

## CONSULTATIEVERSLAG tariefplan 2023-2028

19 augustus 2022

De consultatieperiode voor het tariefplan 2023-2028 van De Watergroep liep van 8 juli t.e.m. 8 augustus 2022. Dit consultatieverslag bevat:

- een verklaring dat de consultatie werd uitgevoerd conform het Ministerieel besluit tariefregulering
- een thematisch geaggregeerd overzicht van de gemaakte opmerkingen bij het consultatiedocument en de reactie van De Watergroep.

### **1 Verklaring consultatie conform het Ministerieel besluit tariefregulering**

Het 'Besluit van de Vlaamse Regering houdende tariefregulering van de integrale waterfactuur' van 5 februari 2016 bepaalt dat elk waterbedrijf haar tariefplan ter consultatie moet voorleggen aan haar abonnees. De modaliteiten zijn vastgelegd in het 'Ministerieel besluit houdende bepalingen in het kader van de tariefregulering van de integrale drinkwaterfactuur' van 1 juni 2016.

De raad van bestuur van De Watergroep heeft in zitting van 1 juli 2022 beslist dat de **consultatieperiode** voor het tariefplan 2023-2028 liep van **8 juli t.e.m. 8 augustus 2022**.

De consultatie verliep volgens de bepalingen van het Ministerieel besluit tariefregulering:

- De consultatie werd aangekondigd in de voorjaarseditie van het klantenmagazine Waterwereld van De Watergroep. De oorspronkelijke timing was van 21 mei t.e.m. 20 juni 2022. Deze timing werd tweemaal opgeschoven, maar dit werd telkens gecommuniceerd via [www.dewatergroep.be/tariefplan](http://www.dewatergroep.be/tariefplan). Daarnaast werd gedurende de consultatieperiode extra de aandacht getrokken op het tariefplan en de bijhorende consultatie via een banner op de homepage van [www.dewatergroep.be](http://www.dewatergroep.be).
- Aan de gemeentelijke vennoten werd gevraagd de communicatie over de consultatie te ondersteunen via hun gemeentelijke communicatiekanalen. De communicatie werd eveneens ondersteund via AquaFlanders en VMM.
- Het consultatiesjabloon en de toelichtende nota zijn op 8 juli 2022 aan de WaterRegulator bezorgd, samen met de link naar de toelichtende webpagina's.

- Aan de webpagina [www.dewatergroep.be/tariefplan](http://www.dewatergroep.be/tariefplan) waren 2 formulieren gekoppeld: enerzijds om de consultatiedocumenten op te vragen, anderzijds om een vraag/opmerking door te sturen. Wie de consultatiedocumenten opvroeg, kreeg een automatisch antwoord met link naar het consultatiesjabloon en de toelichtende nota. Wie via het contactformulier een vraag/opmerking formuleerde, kreeg eerst een bevestigingsmail en achteraf een persoonlijk antwoord.
- De resultaten van de bevraging worden voorgelegd aan het aandeelhoudersbestuur drinkwater en de raad van bestuur voor evaluatie. Vervolgens wordt na het indienen van het tariefplan het consultatieverslag gepubliceerd op [www.dewatergroep.be/tariefplan](http://www.dewatergroep.be/tariefplan) en worden diegenen die een vraag/opmerking hebben ingediend hierover geïnformeerd.

## 2 Overzicht van ontvangen reacties

Alle info over de consultatie werd gepubliceerd op [www.dewatergroep.be/tariefplan](http://www.dewatergroep.be/tariefplan). Hierbij een overzicht van de bezoekerscijfers:

	Paginaweergaven	Unieke paginaweergaven
Pagina tariefplan	13.324	5.540
Formulier consultatiedocumenten	818	298
Contactformulier tariefplan	572	219
Consultatiedocumenten tariefplan	145	61

**44 personen vulden het formulier in om de consultatiedocumenten te ontvangen.**

**27 personen hebben een opmerking/vraag ingediend in het kader van de consultatie.** Het ging in totaal om 33 opmerkingen/vragen, die thematisch als volgt kunnen worden opgesplitst:

Thema	Aantal opmerkingen/vragen
Investerings	1
Onderbouwing tariefplan	3
Prijs drinkwater	4
Tariefstructuur	15
Andere	8
Niet van toepassing	2
<b>TOTAAL</b>	<b>33</b>

## 2.1 ONTVANGEN REACTIE THEMA 'INVESTERINGEN' (1)

### Reactie 4 augustus 2022

*Welke investeringen zal De Watergroep in de periode 2023-2028 uitvoeren op grondgebied Begijnendijk om de kwaliteit van het kraantjeswater opnieuw te garanderen voor ALLE inwoners? Welke financiële compensatie mogen de inwoners van Begijnendijk verwachten?*

**Antwoord:** In de distributie-infrastructuur in Begijnendijk zijn geen materialen aanwezig die kunnen leiden tot ijzersediment in de leidingen. De Watergroep onderzoekt een aantal mogelijke oorzaken voor de verkleuring:

- het materiaal van toevoerleidingen richting Begijnendijk,
- wisselende stromingsrichtingen (hiertoe worden extra geautomatiseerde debietmeters geïnstalleerd in 2023), gekoppeld aan een analyse van verbruikspatronen,
- opzetten van een nieuw spoelprogramma indien relevant.

De Watergroep bekijkt de vraag voor een compensatie en gaat hierover in overleg met het gemeentebestuur van Begijnendijk.

## 2.2 ONTVANGEN REACTIES THEMA 'ONDERBOUWING TARIEFPLAN' (3)

### Reactie 28 juli 2022

*Op pg 6 wordt verwezen naar thuiswerk. Het percentage/de hoeveelheid thuiswerk in 2020 is echter niet vergelijkbaar met de hoeveelheid thuiswerk op heden. Zich baseren op de cijfers van 2020 ikv volumeberekening is ons inziens dan ook niet correct.*

**Antwoord:** De naar de toekomst verwachte volumes werden niet enkel gebaseerd op 2020. Het totale volume werd gebaseerd op het gemiddelde van de laatste 4 jaren (2018-2021). Tijdens de opgelegde maatregelen met betrekking tot telewerk gedurende de coronaperiode, zagen we een gewijzigde verhouding van afname door de gebruikersgroepen huishoudelijk/niet-huishoudelijk en daarnaast bij de huishoudelijke gebruikers ook de opsplitsing van basis- en comforttarief. Sommige maatregelen omtrent telewerk hebben een blijvend effect naar de toekomst toe, maar niet meer met dezelfde intensiteit als in de jaren 2020 (vanaf de maand maart) & 2021. In het totaalvolume werd het grootste effect afgevlakt door ook 2018 & 2019 in rekening te nemen.

### Reactie 8 augustus 2022 (1)

*Voor het bepalen van het tariefpad is een prognose van het aantal kubieke meter kraanwater dat verkocht wordt noodzakelijk. In de nota lezen we dat deze prognose gebeurde op basis van de bevolkingsprognose. Deze prognose maakt geen inschatting van de economische situatie en houdt geen rekening met veranderend watergebruik. Uit de dagdebieten van 2022 blijkt een veel ander patroon dan de vorige jaren. Piekverbruiken ook in de hittedagen kwamen tot en met donderdag 4 augustus niet voor (zie statusindicator bevoorrading kraanwater -*

*<https://www.vmm.be/data/kraanwater-beschikbaarheid>). Vraag is dan ook of deze prognose best niet opnieuw gebeurt, of elk jaar bijgesteld wordt.*

**Antwoord:** Variabelen zoals de toekomstige economische situatie, toekomstig veranderend watergebruik, veranderend klimaat ... zijn zeer moeilijk in te schatten. We hebben daarom geopteerd voor een neutrale aanpak voor de inschatting van de toekomstige verkochte m<sup>3</sup>: we hebben het gemiddelde genomen van de werkelijke verbruiken over de laatste 4 volledige jaren (2018 t.e.m. 2021) en dit volume constant gehouden. Binnen dit totaalverbruik hebben we het gewijzigde patroon van de laatste jaren (bv. door stijgend thuiswerk) iets meer laten doorwegen door het totale volume te verdelen over de verschillende tariefschijven op basis van het gemiddelde van enerzijds 2019 en anderzijds het gemiddelde van 2020-2021. De evolutie van de bevolkingsprognose werd in rekening gebracht bij de ingeschatte evolutie van de inkomsten uit het vastrecht. De regelgeving stipuleert dat het tariefplan wordt opgemaakt voor een periode van 6 jaar om transparantie en zekerheid te bieden naar de burger. Tot slot bestaat een groot deel van kostenstructuur uit vaste kosten die niet variëren bij een wijzigend verbruik.

#### **Reactie 8 augustus 2022 (2)**

*DWG geeft aan dat er een gestage groei zal zijn van het leidingnetwerk. Ook hier de vraag om dit te herevalueren. We krijgen een verdichting, het minder aansnijden van de open ruimte, ... waardoor het leidingnetwerk minder zal moeten uitbreiden.*

**Antwoord:** Ook bij verdichting is er in vele gevallen uitbreiding van het leidingnet noodzakelijk. Dit is het geval als er nieuwe wegenis binnen bestaande woonkernen wordt gerealiseerd, maar kan ook nodig zijn langs bestaande wegenis waar het nodig is het leidingnet te ontdebelen.

### **2.3 ONTVANGEN REACTIES THEMA 'PRIJS DRINKWATER' (4)**

#### **Reactie 10 juli 2022**

*Hoe verantwoordt jullie een prijsstijging van meer dan 20%? Mijn loon is maar enkele percentages gestegen. En het is een schande dat dit om een basisbehoefte gaat.*

**Antwoord:** De Watergroep houdt de prijsstijging zo beperkt mogelijk, rekening houdend met de klimatologische uitdagingen en strategische bedrijfsdoelstellingen. Om de factuur te drukken, werden belangrijke besparingen opgenomen en werd de prijsstijging in de tijd (over 6 jaar) gespreid. Op deze manier bereiken we een evenwicht tussen waterleveringszekerheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

Daarnaast werd de tabel met de cumulatieve prijsstijging excl. indexatie meegegeven zoals gepubliceerd op de website (11,86% over 6 jaar). Voor meer info over de prijzen en tarieven voor gezinnen en de tariefregulering werd verwezen naar de VMM-website.

### **Reactie 12 juli 2022**

*Ondanks dat het waterverbruik bij ons gezin blijft dalen, merk ik dat we jaar na jaar meer dienen te betalen op onze factuur. Dit is geen stimulans om minder te gaan verbruiken of spaarzaam om te gaan met drinkwater. Het zou net omgekeerd moeten zijn.*

**Antwoord:** De klant kreeg toelichting over de tariefstructuur met de opsplitsing basistarief/comforttarief, die effectief een aanmoediging inhoudt om bewust en zuinig om te gaan met drinkwater. Voor meer info over de prijzen en tarieven voor gezinnen werd verwezen naar de VMM-website.

De Watergroep houdt de prijsstijging zo beperkt mogelijk, rekening houdend met de klimatologische uitdagingen en strategische bedrijfsdoelstellingen. Om de factuur te drukken, werden belangrijke besparingen opgenomen en werd de prijsstijging in de tijd (over 6 jaar) gespreid. Op deze manier bereiken we een evenwicht tussen waterleveringszekerheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

De klant werd tot slot bedankt voor zijn inspanningen om het waterverbruik te beperken en bewust om te gaan met water.

### **Reactie 13 juli 2022**

*Dit wordt kenbaar gemaakt de prijsverhoging. als je het er niet mee eens bent, gaat het toch door neem ik aan? Ik ben het er niet mee eens, het water in België is stervensduur. Zeker in verhouding met Nederland, wat een hele goede waterkwaliteit heeft.*

**Antwoord:** Voor info over het proces van de tariefregulering werd verwezen naar de VMM-website. De Watergroep houdt de prijsstijging zo beperkt mogelijk, rekening houdend met de klimatologische uitdagingen en strategische bedrijfsdoelstellingen. Om de factuur te drukken, werden belangrijke besparingen opgenomen en werd de prijsstijging in de tijd (over 6 jaar) gespreid. Op deze manier bereiken we een evenwicht tussen waterleveringszekerheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

Elk land / elke regio heeft een eigen tariefstructuur en tariefzetting. Dit kan onder meer afhangen van het benodigde leidingnetwerk om het water tot bij de klanten te krijgen (Nederland heeft een andere ruimtelijke ordening) of de aanwezigheid van grond- en/of oppervlaktewater.

### **Reactie 8 augustus 2022**

*Welk zal de prijs van het drinkwater zijn?*

**Antwoord:** De tabel met de prijsevolutie (zoals gepubliceerd op [www.dewatergroep.be/tariefplan](http://www.dewatergroep.be/tariefplan)) werd aan de klant gestuurd met link naar de impactberekening voor de typeabonnees. De klant werd eveneens verwezen naar de webpagina van De Watergroep met uitleg over de waterfactuur.

## 2.4 ONTVANGEN REACTIES THEMA 'TARIEFSTRUCTUUR' (15)

### Reactie 8 juli 2022

*Hoe kan iemand verantwoordelijk zijn dat het "vast recht" lager is voor een samenwonend koppel/gezin dan voor een alleenstaande met amper een verbruik. Dit is pure discriminatie!! Het is aan jullie als grootste maatschappij om dit aan te kaarten bij de overheid!*

**Antwoord:** Deze reactie heeft betrekking op de tariefstructuur en niet op het tariefplan. Voor meer informatie werd verwezen naar de websites van De Watergroep en VMM. Daarnaast werd ter info meegegeven dat de WaterRegulator (Vlaamse Milieumaatschappij) in 2019 een evaluatie heeft gemaakt van de tariefstructuur, waarvan de resultaten zullen worden meegenomen in een latere herziening. De Watergroep geeft deze opmerking door aan de WaterRegulator.

### Reactie 10 juli 2022

*Waarom moeten inwoners zoals wij, die investeringen gedaan hebben om gescheiden afwatering te installeren, toch het volle bedrag betalen? Wij hebben investeringen gedaan, anderen niet, maar betalen evenveel. Vind dit niet rechtvaardig.*

**Antwoord:** Ook deze reactie heeft betrekking op de tariefstructuur en niet op het tariefplan. De kosten voor de afvoer en zuivering van water zijn niet opgenomen in het tariefplan. Voor meer informatie werd verwezen naar de websites van De Watergroep en VMM.

### Reactie 13 juli 2022

*Waarom ook geen korting voor mensen die zeer zuinig leven (wel voor veelverbruikers, comforttarief maar niet voor mensen die extra opletten, dus daar zou ook een goedkopere prijs voor moeten zijn). Waarom zo'n prijsstijging?*

**Antwoord:** De tariefstructuur werd toegelicht, met focus op de opsplitsing basistarief/comfort. Op die manier worden onze klanten effectief aangemoedigd om bewust om te gaan met drinkwater. De Watergroep houdt de prijsstijging zo beperkt mogelijk, rekening houdend met de klimatologische uitdagingen en strategische bedrijfsdoelstellingen. Om de factuur te drukken, werden belangrijke besparingen opgenomen en werd de prijsstijging in de tijd (over 6 jaar) gespreid. Op deze manier bereiken we een evenwicht tussen waterleveringszekerheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

### Reactie 14 juli 2022 (1)

*Een heffing voor internationale investeringen in een evenwichtige watercyclus. Ze spijst een fonds waarmee internationaal georiënteerde SDG-projecten gefinancierd worden.*

**Antwoord:** Ook deze reactie heeft betrekking op de tariefstructuur. De Watergroep geeft deze opmerking door aan de WaterRegulator.

### **Reactie 14 juli 2022 (2)**

*Mijn jaarlijks verbruik is één kubieke meter! Jaarlijks betaal ik 90 EURO. Dat is veel te veel. Ik heb geen boodschap aan een factuur met verschillende elementen (zoals waterzuivering, afvoer, productie, levering). Voor mij telt enkel het totaal bedrag.*

**Antwoord:** De klant kreeg een toelichting bij de tariefstructuur.

### **Reactie 18 juli 2022**

*Het zogenaamde "vastrecht met korting" is onverdedigbaar. Een vastrecht dat voor iedereen gelijk is, is op zich al nadelig voor alleenwonenden. Een "vastrecht" dat HOGER is voor alleenwonenden is nog perverser (en geen "vast"recht). Schaf dit af aub.*

**Antwoord:** Ook hier werd toelichting gegeven bij de tariefstructuur en werd verwezen naar de evaluatie van de tariefstructuur.

### **Reactie 21 juli 2022**

*Vastrecht afschaffen en principe van gebruiker betaalt toepassen. Zelf ben ik zuinig op water (<5m<sup>3</sup>/jaar). Hoofdsom die ik betaal is vastrecht. Gezinnen met 5 personen betalen geen vastrecht, alleenstaanden zijn altijd de dupe!*

Zelfde antwoord als bovenstaande vraag.

### **Reactie 2 augustus 2022 (1)**

*Waarom is er op het vastrecht een korting per gedomicilieerd persoon? Dat er een jaarlijkse vaste vergoeding per aansluiting moet betaald worden vind ik logisch. Maar waarom moet een alleenstaande meer betalen dan een gezin voor dezelfde dienstverlening?*

Zelfde antwoord als bovenstaande vragen.

### **Reactie 2 augustus 2022 (2)**

*Kunnen jullie ev. eens nagaan of een regeling voor ouders in co-ouderschap mogelijk zou zijn? Bvb. in geval dat de kinderen bij 1 van de ouders gedomicilieerd zijn, dit kan gesplitst worden tussen beiden? Eventueel aantonen via verblijfsregeling?*

**Antwoord:** Binnen de huidige tariefstructuur is geen tegemoetkoming bij co-ouderschap mogelijk. Er werd verwezen naar de evaluatie van de tariefstructuur.

### **Reactie 2 augustus 2022 (3)**

*Sedert de invoering van het tarief "afvoer" en "zuivering" betalen de inwoners van de Trompstraat al deze bijdrage. Er ligt GEEN riolering. Zal dat bedrag in mindering worden gebracht van onze factuur voor aansluiting op het geplande rioleringsnetwerk?*

**Antwoord:** Ook hier werd toelichting gegeven bij de tariefstructuur en het feit dat de kosten voor afvoer en zuivering niet zijn opgenomen in het tariefplan. Via deze bijdragen draagt de klant ook bij aan de uitbouw van de infrastructuur voor afvoer en zuivering. Enkel bij een individuele behandeling van afvalwater is een tegemoetkoming mogelijk.

### **Reactie 3 augustus 2022 (1)**

*Waarom is de prijs per m<sup>3</sup> drinkwater volgens de impactberekening typeabonnees het voordeligst voor een gezin met een hoog verbruik? Is het niet het doel om minder drinkwater te verbruiken? Welke motivator wordt hiervoor gehanteerd?*

**Antwoord:** Ook hier werd een toelichting gegeven bij de tariefstructuur.

### **Reactie 3 augustus 2022 (2)**

*In jullie berekening van de kostprijs worden investeringen in een centrale waterontharding opgenomen. Wordt er een korting voorzien voor gezinnen die zelf geïnvesteerd hebben in een individuele waterontharder?*

**Antwoord:** In het kader van de tariefstructuur wordt geen korting toegekend aan gezinnen die zelf investeerden in een individuele waterontharder. Het water dat geleverd wordt, beantwoordt ruimschoots aan de kwaliteitsnorm voor hardheid. De Watergroep investeert in centrale ontharding als extra service voor haar klanten. Wie woont in een regio waar De Watergroep een centrale onthardingsinstallatie plant, kan zelf beslissen of hij de particuliere ontharder in dienst houdt. Centrale ontharding op basis van korrelreactoren is milieuvriendelijker dan de particuliere ontharders die zorgen voor zoutlozingen.

### **Reactie 3 augustus 2022 (3)**

*Heb ik recht op een sociaal tarief als werkloze?*

**Antwoord:** Er werd verwezen naar de voorwaarden om in aanmerking te komen voor het sociale tarief. Momenteel is dit niet het geval bij werkloosheid.

### **Reactie 8 augustus 2022 (1)**

*Als de overheid Sociaal Tarief zou koppelen aan Belastbaar Inkomen, zou men zien dat momenteel mensen Sociaal Tarief genieten met duizenden Euro's meer Belastbaar Inkomen terwijl anderen niet!*

**Antwoord:** Ook hier werd toelichting gegeven bij de tariefstructuur en werd verwezen naar de evaluatie van de tariefstructuur.

### **Reactie 8 augustus 2022 (2)**

*Huishoudelijk verbruik betaalt na een bepaalde hoeveelheid water, dubbel zoveel. Dit is niet zo voor het niet-huishoudelijke verbruik. Hoe hoger het verbruik (in schijven), hoe lager de prijs. Ook diezelfde manier van berekening zou moeten gelden voor niet-huishoudelijke klanten.*

**Antwoord:** Ook hier werd toelichting gegeven bij de tariefstructuur en werd verwezen naar de evaluatie van de tariefstructuur.

## **2.5 ONTVANGEN REACTIES THEMA 'ANDERE' (8)**

### **Reactie 14 juli 2022**

*Wanneer wordt de digitale watermeter geïnstalleerd?*



**Antwoord:** Momenteel loopt er een pilootproject van Fluvius en 3 drinkwaterbedrijven: Pidpa, FARYS en De Watergroep. Vanaf 2023 start de grootschalige uitrol van de digitale watermeter. Tegen eind 2030 vervangt De Watergroep bij al haar klanten de oude watermeter door een digitaal exemplaar. Als klant krijg je tijdig een persoonlijke verwittiging als je aan de beurt bent.

#### **Reactie 28 juli 2022**

*Drinkwater zou uitsluitend mogen gebruikt worden om te drinken, wat het verbruik sterk zou verminderen en dus de prijs doen dalen. Woningen zijn verplicht om regenputten te voorzien maar aansluitingen voor gebruik zijn niet verplicht. Drinkwater voor WC!*

**Antwoord:** Het gebruik van drinkwater maakt geen onderdeel uit van het tariefplan. Initiatieven om regenwater te scheiden van het drinkwater kunnen we alleen maar aanmoedigen. Nu het klimaat wijzigt en we te maken krijgen met zowel lange droge periodes als zware regenval, trekt de Vlaamse regering op aangeven van minister van Omgeving Zuhal Demir de volumes van de verplichte regenwaterputten op. Daarnaast kijkt De Watergroep zelf naar oplossingen om regenwater efficiënter te benutten op collectieve schaal. Voor de uitbouw van dergelijke projecten zijn wij een partner voor projectontwikkelaars en gemeentebesturen.

#### **Reactie 31 juli 2022**

*Geachte, Graag ontvang ik het voorgestelde tariefplan voor 2023-2028.*

**Antwoord:** Link naar de consultatiedocumenten werd doorgestuurd.

#### **Reactie 1 augustus 2022**

*Waarom vind ik dit niet kunnen:*

- 1. Dagelijks >160 miljoen liter water verloren*
- 2. Jaarlijks > 20 miljard liter verloren (Limburg) Kom eens terug met een voorstel als deze problemen volledig opgelost zijn!*

**Antwoord:** De klant kreeg toelichting over het meerjarenprogramma dat De Watergroep in 2019 heeft opgestart om het lekverlies terug te dringen. Ook het invoeren van de digitale watermeters past in de strategie om het volume aan niet in rekening gebracht water terug te dringen. Voor meer info over de geboekte vooruitgang werd verwezen naar het jaarverslag 2021 van De Watergroep.

#### **Reactie 3 augustus 2022**

*Volgens jullie berekening valt mijn gezin in de categorie "gemiddeld" ondanks de maatregelen die al werden genomen. Hoe realistisch zijn de gebruikte categorieën? Hoe kan ik mijn verbruik verder verlagen?*

**Antwoord:** De cijfers over de verschillende verbruiscategorieën bevatten de meest recente gegevens van de Vlaamse Milieumaatschappij en zijn zeer up-to-date. De klant werd voor meer info over het gemiddeld kraanwaterverbruik verwezen naar de VMM-website. Voor tips om water te besparen, werd verwezen naar de website van De Watergroep.

### **Reactie 3 augustus 2022**

*Hebben jullie zicht op de toekomstige evolutie van de tarieven van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage?*

**Antwoord:** Wij hebben geen indicaties dat de bovengemeentelijke saneringsbijdrage op korte termijn zal evolueren.

### **Reactie 8 augustus 2022**

*In jullie toelichting is opgenomen dat er meer ingezet wordt op centrale ontharding, omdat dit een vraag is van ons als klant. Daarnaast zijn er nog een hele reeks andere aspecten die we als klant graag wensen:*

- *een locatie waar we ter plaatse terecht kunnen (dus niet telefonisch of via mail of via chat)*
- *een ondersteuning van ons als klant rond vragen over waterhuishouding in en rond het huis (zie één van de punten die uit de grote-waterenquête kwam)*
- *een soepele houding bij abnormale gebruiken*
- *een sociaal beleid rond begrenzing en afsluiting*
- *langere afbetaaltermijnen*
- *lagere maandelijks af te betalen bedragen*
- *toename van het aantal waterscans*
- *samenwerkingen opzetten van de organisaties die ondersteuning bieden aan mensen in armoede*
- *geen bruin water uit de kraan*
- *voldoende en zoveel mogelijk een constante druk.*

**Antwoord:** De Watergroep staat voor een klantcentrische dienstverlening. We houden de vinger aan de pols wat de behoeften/wensen van klanten betreft via diverse klantentevredenheidsbevragingen, door te werken met klantenpanels ... Daarnaast zetten we in op een doelgroepgerichte communicatie. Wat de opgelijste punten betreft:

- We focussen op een digitale dienstverlening maar engageren ons ook rond digitale inclusie. We onderzoeken de behoefte naar afspraken op kantoor om complexere dossiers te bespreken.
- We bieden momenteel geen advies aan particulieren met betrekking tot de waterhuishouding. We bieden uiteraard wel de waterscan aan volgens de geldende voorwaarden (gratis voor beschermde klanten) en doen waar relevant een controlebezoek bij abnormaal hoog verbruik. We bekijken hoe we naar de toekomst toe de waterscan nog beter kunnen bekendmaken bij specifieke doelgroepen.
- Voor het toekennen van minnelijke schikkingen bij abnormaal hoog verbruik stellen we ons soepeler op dan de bepalingen van het Algemeen Waterverkoopreglement.
- Voor begrenzing en afsluiting volgen we de regels van het Algemeen Waterverkoopreglement. We stellen ons soepel op bij het toestaan van afbetalingsplannen. Wie betalingsproblemen ondervindt, kan kiezen voor maandelijks tussentijdse facturen i.p.v. driemaandelijks facturen.

- Er is ad hoc afstemming met organisaties die mensen in armoede ondersteunen, bv. met betrekking tot de invoering van de digitale watermeter.
- In het investeringsplan voor het leidingnet zijn projecten opgenomen om de bruinwaterproblematiek aan te pakken. Zowel op het vlak van distributie als van productie en opslag zijn projecten opgenomen om voor een constante druk te zorgen in regio's waar dat momenteel niet altijd het geval is.

### **Reactie 8 augustus 2022**

*De tekst op de website geeft een goede samenvatting van de belangrijke punten voor het bepalen van het tariefplan. Voor de procentuele stijging moeten we in de nota zijn. De verduidelijkende cijfers en de begeleidend tekstdocument zijn enkel te ontvangen door het indienen van een aanvraag. Dit begeleidend tekstdocument bespreekt op een goede wijze de verschillende tabbladen. In de spreadsheet zijn een heel aantal cellen zwart ingekleurd. Dit maakt voor experts niet eenvoudig om de correctheid van de inschatting mee te analyseren. Reageren op het tariefplan kan via een formulier. Maar daar mogen slechts 256 tekens ingebracht worden. Dit is niet zo'n klantvriendelijke manier. Ik ben wel geen klant bij jullie. Misschien is dat de reden dat ik maar een beperkte inbreng mag doen.*

**Antwoord:** We hebben er inderdaad voor gekozen de consultatiedocumenten via een aanvraagformulier ter beschikking te stellen, weliswaar met een geautomatiseerd antwoord dat direct toegang geeft tot de gevraagde documenten. De procentuele wijziging werd niet in de tabellen maar wel in de tekst van de webpagina opgenomen. Conform de geldende regelgeving werden inderdaad bepaalde velden met bedrijfskritische informatie zwart ingekleurd. De beperking tot 256 tekens was te wijten aan het selecteren van het thema 'Andere', we nemen dit als aandachtspunt mee.

## **2.6 ONTVANGEN REACTIES 'NIET VAN TOEPASSING' (2)**

### **Reactie 30 juli 2022**

*Ik wil maandelijks betalen, niet meer elk trimester.*

**Antwoord:** Vraag werd doorgestuurd naar de betrokken dienst.

### **Reactie 5 augustus 2022**

*Gezien onze zeer hoge rekening vroegen wij ons af of het mogelijk is om dit af te betalen in verschillende termijnen.*

**Antwoord:** Vraag werd doorgestuurd naar de betrokken dienst.

### **3 Conclusie**

Er werden geen opmerkingen ingediend die een aanpassing van het voorgestelde tariefplan vergen. Alle klanten kregen de boodschap dat hun opmerking/vraag wordt gerapporteerd aan de WaterRegulator.

Kathleen De Schepper  
directeur Externe Relaties