is namelijk gebleken dat een aantal drinkwatermaatschappijen de afspraken omtrent de individuele rapportering (= rapportering via de waterboek) aan de Economisch Toezichthouder niet respecteerden en dat er fouten zijn geslopen in de rapportering omtrent de bovengemeentelijke bijdrage. De rapportering via de waterboek wordt onder meer gebruikt voor het vestigen van de heffing op waterverontreiniging voor de grootverbruikers. Een correcte rapportering is daarom uiteraard cruciaal. Mogelijks kunnen extra ingebouwde controles bij het afladen van gegevens leiden tot een grotere accuraatheid. Als er problemen zijn met het aanleveren van gegevens moeten deze bij het jaarlijks overleg tussen de

*Economisch Toezichthouder en de drinkwatermaatschappijen worden gemeld, of bilateraal met de Economisch Toezichthouder worden uitgeklaard. (2009\_4)*

*De rapportering via de waterboek moet worden verfijnd zodat de verschillen te wijten aan meerdere afrekeningsfacturen ten aanzien van één abonnee in één jaar kunnen ondervangen worden.*

*Ook moeten de drinkwatermaatschappijen voldoende aandacht besteden aan de communicatie met de Economisch Toezichthouder. Wijzigingen aan het facturatiesysteem en/of abonneenummers kunnen immers ook invloed hebben op de gegevensuitwisselingen tussen de Economisch Toezichthouder en de drinkwatermaatschappijen. (2009\_5)*

*Gelet op het gebrek aan feedback op de verschillijsten die de Economisch Toezichthouder ontving van 3 drinkwatermaatschappijen, waaronder één grote, kan geen uitspraak gedaan worden over de corresponderende foutenlast bij de afhandeling van deze dossiers. Deze drinkwatermaatschappijen moeten daarom dringend werk maken van een betere communicatie en rapportering aan de Economisch Toezichthouder. Door dit gebrek aan terugkoppeling wordt de Economisch Toezichthouder belemmerd in de uitvoering van haar taken en/of kan ze deze niet (naar behoren) uitvoeren. Deze gebrekkige rapportering kan eventueel resulteren in de onmogelijkheid om advies te verlenen over verdeelsleutels, werkingstoelage, ed. (2009\_6)*

Aangaande de bovenstaande aanbevelingen (cluster optimalisatie rapportering en communicatie aan Economisch Toezichthouder), verwijst de Economisch Toezichthouder naar het ontbreken van afdwingbaarheid om een optimale medewerking van de drinkwatermaatschappijen te bekomen. De medewerking en een correcte en afdoende rapportering is noodzakelijk om een gedegen Economisch Toezicht te kunnen uitvoeren. De gebrekkige terugkoppeling inzake de verschillijsten m.b.t. de aangerekende bijdrage maakt dat de Economisch Toezichthouder niet in staat is om een éénduidige uitspraak te doen omtrent de aanrekening van saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen.

## BIJLAGE 1

---

### Algemene toelichting voor de startvergadering omtrent de controle op de toekenning van vrijstellingen en aanrekenen van bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage

#### **Doel van de startvergadering:**

- Kort toelichten doel van de controle en algemeen plan van aanpak
- Concrete praktische afspraken maken omtrent bezoek, beschikbaarheid van gegevens en de wijze & timing van gegevensaanlevering.

#### **Controle wordt opgesplitst in 3 luiken:**

- Controle van de vrijstellingendossiers
- Controle van de aangerekende bovengemeentelijke (en eventuele gemeentelijke) bijdrage
- Algemeen interview met enkele extra vragen rond bepaalde procedures e.d.

De **controle van de vrijstellingendossiers** (2006 & 2007) zal ter plaatse gebeuren. Om dit mogelijk te maken dient de betreffende drinkwatermaatschappij vooraf een oplijsting te maken van alle behandelde vrijstellingsdossiers. Deze lijst moet minstens de volgende componenten bevatten:

- Facturatiejaar (2006 of 2007)
- Criterium waardoor de opvraging van willekeurige dossiers mogelijk is, bv. volgnummer / abonneenummer / ...
- Aanduiding of dossierbehandeling manueel of automatisch gebeurde
- Aanduiding of aanvraag tot vrijstelling gegrond of niet gegrond was (toegekend versus afgewezen)
- Aanduiding of de vrijstelling werd toegekend aan abonnee of aan een derde
- Categorie van vrijstelling – opsplitsing tussen: OCMW – Pensioen – Handicap – Verlengd minderjarig – Particuliere zuivering

Uit deze oplijsting zal een willekeurige steekproef genomen worden. De geselecteerde individuele dossiers zullen bij het bezoek ter plaatse worden nagekeken. Een lijst met de geselecteerde dossiers zal enkele dagen voor het bezoek overgemaakt worden aan de drinkwatermaatschappij. Bij de controle ter plaatse zullen de corresponderende facturen gekoppeld aan de dossiers bekeken worden. Enkele facturen zullen later intern bij VMM nog eens vergeleken worden met de corresponderende gegevens in de waterboek.

De **controle van de bovengemeentelijke (en eventuele gemeentelijke) bijdrage** (2006 & 2007) gebeurt in een eerste stadium intern binnen VMM. Uit de beschikbare waterboeken worden steekproeven geselecteerd voor zowel kleinverbruikers als grootverbruikers. Bij de grootverbruikers wordt nog een extra opdeling gemaakt in de records m.b.t. tot een BGB kleiner of gelijk aan 0 en deze m.b.t. een BGB groter dan 0. Voor de geselecteerde dossiers wordt de bovengemeentelijke (en eventuele gemeentelijke) bijdrage berekend en vergeleken met de bekomen bedragen via de waterboeken (*tarieven grootverbruikers – gemeentelijke sanering? -> lijst*). Op basis hiervan wordt voor zowel de grootverbruikers als de kleinverbruikers een verschillijst opgemaakt, welke zal overhandigd worden aan de drinkwatermaatschappij op de dag van het bezoek ter plaatse. Het tweede stadium bestaat erin dat de drinkwatermaatschappij de verschillijst nagaat en aangeeft, waar mogelijk, waar de oorzaak van het verschil te vinden is.

Het **algemeen interview** is een korte vragenronde om zicht te krijgen op enkele interne procedures binnen de drinkwatermaatschappij, bv. hoe verloopt de automatische vrijstellingsprocedure? Zijn er richtlijnen voor manuele afhandeling? Wat is de procedure i.v.m. lekverliezen? Wat bij niet betalen factuur? ...



## BIJLAGE 3

Overzichtstabel van de foutenlast per drinkwatermaatschappij bij de afhandeling van vrijstellingen<sup>20</sup>

Drinkwatermaatschappijen	Verdeling aantal abonnees 2007	Aantal vastgestelde fouten (X)
RSW Ieper	0,40%	Foutloos
IWVB	3,43%	1 ≤ X < 5
VMW	43,40%	
GW Tongeren	0,32%	
IWVA	1,77%	
TMVW	21,79%	
Vivaqua	0,54%	
IWM	1,74%	
AWW	6,45%	
Pidpa	18,27%	
GW Hoeilaart	0,17%	
GW Knokke-Heist	0,83%	5 ≤ X < 10
SW Sint-Niklaas	0,87%	10 ≤ X

<sup>20</sup> De verdeelsleutel van het aantal abonnees per drinkwatermaatschappij is niet dezelfde als deze gevisualiseerd in figuur 2b, gezien IWVB wel als aparte drinkwatermaatschappij werd opgenomen in het onderzoek naar de correcte afhandeling van de vrijstellingen, maar niet in het onderzoeksveld naar de aanrekening van de bovengemeentelijke bijdrage (verschillijsten).

## BIJLAGE 4

---

Overzichtstabel van de terugkoppeling bij de verschillijsten omtrent de aangerekende bovengemeentelijke bijdrage 2006-2007<sup>21</sup>

Drinkwatermaatschappijen	Verdeling aantal abonnees 2007	Feedback
RSW Ieper	0,41%	OK
IWVA	1,83%	
SW Sint-Niklaas	0,90%	
Pidpa	18,92%	
GW Hoeilaart	0,18%	
AWW	6,68%	
GW Knokke-Heist	0,86%	
TMVW	22,57%	
Vivaqua	0,56%	
GW Tongeren	0,33%	
VMW	44,94%	geen of onvolledig
IWM	1,81%	

---

<sup>21</sup> De verdeelsleutel van het aantal abonnees per drinkwatermaatschappij is dezelfde als deze grafisch weergegeven in figuur 2b. IWVB werd hierin niet meegenomen, aangezien geen verschillijsten werden opgemaakt voor IWVB.