

PERSMEDEDELING

14 juli 2016

Sociale statistieken drinkwater 2015 beschikbaar

De trends zijn positief maar aandacht voor waterarmoede blijft noodzakelijk

De relatie tussen de watermaatschappijen en de rioolbeheerders en hun klanten wordt sinds 2011 in belangrijke mate bepaald door het algemeen waterverkoopreglement. Jaarlijks wordt hierover gerapporteerd door de Vlaamse Milieumaatschappij. Het rapport 'Statistieken toepassing Algemeen Waterverkoopreglement 2015' bevat gegevens over onder meer het aantal klanten, ontvangen klachten, het opvolgen van wanbetaling, de werking van de lokale adviescommissie en het aantal afsluitingen van de watertoevoer.

In 2015 waren acht watermaatschappijen actief in Vlaanderen. Op 1 januari 2015 telde Vlaanderen in totaal 2.585.844 klanten zonder ondernemingsnummer en 288.999 klanten met een ondernemingsnummer.

Als een klant de factuur niet betaalt, start de procedure van wanbetaling. Eén van de stappen is het sturen van een ingebrekestelling. Die wordt verzonden als de klant niet reageert op een herinneringsbrief. Een ingebrekestelling kan worden beschouwd als een indicator voor wanbetaling. In 2015 werden 173.259 klanten zonder een ondernemingsnummer – of 6,7% van het totaal – in gebreke gesteld voor het niet tijdig betalen van de waterfactuur.

Het afsluiten van drinkwater moet zo veel als mogelijk vermeden worden. Een lokale adviescommissie of LAC, heeft als taak te onderzoeken of een klant al dan niet mag worden afgesloten van de watertoevoer, onder meer bij wanbetaling. In 2015 hadden 294 van de 308 gemeenten een actieve LAC-werking voor water. In 2015 is er voor het eerst een daling in het totale aantal dossiers dat naar een lokale adviescommissie werd doorgestuurd. De daling die we vorig jaar al opmerkten in het aantal dossiers dat wegens wanbetaling werd doorgestuurd, zet zich ook voort. In 2015 werden 26.000 dossiers wegens wanbetaling aan de LAC voorgelegd, een daling met 11,8% ten opzichte van 2014. Het aantal behandelde dossiers stijgt met 14,8%

Sinds 2011 stagneert het aantal effectieve afsluitingen en neemt dus ondanks de toename in het aantal aanvragen tot afsluiting niet toe. Toch zijn in 2015 nog 3.924 klanten zonder ondernemingsnummer afgesloten van de watertoevoer, waarvan de meeste omwille van het niet betalen van de waterfactuur.

Het rapport bevat voor het eerst cijfers over zowel de gewone klant, de beschermde klant met een sociale vrijstelling als de beschermde klant zonder deze sociale vrijstelling. Het rapport geeft aan dat de groep van beschermde klanten zonder vrijstelling (20.644 klanten) merkbaar meer dan de andere klantengroepen gebruik

maakt van de wettelijke beschermingsmechanismen zoals het betalingsuitstel en het afbetalingsplan. De cijfers geven ook aan dat ze vaker in gebreke worden gesteld voor het niet betalen van de waterfactuur.

Vlaams minister van Omgeving, Natuur en Landbouw Joke Schauvliege: *“Ik wil dat de waterfactuur betaalbaar blijft en dat zo weinig mogelijk mensen van drinkwater afgesloten worden. Het rapport toont aan dat de geleverde inspanningen vruchten afwerpen. De verhoogde inzet van instrumenten zoals het betalingsuitstel, de afbetalingsregeling en de LAC-werking zorgen voor een hoger niveau van bescherming dan eerder het geval was, in de eerste plaats voor de grote en belangrijke groep van beschermde vrijstellingsgerechtigde klanten. Op deze manier leveren de sociale accenten in de drinkwaterfactuur een bijdrage aan het armoedebeleid.”*

Het rapport wijst er wel op dat betalingsproblemen regelmatig blijven voorkomen. Vooral de beschermde maar niet vrijstellingsgerechtigde klanten zijn kwetsbaar.

In 2015 werden slechts 150 waterscans uitgevoerd. De beschermde klanten kunnen [gratis een waterscan](#) aanvragen bij de watermaatschappijen. In 2015 kregen 124 beschermde klanten een gratis waterscan. De waterscan biedt de mogelijkheid om de klant gericht te sensibiliseren over zijn waterverbruik, informatie te geven over mogelijke oorzaken van lekken en hoge verbruiken en een aantal belangrijke aspecten uit het algemeen waterverkoopreglement toe te lichten. **Minister Schauvliege:** *“Ik wil dat er meer gebruik gemaakt wordt van de waterscan. Ik bekijk samen met de verschillende partners hoe we dit waardevolle instrument beter kunnen promoten.”*

Sinds 1 januari 2016 is de uniforme tariefstructuur van kracht die de aanrekening van het watergebruik en de kosten voor de afvalwaterverwerking wijzigt. **Minister Schauvliege:** *“Na het uitvoeren van een armoedetoets moeten de gerechtigden nog 20% van de gangbare waterfactuur betalen. Het is dus nodig om de jaarlijkse statistieken goed op te volgen, te evalueren en waar nodig te bekijken welke aanvullende maatregelen kunnen worden genomen. Die cijfers zullen gebruikt kunnen worden bij de evaluatie van de tariefstructuur.”*

Met de campagne ‘[Goed geregeld = geld gespaard](#)’ wil de VMM de informatie uit het algemeen waterverkoopreglement voor iedereen vlot toegankelijk maken. De [brochure Goed geregeld = geld gespaard](#) is in een eenvoudige taal geschreven en concrete voorbeelden en tips maken alles tastbaar en begrijpelijk.

Het volledige rapport lees je op www.vmm.be/publicaties.