



Vlaamse  
Nutsregulator

# Rapport

van 29/06/2026

**Warmtenetrapport over het jaar 2025**

## Inhoud

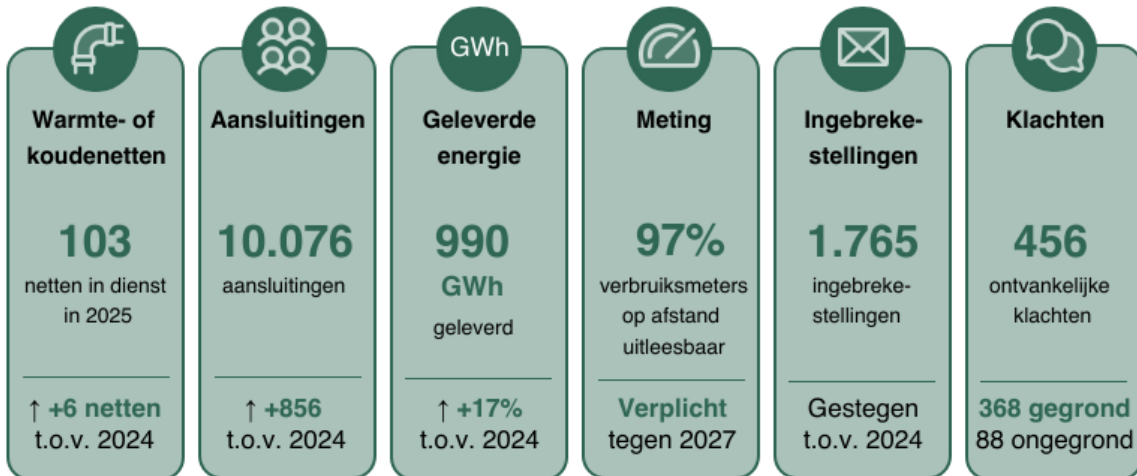
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Bevraging van de warmte- of koudenetbeheerders</b>	<b>6</b>
2.1. Overzicht van de gemelde warmte- of koudenetten	6
2.2. Aansluitingen	8
2.3. Meting van thermische energie	10
<b>3. Bevraging van de warmte- of koudeleveranciers</b>	<b>13</b>
3.1. Levering van thermische energie	13
3.2. Contracten en contractvoorwaarden	15
3.2.1. Looptijd van het afnamecontract	16
3.2.2. Facturatie en betalingsvoorwaarden	16
3.3. Prijzen van thermische energie	17
3.3.1. Gerapporteerde prijzen in de jaarlijkse bevraging	17
3.3.2. Toekomstig verdiepend onderzoek naar prijzen en rendementen in de warmtemarkt	23
<b>4. Sociale statistieken</b>	<b>24</b>
<b>5. Kwaliteit van de dienstverlening</b>	<b>27</b>
5.1. Algemeen	27
5.2. Rapportering klachten tegen warmte- of koudenetbeheerders of warmte- of koudeleveranciers	27
<b>6. Besluit</b>	<b>29</b>

## Infografiek

# Warmtenetrapport 2025

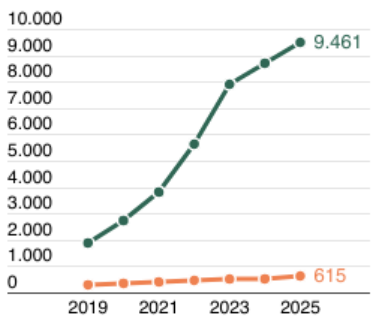
## Kerncijfers

Overzicht warmte- of koudenetten in Vlaanderen



### Aansluitingen en geleverde energie

#### Evolutie aantal aansluitingen per type



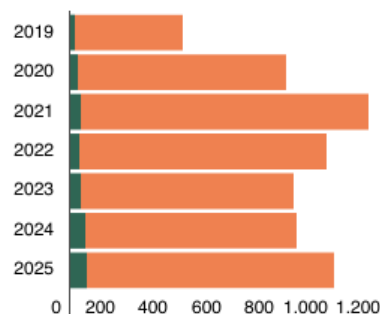
**+751**

huishoudelijke aansluitingen t.o.v. 2024

**+105**

niet-huishoudelijke aansluitingen t.o.v. 2024

#### Geleverde thermische energie (GWh)



**+13%**

huishoudelijk verbruik t.o.v. 2024

**+17%**

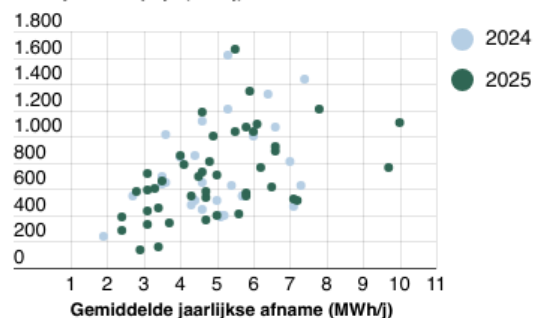
niet-huishoudelijk verbruik t.o.v. 2024

### Prijzen

#### Jaarlijkse kost voor afname thermische energie

Per standaardcontract - gemiddeld huishouden (excl. btw)

#### Jaarlijkse kostprijs (EUR/j)



Er is een zeer grote variatie in jaarlijkse kostprijs binnen de gemelde huishoudelijke standaardcontracten.

### Sociale statistieken

**1.765** ingebrekestellingen (+24% t.o.v. 2024)

**136** opgestarte afbetalingsplannen (+103% t.o.v. 2024)

**90** LAC-dossiers (+125% t.o.v. 2024)

## 1. Inleiding

Sinds 2019 organiseert de Vlaamse Nutsregulator een jaarlijkse bevraging van alle warmte- of koudeleveranciers en warmte- of koudenetbeheerders, actief op de gemelde warmte- of koudenetten in Vlaanderen. Verschillende zaken komen aan bod in de bevraging:

- Bij de warmte- of koudenetbeheerders vragen we naar het aantal huishoudelijke en niet-huishoudelijke aansluitingen en de wijze waarop warmte- of koudeleveranciers gecontacteerd kunnen worden. Verder vragen we een aantal gegevens op rond warmtemeting. Dit deel wordt besproken in hoofdstuk 2.
- In hoofdstuk 3 geven we een overzicht van de hoeveelheid geleverde thermische energie via warmte- of koudenetten in Vlaanderen. We vragen bij de warmte- of koudeleveranciers een aantal aanspreekpunten en contactgegevens op, net als de gehanteerde standaardcontracten en contractvoorwaarden, met inbegrip van de aangerekende prijzen aan afnemers van thermische energie. In dit hoofdstuk wordt een beeld gegeven van de voornaamste contractvoorwaarden en van de gebruikte principes en formules om tot deze prijzen te komen, inclusief de componenten waarmee de prijs is opgebouwd.
- In hoofdstuk 4 geven we een overzicht van de gerapporteerde sociale statistieken door de verschillende warmte- of koudeleveranciers en warmte- of koudenetbeheerders.
- In hoofdstuk 5 wordt de kwaliteit van de dienstverlening besproken. Hierin vermelden we het aantal geregistreerde klachten en waarop ze betrekking hebben.
- Ten slotte formuleren we enkele besluiten in hoofdstuk 6.

De jaarlijkse bevraging werd uitgestuurd naar 65 partijen voor 105 warmte- of koudenetten. Eén bijkomend warmte- of koudenet werd pas na afloop van de rapportering aangemeld en bleek in 2025 ook al deels actief. Dit net werd nog toegevoegd aan de dataset o.b.v. de gegevens uit de aanmelding. Van drie netten kwam aan het licht dat ze in de loop van 2024 uit dienst werden genomen. Deze netten werden voor het jaar 2025 niet langer opgenomen. In totaal waren er dus 103 warmte- of koudenetten in dienst in het jaar 2025.

Via een parallelle bevraging door het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) zijn nog bijkomende gegevens beschikbaar, zoals de gebruikte brontechnologie, de temperatuurregimes en het aantal kilometer leiding. Momenteel wordt onderzocht hoe de beide bevragingen verder op elkaar afgestemd kunnen worden via een meer eengemaakt rapporteringssjabloon of -formulier. Ook een betere inhoudelijke afstemming van de vragen maakt deel uit van deze oefening.

Hoewel we vermoeden dat, door toenemende ervaring bij zowel de Vlaamse Nutsregulator als de warmte- of koudenetbeheerders en de warmte- of koudeleveranciers, de kwaliteit van de antwoorden in een stijgende lijn zit, is het niet uitgesloten dat bepaalde antwoorden nog fouten bevatten. In de mate van het mogelijke hebben we een kwaliteitscontrole gedaan, maar we kunnen niet uitsluiten dat er nog fouten overblijven.

Bij het verwerken van de data trachten we steeds alert te zijn voor inconsistenties in de historische trends die mogelijk te wijten zijn aan fouten in vroegere rapporteringen of verwerkingen. Zo werden ook dit jaar een aantal correcties uitgevoerd die ertoe leiden dat de historische gegevens (2019-2024) kunnen afwijken van de cijfers uit eerdere Warmtenetrappen. We kiezen deze aanpak om historische trends steeds zo betrouwbaar mogelijk te kunnen onderzoeken.

Een aantal wijzigingen en correcties die dit jaar werden doorgevoerd zijn:

- De categorisering van de aansluitingen werden bijgesteld in het rapporteringssjabloon voor gegevensjaar 2025, om meer inzicht te krijgen in de wijze van levering bij appartementsgebouwen. De levering van thermische energie kan bij deze gebouwen plaatsvinden via een collectief leveringscontract tussen de warmte- of koudeleverancier en een ‘tussenpersoon bij de levering van thermische energie’, zoals de VME (Vereniging van Mede-Eigenaars) of de woonmaatschappij. Die tussenpersoon levert de thermische energie door aan de achterliggende bewoners. Het alternatief is een rechtstreekse levering van thermische energie door de warmte- of koudeleverancier aan de bewoners, zonder tussenkomst van een tussenpersoon. We brengen vanaf gegevensjaar 2025 apart in kaart hoeveel appartementsgebouwen en achterliggende appartementen onder elk van deze situaties vallen. Voor netten waar beide vormen door elkaar voorkomen, was het daarbij soms nodig om de evolutie van deze cijfers ook voor de jaren 2019-2024 gericht te herbekijken met de betrokken partijen.
- Bij ontbrekende rapporteringen worden de data van een jaar eerder overgenomen wat het aantal aansluitingen en de leveringsvolumes betreft, om willekeurige schommelingen in de data te vermijden. Dit gebeurde voor het jaar 2025 slechts in een zeer klein aantal gevallen.
- Soms wordt de in- of uitdienstname van een warmte- of koudenet laattijdig aangemeld en zijn deze netten in werkelijkheid al enige tijd (in)actief. De dataset wordt dan in de mate van het mogelijke retroactief aangepast.

## 2. Bevraging van de warmte- of koudenetbeheerders

### 2.1. Overzicht van de gemelde warmte- of koudenetten

De warmte- of koudenetbeheerder moet overeenkomstig artikel 3/1.3.1 van het Energiebesluit binnen dertig dagen na de indienstneming of uitbreiding van een warmte- of koudenet een aantal gegevens melden aan de Vlaamse Nutsregulator. We vullen de gegevens van de aanmelding aan met de verkregen data uit de jaarlijkse bevraging. We merken hierbij op dat we vandaag niet beschikken over structurele data die ons toelaat om handhavend op te treden naar warmte- of koudenetbeheerders die geen gevolg geven aan hun meldingsplicht. We zullen hiervoor in overleg treden met andere instanties teneinde toegang te krijgen tot deze structurele gegevens. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan data rond 'externe warmtelevering' zoals aangeleverd aan het VEKA in het kader van EPB-berekeningen. Gevallen van externe warmtelevering omvatten wel uitsluitend warmte- of koudenetten die de eigen site overschrijden.

Een overzicht van het aantal warmte- of koudenetten, het aantal aansluitingen per warmte- of koudenet en de geleverde energievolumes is terug te vinden op onze interactieve warmtenetkaart.<sup>1</sup>

Op basis van de gerapporteerde huishoudelijke en niet-huishoudelijke aansluitingen kunnen we beoordelen tot welk type de warmte- of koudenetten behoren: huishoudelijk, niet-huishoudelijk of gemengd. Figuur 1 toont de evolutie<sup>2</sup> van het aantal warmte- of koudenetten die in dienst waren in een bepaald jaar, opgesplitst per type. In 2025 kwamen er netto 6 warmte- of koudenetten bij. Achter deze globale toename schuilt een dynamiek van nieuwe meldingen, uitdienstnames, fusies en schrappingen van enkele netten.

Er werden in 2025 9 nieuwe warmte- of koudenetten gemeld bij de Vlaamse Nutsregulator. Eén van deze netten bleek al in 2024 in dienst te zijn genomen en was dus laattijdig gemeld. Dit net werd retroactief toegevoegd aan de dataset van 2024. Vier andere warmte- of koudenetten werden pas in 2026 gemeld, maar waren ook in 2025 in dienst. De betrokken partijen werd gevraagd alsnog over deze netten te rapporteren voor het gedeelte van het jaar 2025 waarin deze netten al actief waren. **Er werden in 2025 in totaal dus 12 nieuwe warmte- of koudenetten in dienst genomen.**

De nieuw in dienst genomen netten betreffen 7 netten met uitsluitend huishoudelijke aansluitingen, 4 netten met zowel huishoudelijke als niet-huishoudelijke aansluitingen en één net met uitsluitend niet-huishoudelijke aansluitingen.

Twee warmte- of koudenetten van Fluvius in Roeselare fuseerden in de loop van 2024 met een derde warmte- of koudenet tot één systeem. Deze netten worden nog apart geteld voor het jaar 2024, maar worden samen gerapporteerd vanaf gegevensjaar 2025.

Drie kleinschalige huishoudelijke warmte- of koudenetten van woonmaatschappij Woonschakel Berg & Nete werden in de loop van 2024 uit dienst genomen. Dit werd echter pas in 2026 gemeld. De netten zijn opgenomen in de dataset voor het gedeelte van het jaar 2024 waarin ze nog actief waren. Vanaf 2025 worden deze netten niet langer mee opgenomen. Ook het net STORG-Molenheide in

---

<sup>1</sup> Raadplegen via: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/warmtenetkaart-0>

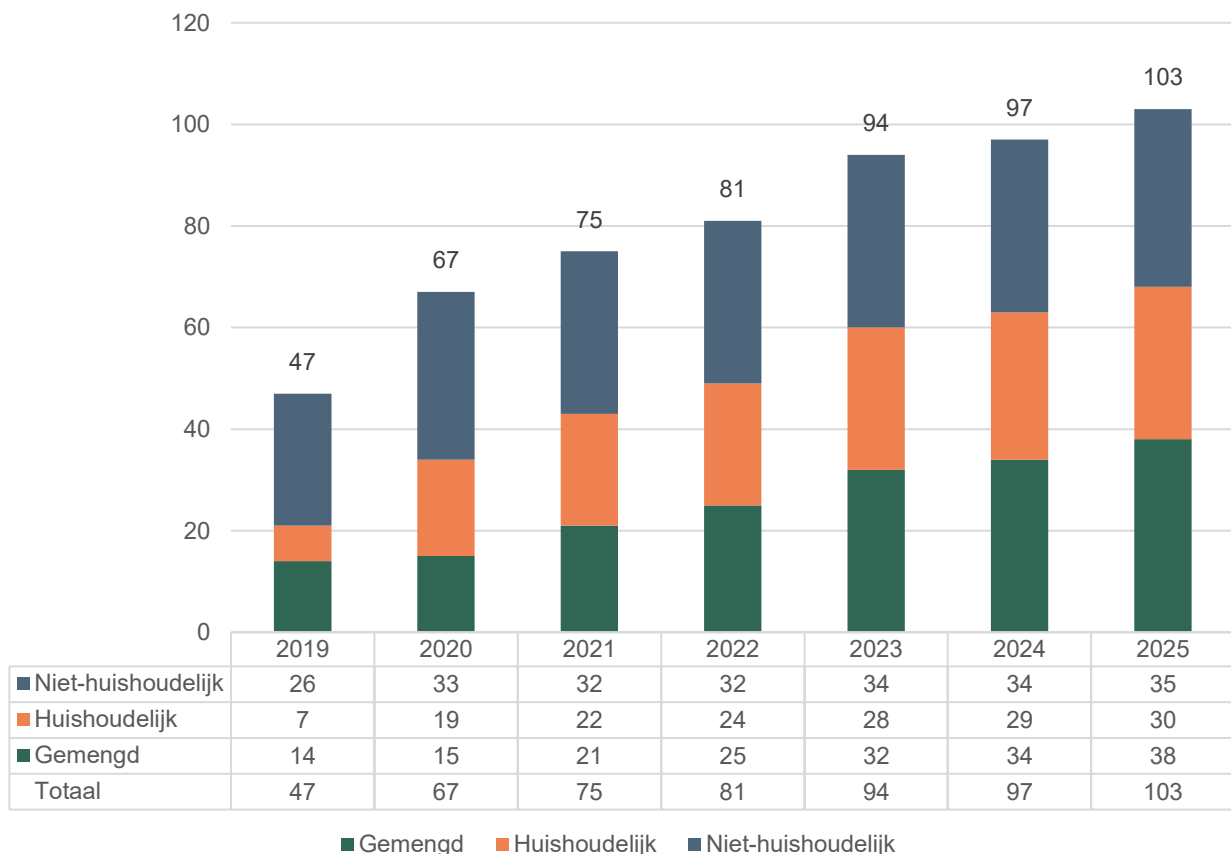
<sup>2</sup> De grafiek toont een momentopname in het respectievelijke jaar. Het type van een warmte- of koudenet kan wijzigen over de verschillende jaren heen. Een niet-huishoudelijk net in jaar x kan na aansluiting van huishoudelijke afnemers in jaar x+1 wijzigen naar een gemengd net.

Houthalen-Helchteren werd in de loop van 2024 uit dienst genomen en werd vanaf 2025 dus niet langer opgenomen in de rapportering.

In samenspraak met het VEKA werd één niet-huishoudelijk stoomnet en één kleinschalig huishoudelijk warmte- of koudenet uit de volledige dataset geschrapt omdat beide historisch ten onrechte gemeld werden als warmte- of koudenet. Beide gevallen betreffen systemen waar slechts thermische energie wordt geleverd aan één gebouw, waardoor deze systemen niet onder de decretale definitie van een warmte- of koudenet vallen, zoals bepaald in artikel 1.1.3 113/1/1° en 133° /2 van het Energiedecreet. Binnen de dataset van de Vlaamse Nutsregulator werden ook de historische gegevens van deze warmte- of koudenetten verwijderd, om consistentie binnen de gegevens te verzekeren.

In 2025 werd het beeld van de voorbije jaren verdergezet, met een gelijkaardig aandeel niet-huishoudelijke, huishoudelijke en gemengde netten. Sommige gemengde netten betreffen netten met hoofdzakelijk huishoudelijke aansluitingen, aangevuld met enkele KMO's of andere niet-huishoudelijke aansluitingen, bijvoorbeeld in de plint van een appartementsgebouw.

### Aantal warmte- of koudenetten per type



Figuur 1: Het aantal warmte- of koudenetten dat in een gegeven jaar in dienst was, opgesplitst per type.

## 2.2. Aansluitingen

We verzamelden gegevens over het aantal aansluitingen in het jaar 2025 in de categorieën weergegeven in Tabel 1.

Tabel 1: Categorieën van aansluitingen op een warmte- of koudenet, zoals gehanteerd in de jaarlijkse rapportering.

<b>Huishoudelijke aansluitingen</b>
Huizen
Appartementsgebouwen – rechtstreeks
Aantal individuele appartementen – rechtstreeks
Appartementsgebouwen – via tussenpersoon
Aantal individuele appartementen – via tussenpersoon
<b>Niet-huishoudelijke aansluitingen</b>
KMO's
Andere
<b>Andere warmte- of koudenetten</b>

Binnen de **huishoudelijke aansluitingen**, werd het aantal aangesloten huizen opgevraagd. Daarnaast werd dit jaar ruimte gelaten voor een onderscheid tussen individuele of collectieve aansluitingen bij appartementsgebouwen.

In de categorie '**Appartementsgebouwen – rechtstreeks**' heeft elk individueel appartement contractueel een eigen, rechtstreekse aansluiting op het warmte- of koudenet. Er vindt dus een rechtstreekse levering van thermische energie plaats door de warmte- of koudeleverancier aan de bewoners. De bewoners vallen hier onder de decretale definitie van 'afnemers van thermische energie'<sup>3</sup>, net als de andere klanten die rechtstreeks thermische energie aankopen van het warmte- of koudenet.

We weten echter dat in een heel aantal gevallen de levering niet rechtstreeks gebeurt, maar via een zgn. '**tussenpersoon bij de levering van thermische energie**'. Dat kan bijvoorbeeld de VME of een woonmaatschappij zijn, dewelke is aangesloten op het warmte- of koudenet en thermische energie aankoopt bij de warmte- of koudeleverancier. De tussenpersoon levert deze thermische energie vervolgens door aan de achterliggende individuele appartementen. De bewoners van deze appartementen hebben dus zelf geen eigen rechtstreekse aansluiting op het warmte- of koudenet. Deze groep wordt niet beschouwd als 'afnemers van thermische energie', maar valt wel onder de bredere decretale definitie van 'eindgebruikers van thermische energie'.<sup>3</sup> Omwille van het aanzienlijk belang van deze manier van leveren, werd dit jaar ook gepolst naar het aantal appartementsgebouwen en individuele appartementen waar een tussenpersoon bij de levering van thermische energie een rol opnam in de leveringsketen in 2025.

Wanneer sprake is van een rechtstreekse levering aan de individuele appartementen, nemen we elk individueel appartement als één huishoudelijke aansluiting mee in de cijfers. Bij levering via een tussenpersoon, wordt het volledig appartementsgebouw meegeteld als één enkele (collectieve) huishoudelijke aansluiting. Hoewel achter zo'n collectieve aansluiting ook niet-huishoudelijke eindgebruikers aanwezig kunnen zijn, gaan we er hier bij benadering van uit dat de gemelde

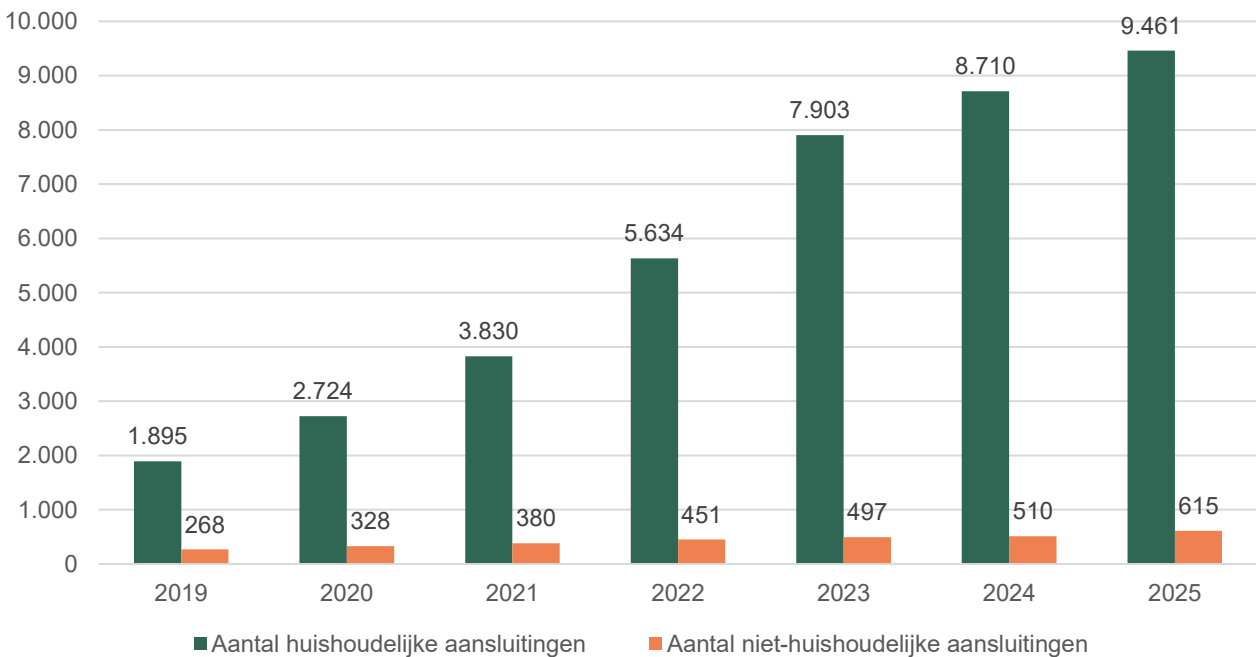
<sup>3</sup> Zie artikel 1.1.3 van het Energiedecreet

appartementengebouwen een (hoofdzakelijk) residentieel karakter hebben en daarom allemaal meegeteld kunnen worden in de categorie van huishoudelijke aansluitingen.

Wat **niet-huishoudelijke aansluitingen** betreft, maken we een opdeling tussen KMO's en 'andere'. Die laatste categorie bevat bijvoorbeeld industriële of publieke gebouwen. Eén niet-huishoudelijke afnemer, bijvoorbeeld een onderneming, kan meerdere niet-huishoudelijke aansluitingen hebben voor verschillende gebouwen binnen één site of verspreid over verschillende sites.

Figuur 2 toont de **evolutie in het aantal aansluitingen** sinds het begin van de bevragingen, opgesplitst in huishoudelijke en niet-huishoudelijke aansluitingen. Er kwamen netto 751 huishoudelijke aansluitingen en 105 niet-huishoudelijke aansluitingen bij in 2025, goed voor een totale toename met 856 aansluitingen in 2025. Deze stijging ligt zeer dicht bij de stijging die in gegevensjaar 2024 werd opgetekend. De stijgende evolutie is o.m. een gevolg van de aanmelding van een aantal nieuwe warmte- of koudenetten, zoals hierboven besproken. Deze nieuwe netten zijn samen goed voor 477 nieuwe huishoudelijke aansluitingen en 19 niet-huishoudelijke. De verdere netto stijging is te danken aan de uitbreiding van 21 bestaande warmte- of koudenetten. Met name de sterke stijging in het aantal huishoudelijke aansluitingen op het warmtenet van Beauvent te Oostende is goed voor 233 extra aansluitingen.

### Aantal aansluitingen per type

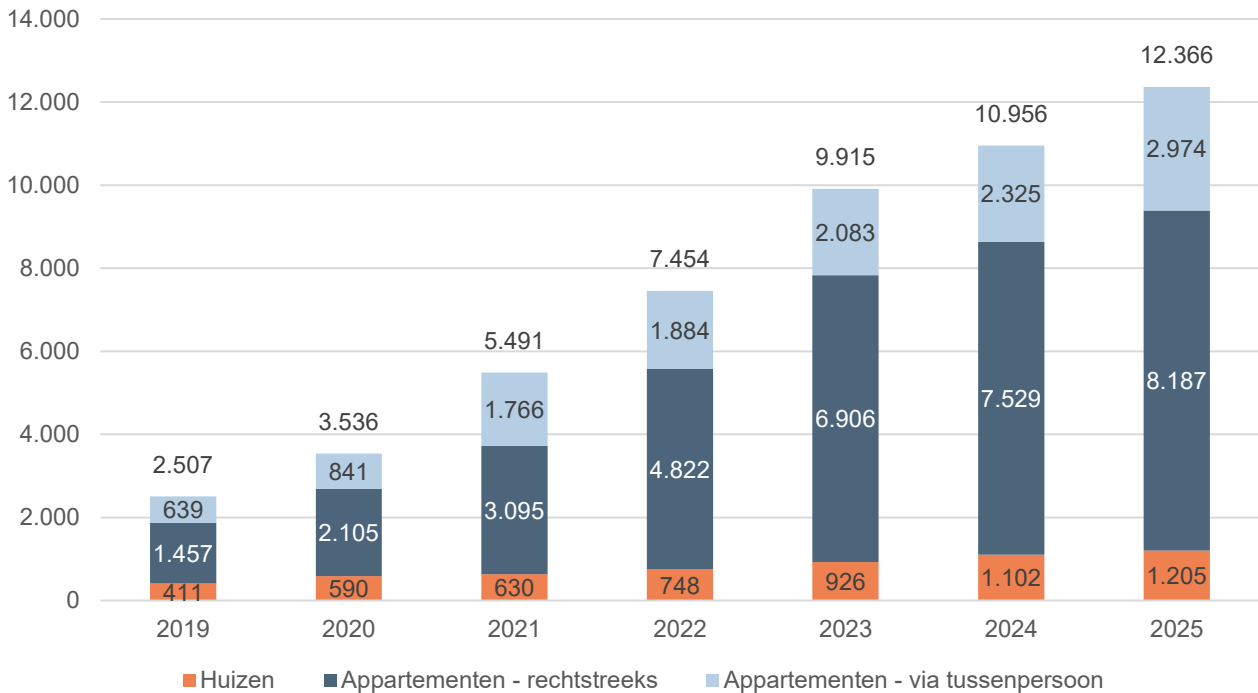


Figuur 2: Evolutie van het aantal aansluitingen per type in de bevroegde warmte- of koudenetten.

Figuur 3 geeft meer inzicht in het aantal huishoudens dat van thermische energie wordt voorzien via warmte- of koudenetten in Vlaanderen, al dan niet via een eigen, rechtstreekse aansluiting op het warmte- of koudenet. Hier maken we dus gebruik van de bijkomende gegevens inzake achterliggende appartementen, die via een collectieve aansluiting beleverd worden door een tussenpersoon bij de levering van thermische energie. Het getoonde aantal huishoudens in Figuur 3 ligt bijgevolg hoger dan het aantal huishoudelijke aansluitingen uit Figuur 2. De categorie van 'appartementen – via

tussenpersoon', zoals weergegeven in Figuur 3, zit in Figuur 2 immers vervat in een relatief klein aantal collectieve huishoudelijke aansluitingen.

### Aantal huishoudens met een rechtstreekse of collectieve aansluiting op een warmte- of koudenet



*Figuur 3: Evolutie van het aantal huishoudens die via warmte- of koudenetten in Vlaanderen worden voorzien van thermische energie. In het geval van appartementen kan de levering plaatsvinden via een eigen, rechtstreekse aansluiting of via een tussenpersoon bij de levering van thermische energie, zoals de VME.*

## 2.3. Meting van thermische energie

Het beheer van een warmte- of koudenet houdt volgens artikel 4/1.1.1 van het Energiedecreet onder andere in dat op de toegangspunten tot het warmte- of koudenet meters en tellers worden geplaatst, onderhouden en afgelezen. Dit is dus een taak van de warmte- of koudenetbeheerder, die hierover een aantal vragen voorgelegd krijgt binnen de jaarlijkse rapportering.

Deze taak wordt verder uitgewerkt in artikel 4/1.2.2 van het Energiedecreet en in artikels 3/1.1.1 en 3/1.2.1 van het Energiebesluit. Er wordt voor bestaande verbruiksmeters bepaald dat deze **ten laatste tegen 1 januari 2027 op afstand uitleesbaar** gemaakt moeten worden, of vervangen moeten worden door een verbruiksmeter die op afstand uitleesbaar is. Elke nieuwe warmtekostenverdeler, die na 25 oktober 2020 geïnstalleerd wordt, moet uitgerust zijn met een voorziening waarmee de gemeten hoeveelheden zowel ter plaatse als op afstand uitgelezen kunnen worden. Elke bestaande warmtekostenverdeler dient ten laatste op 1 januari 2027 op afstand uitleesbaar gemaakt te worden, of vervangen te worden door een verbruiksmeter die op afstand uitleesbaar is.

Een aandachtspunt is de onduidelijkheid die kan bestaan wanneer een gebouw met meerdere gebruikers, bijvoorbeeld een appartementsgebouw, wordt voorzien van thermische energie via een

collectieve aansluiting op een warmte- of koudenet. Die collectieve aansluiting is een voorbeeld van een zgn. 'centrale bron', met bijhorende 'beheerder van de centrale bron'. Die laatste is typisch de VME of de syndicus. De vraag die zich stelt, is wie in dat geval verantwoordelijk is voor de installatie van de individuele meters ter hoogte van de achterliggende gebouweenheden: de warmte- of koudenetbeheerder (o.b.v. artikel 4/1.1.1 van het Energiedecreet) of de beheerder van de centrale bron (o.b.v. artikel 4/1.2.2 van het Energiedecreet). Binnen een lopend traject inzake de rollen, rechten en plichten rond thermische energie onderzoeken we i.s.m. het VEKA hoe deze en andere onduidelijkheden kunnen worden aangepakt.<sup>4</sup>

We vroegen de warmte- of koudenetbeheerders om een aantal basisgegevens over alle meetinrichtingen op de toegangspunten van hun warmte- of koudenet te rapporteren. Hierbij werd telkens gevraagd of de verbruiksmeters en warmtekostenverdelers in kwestie vandaag al dan niet op afstand uitleesbaar zijn. Verder werd gepeild welk aandeel van de verbruiksmeters en warmtekostenverdelers onder de bovengenoemde verplichting vallen om op 1 januari 2027 op afstand uitleesbaar te zijn. Ten slotte rapporteerden de warmte- of koudenetbeheerders hun plan van aanpak om deze verplichting tijdig te halen.

Voor een meerderheid van 76 van de 103 bevraagde warmte- of koudenetten (ca. 74%) werden uitsluitend op afstand uitleesbare verbruiksmeters en warmtekostenverdelers gerapporteerd. Er werden voor 9.140 toegangspunten verbruiksmeters gerapporteerd. Daarvan waren slechts 244 verbruiksmeters (ca. 3%) niet op afstand uitleesbaar. De overgrote meerderheid van de gemelde verbruiksmeters, nl. 97%, was op 31 december 2025 dus reeds in regel met de aankomende eisen vanaf 1 januari 2027. Van de 244 resterende niet op afstand uitleesbare meters vallen er 239 onder de vervangingsplicht. De meeste betrokken partijen gaven aan de nodige maatregelen te nemen binnen de resterende tijd. Slechts in enkele gevallen werd onvoldoende toegelicht hoe de verplichting gehaald zal worden. We volgen deze gevallen in de nabije toekomst verder op.

Er werden 600 toegangspunten gerapporteerd waar gewerkt wordt met warmtekostenverdelers i.p.v. met verbruiksmeters. Alle gemelde warmtekostenverdelers zijn op afstand uitleesbaar.

Bij 103 toegangspunten werd aangegeven dat het verbruik momenteel niet wordt gemeten. Het betreft bijvoorbeeld een aantal toegangspunten op een net dat op korte termijn uit gebruik wordt genomen en toegangspunten op enkele netten op een scholencampus waar geen formele levering plaatsvindt, hoewel een externe partij wel optreedt als warmte- of koudenetbeheerder. Verder werden voor enkele netten geen gegevens rond de aanwezige meetinrichtingen doorgegeven, of was het aantal gerapporteerde meetinrichtingen kleiner dan het aantal gerapporteerde aansluitingen. Het is dus mogelijk dat een beperkt aantal meetinrichtingen in deze eerste analyse onder de radar bleef. We volgen de situatie verder op gedurende de tweede helft van 2026 en via toekomstige rapporteringen.

De meldings- en rapporteringsverplichting is gelinkt aan de exploitatie van warmte- of koudenetten, nl. systemen waarbij meerdere gebouwen of locaties gezamenlijk gekoppeld worden binnen één thermisch systeem. Bovenstaande analyse is dus logischerwijs toegespitst op meetinrichtingen in de context van warmte- of koudenetten. De vermelde verplichtingen inzake het op afstand uitleesbaar maken van meters en warmtekostenverdelers in artikel 3/1.2.1 van het Energiebesluit zijn echter eveneens van toepassing voor andere situaties met een centrale bron, zoals appartementsgebouwen met een centrale stookplaats op aardgas of stookolie, een centrale warmtepomp, ... Deze situaties

---

<sup>4</sup> In die context verwijzen we naar de openbare raadpleging die liep van 5 mei 2026 tot en met 19 juni 2026, zie ook: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/cons-2026-04>

krijgen we via deze rapportering niet in beeld. Uit recent overleg met de Unie Van Syndici (UVS) leerden we echter dat ook voor deze gebouwen de omslag naar op afstand uitleesbare meters vlot verloopt en al vergevorderd zou zijn. Er werd aangegeven dat het draagvlak voor deze maatregel overigens groot is omwille van de grote operationele efficiëntiewinst die ermee gepaard gaat.

Naast de verplichtingen rond installatie van de individuele verbruiksmeters, wordt een beheerder van een centrale bron in artikel 3/1.4.1 van het Energiebesluit eveneens beschouwd als een warmte- of koudeleverancier. De verplichtingen rond informatieverstrekking in dit artikel zijn dus ook van toepassing op de beheerder van een centrale bron. Het naleven ervan brengt een toegevoegde waarde met zich mee voor eindgebruikers van thermische energie dankzij een meer kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit kan het draagvlak voor dergelijke collectieve systemen ten goede komen. We bekijken hoe we deze situaties beter in beeld kunnen krijgen om ook hier de betrokken partijen op hun taken te kunnen wijzen. Hiervoor gaan we de bruikbaarheid na van data inzake het verplichte EPC voor de gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen en gaan we verder in overleg met sectororganisaties zoals de Unie Van Syndici.

Wanneer niet is voldaan aan de wettelijke bepalingen, is de Vlaamse Nutsregulator bevoegd om handhavend op te treden. De decreetgever heeft aan de Vlaamse Nutsregulator de mogelijkheid gegeven om administratieve sancties op te leggen bij overtreding van de wettelijke bepalingen rond warmte- of koudenetten en centrale bronnen, opgenomen in titel IV/1 van het Energiedecreet.

### 3. Bevraging van de warmte- of koudeleveranciers

Zoals eerder aangehaald, ligt de meldingsplicht van een nieuw of gewijzigd warmte- of koudenet bij de warmte- of koudenetbeheerder, in overeenstemming met artikel 3/1.3.1 van het Energiebesluit. Er wordt tijdens deze melding een warmte- of koudeleverancier doorgegeven door de warmte- of koudenetbeheerder. Vaak treedt de warmte- of koudenetbeheerder zelf op als de warmte- of koudeleverancier.

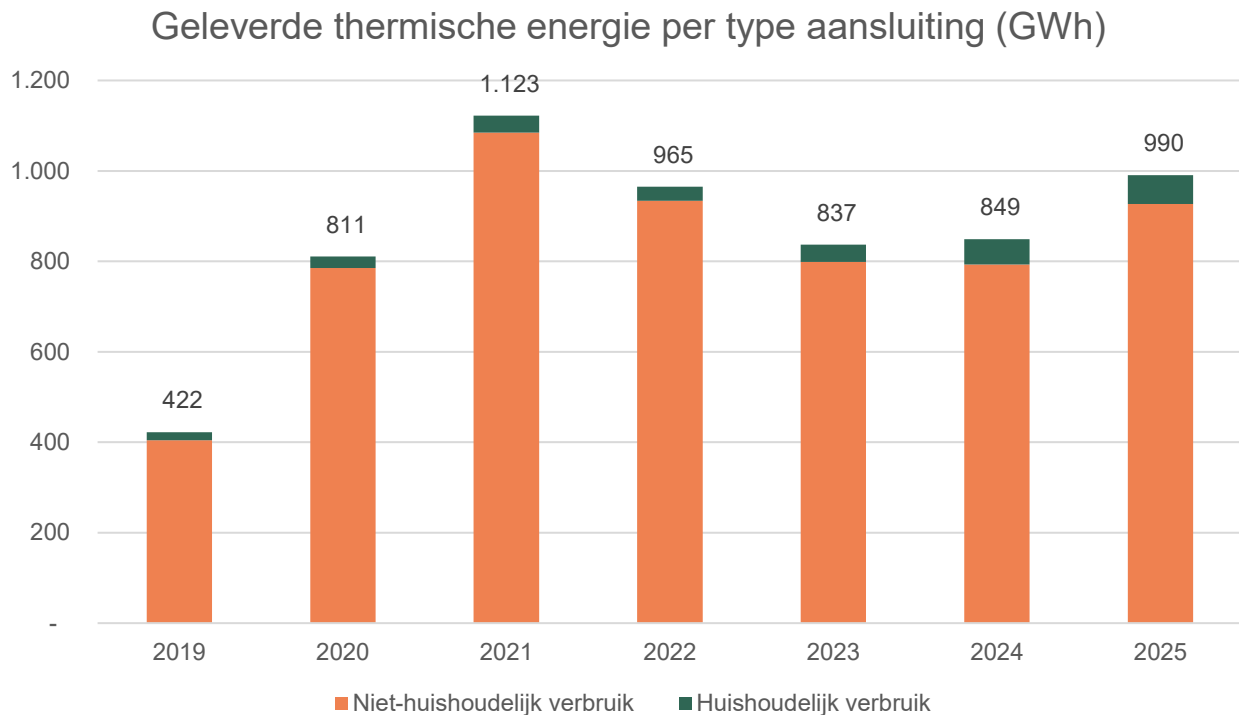
Via de rapportering wordt gepeild aan welke tussenpersonen bij de levering van thermische energie een bepaalde warmte- of koudeleverancier thermische energie levert. Het is momenteel nog onzeker of we via deze weg alle tussenpersonen effectief in beeld krijgen. Ook deze tussenpersonen bij de levering van thermische energie moeten voldoen aan bepaalde verplichtingen binnen het huidig regelgevend kader. Zo bepaalt artikel 4/1.3.1 van het Energiedecreet dat een tussenpersoon bij levering van thermische energie eveneens taken rond facturatie, informatieverlening, klachtenbehandeling, maatregelen van sociale aard,... moet opnemen. Het Energiebesluit bepaalt de verplichtingen rond sociale beschermingsmaatregelen in meer detail en legt in artikel 5/1.1.1 vast dat een tussenpersoon bij de levering van thermische energie in die context beschouwd moet worden als een warmte- of koudeleverancier, en dus aan dezelfde verplichtingen moet voldoen.

#### 3.1. Levering van thermische energie

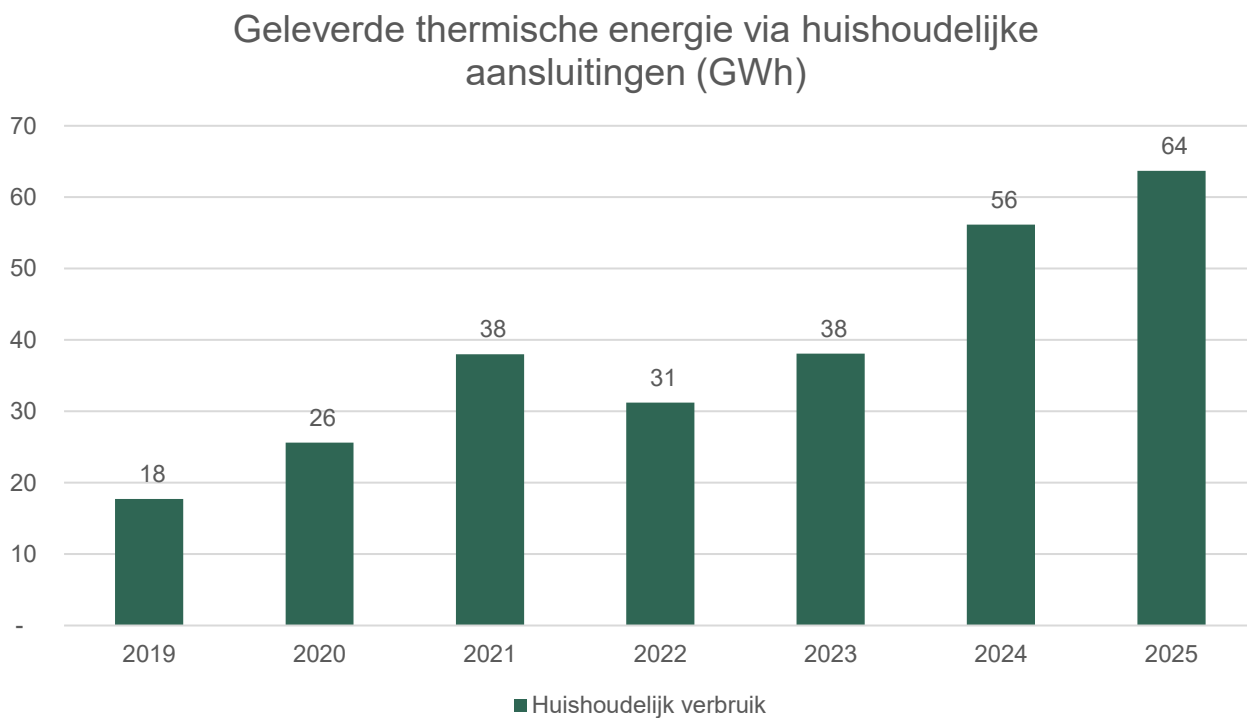
In het jaar 2025 is in totaal iets meer dan 990 GWh thermische energie geleverd via de gemelde warmte- of koudenetten, zoals ook te zien is in Figuur 4. Hiervan was ongeveer 927 GWh niet-huishoudelijke thermische energie en de overige 64 GWh huishoudelijke thermische energie. De niet-huishoudelijke leveringen van thermische energie blijven veruit de belangrijkste. In 2025 werd slechts ca. 6% van de geleverde thermische energie aan huishoudelijke afnemers geleverd.

Na een sterke daling in de leveringsvolumes in de jaren 2022 en 2023 en een stabilisatie in het jaar 2024, vertoont de levering in 2025 terug een relatief sterke stijging met ca. 17%. In absolute cijfers is zowel de daling in 2022-2023 als de stijging in 2025 vrijwel volledig toe te schrijven aan de respectievelijke afname en het herstel van de niet-huishoudelijke levering via het warmtenet Ecluse in Doel. Dit net was in 2025 goed voor een levering van ca. 269 GWh, ca. 27% van de totale levering in Vlaanderen.

Naast deze sterke absolute stijging in het niet-huishoudelijk aandeel, stellen we een meer bescheiden stijging van de huishoudelijke levering vast met ruim 13%. Deze stijging zit in lijn met de toename van het aantal aangesloten huishoudens, zie Figuur 3, dat in 2025 eveneens toenam met ca. 13%. De meest uitgesproken toename van de huishoudelijke levering van thermische energie vond plaats op het warmtenet van Fluvius op Nieuw Zuid in Antwerpen, het warmtenet van Luminus in Gent en het warmtenet van Beauvent in Oostende.



Figuur 4: De hoeveelheid geleverde thermische energie (GWh) door warmte- of koudeleveranciers op de gemelde warmte- of koudenetten.



Figuur 5: De hoeveelheid geleverde thermische energie (GWh) door warmte- of koudeleveranciers aan huishoudelijke afnemers op de gemelde warmte- of koudenetten.

Algemeen valt op dat warmte- of koudenetten in het Vlaams Gewest in huishoudelijke context vrijwel uitsluitend worden toegepast in nieuwbouwprojecten, wat de beperkte rol en relatief langzame groei van huishoudelijke warmte- of koudenetten mee kan verklaren. Er blijft een discrepantie bestaan tussen de ambities zoals vastgelegd in het Vlaams Energie- en Klimaatplan (VEKP)<sup>5</sup> en de reële groei. Een doorbraak van warmte- of koudenetten binnen het *bestaand* gebouwenbestand, bijvoorbeeld via de in het VEKP vermelde **wijkwarmtenetten**, kan een bepalende factor zijn voor de groei van de Vlaamse warmte- of koudenetten in de komende jaren. In deze evolutie kunnen lokale besturen een belangrijke rol spelen, o.m. via het uitwerken van lokale verwarmings- en koelingsplannen. Deze moeten opgemaakt worden door steden en gemeenten met meer dan 45 000 inwoners, in lijn met artikel 4/1.4.1 van het Energiedecreet. Er werden de voorbije jaren door een heel aantal lokale besturen en administraties al aanzienlijke inspanningen geleverd teneinde tot een eerste set van lokale warmteplannen te komen. Dit gebeurde vaak met een coördinerende en faciliterende rol vanuit de provincies. In toekomstige iteraties op deze plannen kunnen nieuwe aandachtspunten worden meegenomen of verder worden uitgediept. De warmtetransitie hangt zelf bijvoorbeeld sterk af van andere transitie, zoals evoluties binnen het elektriciteits- en aardgasdistributienet. Artikel 4/1.4.2 7° van het Energiedecreet stipt dan ook aan dat bij de opmaak van lokale verwarmings- en koelingsplannen rekening gehouden moet worden met relevante bestaande energie-infrastructuur. Lokale verwarmings- en koelingsplannen kunnen naar verwachting enkel effectief zorgen voor een versnelling als er een gedegen afstemming plaatsvindt tussen de verschillende deeltransities, elk met bijhorende planprocessen en sleutelactoren. Momenteel worden een aantal relevante bepalingen uit de EED en uit het Gaspakket omgezet naar Vlaamse regelgeving.

### 3.2. Contracten en contractvoorwaarden

De leveranciers rapporteerden over alle standaardcontracten die zij in 2025 aanboden aan zowel huishoudelijke als niet-huishoudelijke afnemers. Met de term 'standaardcontract' verwijzen we naar een contract dat standaard wordt aangeboden aan een mogelijke klant, en geen contract dat specifiek is opgesteld voor en onderhandeld met één bepaalde klant. In totaal hebben de leveranciers 92 standaardcontracten gemeld in het jaar 2025. Hiervan worden 49 standaardcontracten uitsluitend gebruikt voor huishoudelijke afnemers en 29 voor zowel huishoudelijke als niet-huishoudelijke afnemers. De overige 14 standaardcontracten betreffen contracten voor niet-huishoudelijke klanten. We merken hierbij op dat wanneer meerdere standaardcontracten door de leverancier worden aangeboden binnen één warmte- of koudenet, de afnemer geen vrije keuze krijgt uit deze standaardcontracten. De leverancier wijst een standaardcontract toe op basis van het profiel van de afnemer, denk aan een appartement, een woning of een kmo. In een aantal gevallen werd een gelijkaardig contract hergebruikt door een leverancier voor afnemers op verschillende netten. Deze contracten worden apart meegeteld in bovenstaande cijfers, aangezien er soms sprake is van nuanceverschillen en een verschillend gemiddeld jaarlijks verbruik van de betrokken afnemers op de verschillende netten. 41 van de 92 standaardcontracten werden onder dezelfde naam vorig jaar ook al aangeboden op hetzelfde warmte- of koudenet. Naar verwachting ligt het werkelijk aantal hoger, maar werd bij een aantal standaardcontracten de naamgeving in de tussentijd aangepast.

---

<sup>5</sup> Er is sprake van een ambitie van 2400 GWh/j geleverde warmte via warmtenetten in 2030, zie ook: [Vlaams Energie- en Klimaatplan 2021-2030](#)

Voor de gemelde standaardcontracten hebben de leveranciers aangegeven hoeveel huishoudelijke en niet-huishoudelijke klanten op deze contracten geactiveerd zijn, hoeveel thermische energie zij hebben geleverd aan deze klanten en welke contractvoorwaarden en prijzen bij dit contract horen.

In het Energiedecreet<sup>6</sup> is bepaald dat iedere warmte- of koudenetbeheerder de geldende tarieven en voorwaarden voor aansluiting op en toegang tot zijn net vooraf moet bekendmaken. In het Energiebesluit<sup>7</sup> is bepaald dat iedere warmte- of koudeleverancier een leveringscontract moet bezorgen aan de afnemers van thermische energie.

We bespreken hieronder de typische looptijd en de voorwaarden rond facturatie en betaling binnen de verschillende standaardcontracten. Hierbij geven we aan wat het aandeel is van een bepaalde invullingen van een voorwaarde o.b.v. het aantal klanten dat eraan wordt blootgesteld.<sup>8</sup> Een klein aantal standaardcontracten kan immers een groot aantal klanten omvatten.

### 3.2.1. Looptijd van het afnamecontract

Een groot deel van de contracten is van onbepaalde duur, goed voor 44% van de klanten. Hier valt een groot verschil op te tekenen tussen huishoudelijke klanten, waar 43% een contract van onbepaalde duur heeft, en de (veel kleinere) groep niet-huishoudelijke klanten, waar 72% een contract van onbepaalde duur heeft.

Bij een aantal warmte- of koudenetten wordt de leveranciersrol opgenomen door een VME of een woonmaatschappij. Doorgaans werken deze partijen niet met een afzonderlijk leveringscontract voor thermische energie, maar regelen zij dit resp. via de basisakte of het huurcontract. Zo werden er enkele contracten gerapporteerd waarbij de looptijd gelinkt is aan de looptijd van een huurcontract (18% van de klanten). Een belangrijk aandeel hiervan zijn contracten op 1 jaar voor studentenkoten (14%). Naast de contracten die gelinkt zijn aan een huurcontract, zijn er een heel aantal contracten van bepaalde duur gemeld (36%) met een looptijd tussen 5 jaar en 30 jaar. Het zwaartepunt ligt op contracten van 20 jaar (12%).

### 3.2.2. Facturatie en betalingsvoorwaarden

De afnemers kunnen de factuur via post en/of e-mail krijgen. Meestal ontvangen klanten hun facturen via e-mail (36% van de klanten) of zowel via post als e-mail (41%). In een minderheid van de gevallen ontvangen klanten facturen enkel via de post (21%). Voor één contract werd aangegeven dat de facturatie samen met de huur gebeurt, zonder specificatie of hierover via post dan wel via mail wordt gecommuniceerd. Voor een ander contract gebeurt de facturatie via Peppol.

Wat voorschotfacturen betreft, zijn maandelijkse voorschotfacturen het meest gangbaar (50%). Ook voorschotten op kwartaalbasis zijn mogelijk (17%). In de overige contracten wordt niet met voorschotten gewerkt. Voorschotfacturen zijn het meest gangbaar bij huishoudelijke of gemengde contracten.

---

<sup>6</sup> Art.4/1.1.2 en art 4/1.1.3 van het [Energiedecreet](#)

<sup>7</sup> Art. 3/1.4.1 van het [Energiebesluit](#)

<sup>8</sup> We nemen hier uitsluitend klanten mee die zelf het gerapporteerde standaardcontract met de warmte- of koudeleverancier effectief aangaan. Individuele appartementen die van warmte worden voorzien via een tussenpersoon bij de levering van thermische energie tekenen zelf geen contract met de warmte- of koudeleverancier en worden dus buiten beschouwing gelaten.

De leveranciers versturen meestal jaarlijks (67%) of maandelijks (33%) een eindafrekening. In één contract wordt gewerkt met een driemaandelijks afrekeningscyclus. Bij niet-huishoudelijke contracten wordt in de meeste gevallen rechtstreeks gewerkt met een maandelijkse afrekening o.b.v. werkelijk verbruik (81%). Bij huishoudelijke standaardcontracten wordt in een derde van de gevallen maandelijks afgerekend (32%).

### 3.3. Prijzen van thermische energie

Eén van onze decretale informerende taken inzake thermische energie omvat het onderzoeken van de verschillende componenten van de prijzen die gehanteerd worden op de Vlaamse warmte- of koudenetten. Dergelijk onderzoek kan consumenten en marktpartijen meer inzicht geven in de prijsopbouw en kan indicatieve prijsvergelijkingen toelaten. Vanuit onderstaande analyse geven we vandaag al een invulling aan onze decretale taak. Daarnaast werken we op termijn aan een kader dat meer diepgaand onderzoek kan toelaten. Hiervoor werden in het Warmtenetrapport over het jaar 2024 al een aantal reflecties en aandachtspunten besproken.<sup>9</sup>

We rapporteren over prijzen zoals die worden doorgegeven door warmte- of koudeleveranciers via de jaarlijkse bevraging. Hoewel hieruit een aantal interessante conclusies kunnen worden getrokken, is een één-op-één vergelijking tussen verschillende warmte- of koudenetten niet zomaar mogelijk. De warmte- of koudenetten verschillen onderling immers zeer sterk op vlak van gebruikte technologie, leeftijd, schaalgrootte, niveau van dienstverlening,... Uit dit onderzoek volgen dus voornamelijk een aantal algemene bevindingen wat betreft de evolutie van de markt en de gehanteerde prijzen.

#### 3.3.1. Gerapporteerde prijzen in de jaarlijkse bevraging

De leveranciers hebben de gehanteerde prijszetting in hun standaardcontracten gerapporteerd. Doorgaans wordt een onderscheid gemaakt tussen een prijs voor thermische energie per hoeveelheid geleverde energie en een vaste kost per jaar. We merken hierbij op dat op dit principe enkele uitzonderingen bestaan. Zo wordt bij zgn. 5<sup>de</sup> generatie warmte- of koudenetten meestal enkel een vaste vergoeding gefactureerd en geen prijs per hoeveelheid geleverde thermische energie. Deze netten werken op zeer lage temperatuur, typisch tussen de 0 en 18°C, waarbij de afnemer zelf via een decentrale warmtepomp de geleverde thermische energie opwaardeert tot de gewenste temperatuur. Voor deze netten ontvangen we via de rapportering een overzicht van de aangerekende vaste prijzen, maar krijgen we geen inzicht in de bijkomende kosten die afnemers van thermische energie zelf nog moeten maken om de warmte op te waarden. Dergelijke belangrijke nuances tonen aan dat er steeds voorzichtig moet worden omgesprongen met het vergelijken van prijzen tussen verschillende warmte- of koudenetten.

We bespreken de verschillende principes die gehanteerd worden voor de prijszetting binnen de gemelde standaardcontracten. Bij 22% van de klanten die beleverd worden via de gerapporteerde standaardcontracten worden uitsluitend kosten gerecupereerd, zonder enige winstmarge of commerciële insteek. Het betreft bijvoorbeeld warmtelevering door woonmaatschappijen, VME's of zorgvoorzieningen met collectieve installaties.

Bij 52% van de klanten wordt gebruik gemaakt van het '**Niet-meer-dan-anders'-principe (NMDA)**. Dit principe stelt dat een eindafnemer niet meer zal betalen voor de geleverde thermische energie

---

<sup>9</sup> Het Warmtenetrapport over het jaar 2024 kan geraadpleegd worden via: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/rapp-2025-19>

dan wanneer deze een alternatieve technologie zou gebruiken. We stellen in de ontvangen gegevens vast dat als referentie vaak wordt verwezen naar de prijs van aardgas. In een aantal recente nieuwbouwprojecten wordt ook een individuele lucht/water-warmtepomp als referentie gebruikt. In die context zijn aardgasaansluitingen immers verboden, waardoor een aardgasketel hier geen relevante vergelijkingsbasis is.

Binnen het NMDA-principe kunnen verschillen optreden wat betreft de kosten van de referentietechnologie die worden meegenomen in de berekening van de referentieprijs. De meegenomen kosten omvatten doorgaans minstens de operationele kosten met inbegrip van omzettingsverliezen en onderhoudskosten, maar ook de (afschrijvingen van) de investeringskosten kunnen gedeeltelijk worden doorgerekend bij het bepalen van de referentieprijs. In heel wat gevallen geldt bovendien dat het NMDA-principe slechts een startpunt is waarmee de initiële tarieven worden vastgelegd. In de jaren daarna wordt het vastrecht typisch geïndexeerd, vaak volgens de consumptieprijsindex (CPI). Het variabel gedeelte wordt in sommige gevallen ook mee geïndexeerd en verder niet meer bijgesteld. In de meeste gevallen gebeurt er voor de variabele prijs echter wel jaarlijks nog een bijstelling o.b.v. een vergelijking met de referentietechnologie.

Er zijn dus heel wat varianten en interpretaties van het NMDA-principe mogelijk, die er in sommige gevallen toe kunnen leiden dat de werkelijke kosten na enkele jaren *de facto* toch hoger kunnen zijn dan de referentietechnologie.

Voor nog eens 4% van de klanten op de gemelde standaardcontracten wordt het sociaal tarief voor warmte gehanteerd, zoals vastgelegd door de CREG. Dit tarief is identiek aan het sociaal tarief voor aardgas en kan in die zin ook worden beschouwd als een vorm van een NMDA-principe.

Naast een NMDA-principe, wordt bij ca. 16% van de klanten gewerkt met een **cost-plus model**, waarbij de prijzen gebaseerd zijn op de systeemkosten, verhoogd met een mark-up. De kosten hangen echter af van zeer veel factoren, waardoor ook hier het één-op-één vergelijken van prijzen voor thermische energie tussen verschillende systemen niet steeds mogelijk is.

Doorgaans is er geen transparantie over de manier waarop de kosten (opwekking, verdeling, verliezen, afschrijvingen,...) zich doorzetten in de verschillende componenten van de prijs van thermische energie. In veel gevallen worden prijscomponenten dus niet noodzakelijk kostenreflectief opgesteld. Zo bestaat er bijvoorbeeld heel wat variatie inzake de wijze waarop aansluitkosten worden gerecupereerd. Dit kan gebeuren via een 'Eenmalige Aansluitbijdrage' (EAB) die de volledige kost weerspiegelt en wordt betaald door de afnemer, de gebouweigenaar of de projectontwikkelaar. Soms wenst een partij echter om de vooraf te betalen kost zo laag mogelijk te houden en deze kosten te recupereren via de jaarlijks te betalen kosten voor de levering van thermische energie, hetzij via het vastrecht, hetzij via de variabele component.

We stellen vast dat er in Vlaanderen in bepaalde gevallen een voorkeur ontstaat voor cost-plus modellen boven het toepassen van een NMDA-principe. Een NMDA-principe kan immers een artificiële blootstelling aan de elektriciteits- of gasprijzen betekenen, die door afnemers als onlogisch kan worden ervaren of een risico kan vormen voor de businesscase van een warmte- of koudenet. We zien deze reflex bij een aantal nieuwe netten, maar ook gevestigde partijen geven aan deze omslag te onderzoeken, of stapten al over van een NMDA-principe naar een cost-plus model. Ook in een aantal buurlanden ontstaat momenteel een beweging naar meer op kosten gebaseerde prijzen, waarbij de transparantie en kostenreflectiviteit van de warmteprijzen aan belang wint. In het Verenigd Koninkrijk heeft de energieregulator Ofgem sinds begin 2026 uitgebreide taken inzake warmtenetten.

Zij benoemen kostenreflectiviteit van de warmteprijsen als een belangrijk principe, waarop ze hun prijsregulering zullen gaan baseren.<sup>10</sup> Daarbij wordt wel benadrukt dat kostenreflectiviteit steeds in verhouding moet staan met andere principes, zoals eerlijke prijszetting en een positieve impact op de consument. In die zin kan het toegelaten worden om af te wijken van de kostenreflectiviteit door, onderbouwd, de aansluitbijdrage te verlagen, kruissubsidiëring tussen projecten of activiteiten toe te laten, ... Onder meer via initiatieven van de Council of European Energy Regulators (CEER) volgen we de verdere uitwerking van het kader in het Verenigd Koninkrijk verder op.

Nederland is al langer gekend vanwege het sterk uitgebouwd systeem voor regulering van de warmteprijsen, met name voor kleine afnemers met een aansluiting tot 100 kW, zoals uitgewerkt door de Autoriteit Consument & Markt (ACM).<sup>11</sup> De Nederlandse maximumtarieven zijn momenteel ook gebaseerd op het NMDA-principe met een gasreferentie. In de toekomst wenst Nederland echter af te stappen van dit systeem en (gefaseerd) toe te werken naar een cost-plus model. Op die manier ontstaat niet alleen meer transparantie, maar wenst men ook beter te garanderen dat afnemers steeds een eerlijke prijs betalen, zonder (vaak kunstmatige) koppeling met de aardgasprijsen.<sup>12</sup>

In Figuur 6 wordt per huishoudelijk standaardcontract de gemiddelde jaarlijkse kostprijs (excl. BTW) voor afname van thermische energie weergegeven, in functie van de gemiddelde jaarlijkse afname door een afnemer van thermische energie die dat contract afsluit. Deze dataset omvat dus een selectie uit de contracten die worden aangeboden aan huishoudelijke afnemers. In deze cijfers zijn de tussenpersonen bij de levering van thermische energie zoals VME's, die thermische energie aankopen en vervolgens doorleveren aan achterliggende (vaak huishoudelijke) eindgebruikers, dus niet mee opgenomen. Die tussenpersonen nemen typisch immers een veel grotere hoeveelheid af dan de in de figuur getoonde individuele huishoudens. In een aantal specifieke gevallen was het wel mogelijk om in een dergelijke situatie de kost per achterliggende eindgebruiker uit te rekenen en dit datapunt alsnog toe te voegen aan de grafiek.

De datapunten voor de jaren 2024 en 2025 worden in de figuur samen weergegeven om een kwalitatieve vergelijking tussen beide jaren toe te laten. Rapporteringen voor netten die pas in de loop van 2025 in gebruik werden genomen, werden weggelaten, tenzij de partij in kwestie een raming gaf van het verwacht jaarverbruik in een volledig jaar. In 2025 omvatte de finale selectie 44 huishoudelijke contracten.

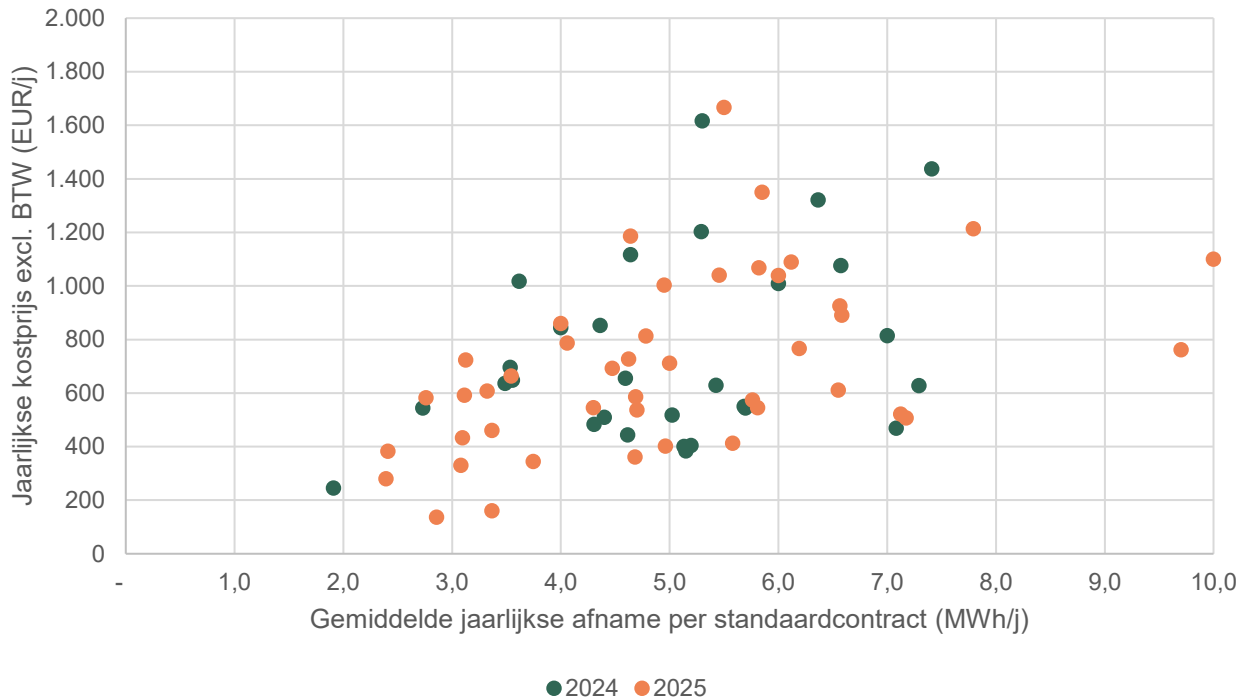
---

<sup>10</sup> Zie o.m. de 'Heat networks fair pricing and cost allocation guidance', raadplegen via: <https://www.ofgem.gov.uk/sites/default/files/2026-01/Heat%20networks%20fair%20pricing%20and%20cost%20allocation%20guidance.pdf>

<sup>11</sup> Actuele tarieven, zoals gepubliceerd door de ACM, kunnen geraadpleegd worden via: <https://www.acm.nl/nl/energie/warmte-en-koude/warmtetarieven/tarieven-warmte-en-koude>

<sup>12</sup> Meer uitleg over de fasering is te vinden op de website van het Nationaal Programma Lokale Warmtetransitie (NPLW), raadplegen via: <https://www.nplw.nl/veelgestelde-vragen/hoer-verloopt-de-overgang-naar-kostengebaseerde-tarieven>

## Jaarlijkse kost per standaardcontract voor afname van thermische energie door een gemiddelde huishoudelijke eindgebruiker



Figuur 6: Jaarlijkse kost voor afname van thermische energie van een warmte- of koudenet door een gemiddelde huishoudelijke eindgebruiker per standaardcontract voor de jaren 2024 en 2025. Alle genoemde kosten zijn exclusief BTW.

Uit de cijfers in Figuur 6 blijkt, net als in 2024, een zeer grote spreiding van de gerapporteerde totale kosten. Het totaal aantal bruikbare datapunten voor huishoudelijke standaardcontracten ligt in 2025 hoger dan in 2024. Daardoor zien we zowel bij de lage als bij de hoge totale kosten een toename in het aantal gerapporteerde contracten. Ook het verbruik van een gemiddelde huishoudelijke afnemer binnen eenzelfde standaardcontract kan in 2025 vanzelfsprekend verschillen van het verbruik in 2024.

We stellen vast dat het merendeel van de contracten met een jaarkost onder 500 EUR contracten zijn waarin het sociaal tarief voor warmte wordt toegepast. Deze contracten kennen doorgaans een relatief klein aantal afnemers en zijn dus enkel relevant voor afnemers die in aanmerking komen voor dit sociaal tarief.<sup>13</sup> Toch valt op dat ook een aantal commerciële contracten gemiddelden rapporteren van om en bij de 500 EUR per jaar. Essentieel om op te merken is dat de gerapporteerde totale jaarkosten gemiddelden zijn, die achterliggend potentieel een grote variatie verbergen. Bovendien is er geen informatie beschikbaar over de eenmalige aansluitbijdrage die door de afnemers betaald

<sup>13</sup> Meer informatie over wie in aanmerking komt voor het sociaal tarief voor energie is te vinden op de website van het VEKA. Bron: <https://www.vlaanderen.be/sociaal-tarief-voor-energie-elektriciteit-aardgas-warmte>

moest worden bij het moment van aansluiten. Een hoge eenmalige aansluitbijdrage kan resulteren in een lagere warmteprijs, aangezien een groter gedeelte van de kosten al gec recupereerd is.

De gerapporteerde kosten kunnen afgezet worden tegen de kosten die een gebruiker zou betalen voor ditzelfde verbruik met een alternatieve technologie zoals een aardgasketel of een warmtepomp. Voor een groot deel van deze netten wordt het besproken NMDA-principe toegepast, waarbij een dergelijke vergelijking dus al a priori de basis is voor de prijsvorming. Het is echter belangrijk om omzichtig om te springen met vergelijkingen met andere technologieën. Zoals vermeld, zijn een heel aantal van deze warmte- of koudnetten aangelegd i.k.v. recente grootschalige stadsontwikkelingsprojecten, waar aardgas niet langer toegepast mag worden en dus geen relevante referentie is. In die gevallen vormen individuele lucht/water-warmtepompen bijvoorbeeld een beter vergelijkingspunt.

Zoals vermeld op onze website bedroeg het aardgasverbruik in het jaar 2024 voor een gemiddeld Vlaams gezin ca. 11 MWh.<sup>14</sup> Algemeen wordt in België 17 MWh aangenomen als referentie voor de verwarming met aardgas van een woning.<sup>15</sup> Wanneer we in Figuur 6 kijken naar de gemiddelde afname van thermische energie van een huishouden van een warmte- of koudnet in Vlaanderen, ligt dit heel wat lager dan het aardgasgemiddelde. Volgende redenen geven hiervoor een mogelijke verklaring:

- Op een warmte- of koudnet zijn vaker appartementsgebouwen aangesloten dan grondgebonden woningen. Dit werd geïllustreerd in Figuur 3. Appartementen hebben doorgaans een veel lagere warmtebehoefte dan grondgebonden eengezinswoningen;
- Warmte- of koudnetten in huishoudelijke context vinden in Vlaanderen voorlopig vooral ingang in nieuwbouwprojecten. Het betreft dus vrij recente gebouwen, bijvoorbeeld als deel van grote stadsontwikkelingsprojecten, waardoor deze energiezuiniger zijn dan de gemiddelde woning in Vlaanderen en dus een lagere warmtebehoefte hebben.

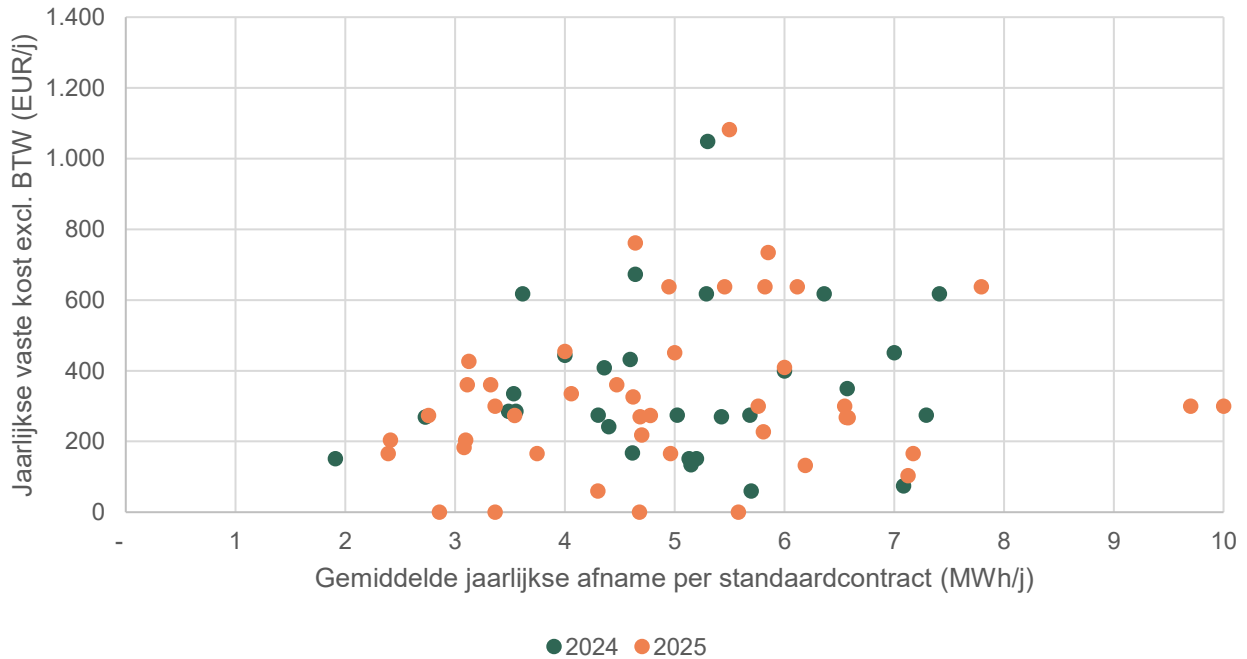
In Figuur 7 wordt enkel de vaste kost weergegeven i.f.v. de gemiddelde jaarlijkse afname per huishoudelijk standaardcontract. In Figuur 8 wordt deze vaste kost uitgedrukt als percentage van de totale jaarlijkse kost. Globaal geldt voor het merendeel van deze contracten een vaste kost tussen 35 en 70% van de totale jaarlijkse kost in 2025. In 4 gevallen wordt geen vaste kost aangerekend.

---

<sup>14</sup> Zie cijfers VNR: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/aardgasverbruik-en-aantal-gebruikers-dashboard> (tweede tabblad onderaan)

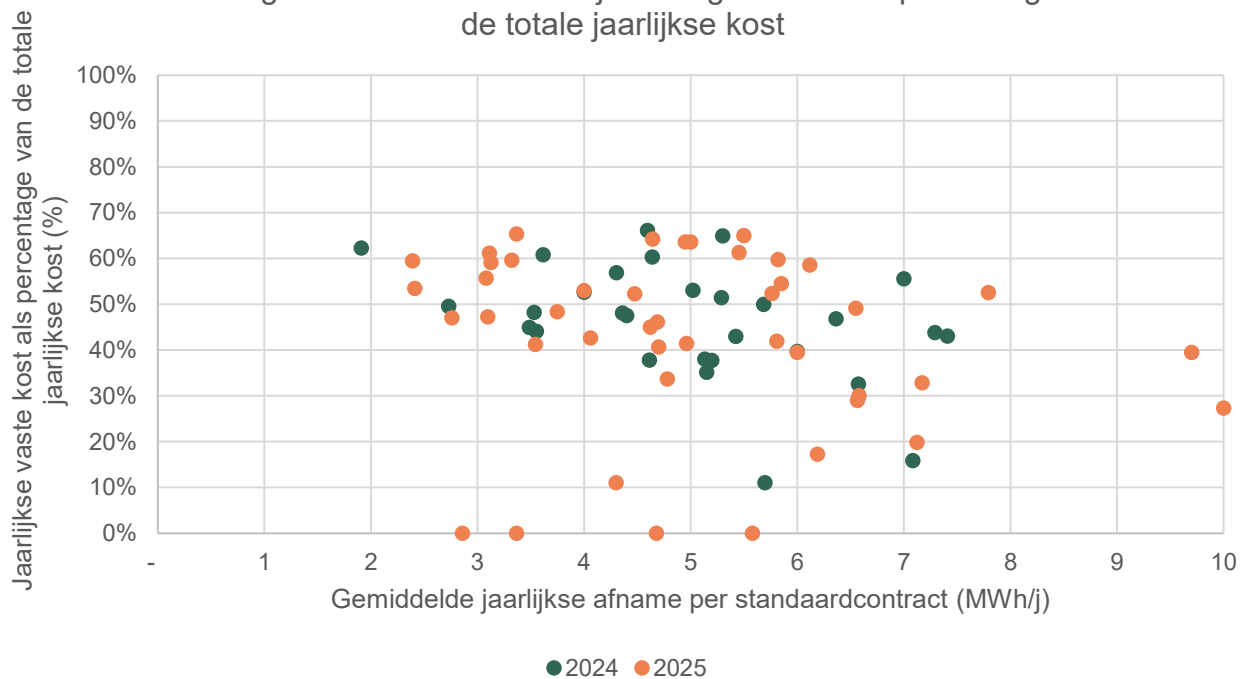
<sup>15</sup> Zie cijfers VNR: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/energieverbruik>

### Vaste kost per standaardcontract voor afname van thermische energie door een gemiddelde huishoudelijke eindgebruiker



Figuur 7: Gemiddelde vaste jaarlijkse kost per huishoudelijk standaardcontract voor afname van thermische energie van een warmte- of koudenet voor de jaren 2024 en 2025. Alle genoemde kosten zijn exclusief BTW.

### Vaste kost per standaardcontract voor afname van thermische energie door een gemiddelde huishoudelijke eindgebruiker als percentage van de totale jaarlijkse kost



Figuur 8: Gemiddelde vaste jaarlijkse kost per huishoudelijk standaardcontract voor afname van thermische energie van een warmte- of koudenet voor de jaren 2024 en 2025 als percentage van de totale gemiddelde jaarlijkse kost.

### 3.3.2. Toekomstig verdiepend onderzoek naar prijzen en rendementen in de warmtemarkt

In het Warmtenetrapport over het jaar 2024 werd uitgebreid ingegaan op de aandachtspunten die van tel zijn bij het onderzoeken en vergelijken van prijzen en prijscomponenten van thermische energie die geleverd wordt via warmte- of koudenetten. Zoals vermeld, is het essentieel om bij het vergelijken van warmteprijzen rekening te houden met significante verschillen in de karakteristieken en randvoorwaarden van de thermische energie die in een concrete situatie wordt geleverd, zoals het aangeboden temperatuurniveau, beschikbaarheid van goedkope/gratis passieve koeling, duurzaamheid, service level,... We zetten in de toekomst ons onderzoek naar prijszetting verder, rekening houdend met deze aandachtspunten, bijvoorbeeld met oog op het aanbieden van een onderbouwde manier om warmteprijzen te kunnen vergelijken binnen een referentiegroep.

Naast het besproken prijzenonderzoek, bouwen we een kader uit voor onderzoek naar de financiële gezondheid van warmte- of koudeleveranciers die in Vlaanderen actief zijn. Na analyse van de antwoorden op een aantal eerste verkennende vragen uit de Warmtenetrapporing over het jaar 2024 rond beschikbaarheid van boekhoudkundige gegevens, wordt momenteel verder onderzoek gedaan naar een mogelijke aanpak om dit onderzoek op termijn te operationaliseren. Daarbij besteden we aandacht aan het opstarten van een uitwisseling met regulatoren in buurlanden die voor gelijkaardige uitdagingen staan. Zo werden een aantal inzichten verzameld bij Ofgem (Verenigd Koninkrijk) en ACM (Nederland).

De zeer diverse technische en organisatorische eigenschappen van warmte- of koudenetten hangen vaak samen met grote onderlinge verschillen in projectrisico's en bijhorende verwachte rendementen. Bovendien kan ook de leeftijd van een warmte- of koudenet, en dus de mate waarin de infrastructuur al is afgeschreven, een cruciale factor zijn. Deze aandachtspunten worden meegenomen bij de verdere uitwerking van het kader.

## 4. Sociale statistieken

De verzameling van sociale statistieken volgt uit artikel 5/1.6.1 van het Energiebesluit. Dit artikel bepaalt dat de warmte- of koudeleveranciers en de warmte- of koudenetbeheerders jaarlijks voor 31 maart bepaalde gegevens aan de Vlaamse Nutsregulator moeten bezorgen. Deze gegevens hebben betrekking op betalingsproblemen bij huishoudelijke afnemers aangesloten op warmte- of koudenetten, en laten toe een beeld te vormen over het aantal ingebrekestellingen en afbetalingsplannen binnen de sector. In het uiterste geval kunnen deze procedures leiden tot afsluiting van afnemers die niet betalen. We merken op dat met onze jaarlijkse bevraging vandaag geen tussenpersonen bij de levering van thermische energie bereikt worden. Wel werden contactgegevens van deze partijen opgevraagd bij de warmte- of koudeleveranciers. We bekijken de haalbaarheid om deze marktpartijen verder in kaart te brengen.

De leveranciers melden dat er in het jaar 2025 naar 1.765 huishoudelijke afnemers minstens één ingebrekestelling werd gestuurd. 378 daarvan zijn beschermde afnemers. In Tabel 2 wordt een overzicht gegeven van het aantal verstuurd ingebrekestellingen naar afnemers in het jaar 2025 door de verschillende leveranciers. Over het algemeen kan men stellen dat voornamelijk Veolia, Luminus en Fluvius ingebrekestellingen versturen. Bij de andere leveranciers werden weinig tot geen gevallen van wanbetaling gerapporteerd.

Tabel 2: Aantal verstuurd ingebrekestellingen naar afnemers in het jaar 2025 door de warmte- of koudeleveranciers.

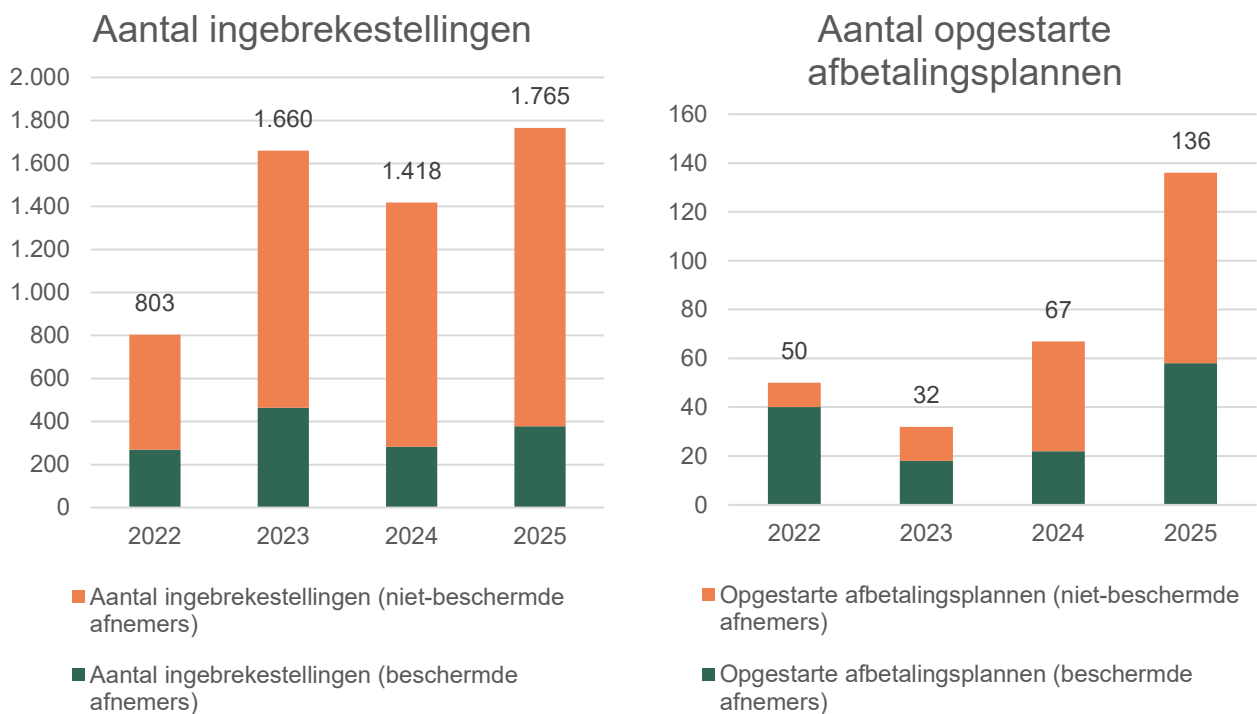
Leverancier	Beschermde afnemers	Niet-beschermde afnemers	Totaal aantal ingebrekestellingen
Veolia	14	288	302
Luminus	317	369	686
Beauvent	0	3	3
C-Energy	0	7	7
Warmte Verzilverd	0	1	1
Noven Noord	0	7	7
DuCoop	0	4	4
Fluvius	47	708	755

Het aantal ingebrekestellingen steeg aanzienlijk in het jaar 2025, met ongeveer 24% t.o.v. het jaar 2024. Daardoor wordt een gelijkaardig niveau bereikt als in het jaar 2023. Dit wordt weergegeven aan de linkerkant in Figuur 9. De gegevens worden getoond vanaf het jaar 2022, gezien de vraagstelling sinds dat jaar gelijkaardig is, waardoor vergelijkbaarheid over de jaren heen het best kan worden gegarandeerd.

In gevallen waar sprake is van een tussenpersoon bij de levering van thermische energie, zoals een VME of een woonmaatschappij, ligt het wanbetalingsrisico van de achterliggende eindgebruikers doorgaans niet bij de warmte- of koudeleverancier, maar bij de tussenpersoon. Zolang de tussenpersoon de factuur betaalt aan de leverancier, worden geen ingebrekestellingen gestuurd door

de leverancier.<sup>16</sup> Indien er echter achterliggend wanbetaling optreedt bij bepaalde eindgebruikers van thermische energie, is het goed mogelijk dat er *door de tussenpersoon bij de levering van thermische energie* wel ingebrekestellingen worden gestuurd. Deze komen via de bestaande rapportering momenteel niet in beeld.

In het jaar 2025 werden er 58 afbetalingsplannen opgestart voor beschermde klanten en 78 voor niet-beschermde klanten. Dit is een scherpe toename van ca. 103% t.o.v. het jaar 2024, zoals weergegeven aan de rechterzijde in Figuur 9. In totaal liepen er 61 afbetalingsplannen voor beschermde klanten (22 in het jaar 2024) en 112 voor niet-beschermde klanten (40 in het jaar 2024). Dat wil zeggen dat er voor 173 afbetalingsplannen minstens één betaling gebeurde in de loop van het jaar 2025.

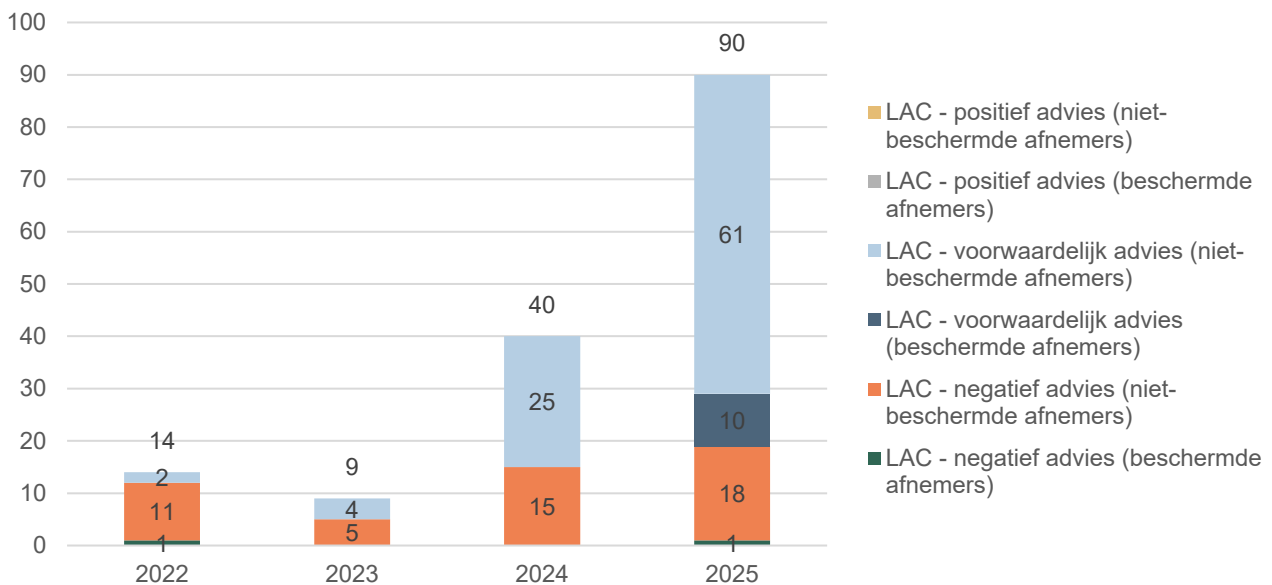


Figuur 9: Links: Aantal ingebrekestellingen die door warmte- of koudeleveranciers aan hun afnemers werden verstuurd. Rechts: Evolutie van het aantal opgestarte afbetalingsplannen door warmte- of koudeleveranciers.

Eenzelfde duidelijke toename kan worden opgetekend wat het aantal dossiers betreft die werden doorgestuurd naar en behandeld door de Lokale Adviescommissie (LAC). Dit aantal nam toe met 125% t.o.v. het jaar 2024. In 2025 betrof het 11 dossiers met beschermde afnemers en 79 dossiers met niet-beschermde afnemers. Dit is, voor het tweede jaar op rij, meer dan een verdubbeling. De evolutie wordt weergegeven in Figuur 10. Alle dossiers werden doorgestuurd door Fluvius. De reden was telkens het weigeren of niet naleven van een afbetalingsplan. 19 dossiers werden afgesloten met een negatief advies, dus in het voordeel van de klant. Voor de overige 71 dossiers werd een voorwaardelijk advies gegeven. Er werd geen enkel positief advies toegekend.

<sup>16</sup> Tenzij expliciet anders afgesproken tussen de warmte- of koudeleverancier en de tussenpersoon bij de levering van thermische energie.

### Aantal LAC-dossiers



Figuur 10: Evolutie van het aantal dossiers dat werd doorgestuurd naar, en behandeld door de Lokale Adviescommissie (LAC).

We merken op dat de trends in het aantal ingebrekestellingen, opgestarte en lopende afbetalingsplannen en LAC-dossiers voor thermische energie sterk afwijken van de trends die werden gerapporteerd voor elektriciteit en aardgas in het Sociaal Rapport over het jaar 2025.<sup>17</sup> De verhouding van positieve, negatieve en voorwaardelijke LAC-adviezen in 2025 is wel gelijkaardig, met een ruime meerderheid van ongeveer 80% voorwaardelijke en 20% negatieve adviezen. Bij elektriciteit en aardgas werden enkele positieve adviezen opgetekend, maar deze vormen een zeer kleine minderheid van ca. 0,1%.

De warmte- of koudenetbeheerders hebben voor het jaar 2025 geen afsluitingen of heraansluitingen gemeld, dus het hoger aantal LAC-dossiers leidt vooralsnog niet tot afsluitingen. De toename in het aantal opgestarte afbetalingsplannen en LAC-dossiers kan wijzen op een grotere problematiek inzake wanbetaling, maar ook op een strengere en meer geroutineerde opvolging door de warmte- of koudeleveranciers.

<sup>17</sup> Raadplegen via: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/rapp-2026-10>

## 5. Kwaliteit van de dienstverlening

### 5.1. Algemeen

We merken op dat klachten in het kader van thermische energie bij verschillende partijen kunnen terechtkomen. Zo ontvangen we signalen uit de sector dat afnemers op warmte- of koudenetten soms het lokale stads- of gemeentebestuur contacteren voor hun klachten.

Verder kunnen klachten ook terechtkomen bij de verschillende relevante ombudsdiensten. De Vlaamse Ombudsdienst gaf aan dat ze in 2025 3 klachten over warmte- of koudenetten ontvingen, gericht tegen Fluvius. De federale Ombudsdienst voor Energie ontving 7 klachten rond warmte- of koudenetten in 2025. Daarnaast ontvingen ze ook 23 klachten inzake collectieve verwarming binnen één gebouw, met name gericht tegen de beheerder of tegen betrokken meetbedrijven. De Consumentenombudsdienst noteerde geen klachten rond warmte- of koudenetten in 2025.

### 5.2. Rapportering klachten tegen warmte- of koudenetbeheerders of warmte- of koudeleveranciers

In 2024 rapporteerden de leveranciers en netbeheerders voor het eerst over de klachten van afnemers voor een volledig jaar, nl. het jaar 2023. Nu hebben we dus voor het derde jaar op rij een zicht op het aantal klachten dat gerapporteerd is volgens het rapporteringsmodel dat we hebben vastgelegd in een mededeling.<sup>18</sup> De volledige uitsplitsing van de klachten voor het jaar 2025 wordt in Tabel 3 weergegeven.

Van alle leveranciers en netbeheerders die ons een rapportering bezorgden, en die huishoudelijke klanten beleveren, meldden 14 partijen dat ze klachten ontvingen van klanten. In totaal werden 456 ontvankelijke klachten gerapporteerd, waarvan 368 klachten gegrond waren. Dit is een sterke stijging t.o.v. 2024, waardoor het aantal gerapporteerde klachten een gelijkaardig niveau als in het jaar 2023 bereikt. Een overzicht van de evolutie van het aandeel gegronde en ongegronde klachten wordt weergegeven aan de linkerkant in Figuur 11. Een overzicht van de ontvankelijke en gegronde klachten per categorie sinds 2023 wordt weergegeven aan de rechterzijde.

In 2025 gingen de meeste klachten over de kwaliteit van de levering en over facturatieproblemen. Klachten over de kwaliteit van de levering hadden vooral te maken met ongeplande onderbrekingen op een klein aantal netten, waardoor de continuïteit van de levering tijdelijk in het gedrang kwam. Klachten over de facturatie hebben vaak betrekking tot een laattijdige facturatie t.g.v. technische of administratieve problemen. Er werden ook klachten gerapporteerd over een gewijzigde facturatieformule. Deze klachten zouden ook onder de categorie 'Prijs/tarief' kunnen worden ondergebracht. Deze gedeeltelijke overlap kan het lager aantal klachten onder de categorie 'Prijs/tarief' in het jaar 2025 t.o.v. de twee voorgaande jaren mee verklaren.

Via de opgevraagde gegevens hebben we geen zicht op onder meer het aantal onderbrekingen en de duur hiervan. Dergelijke indicatoren geven verder inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. In de toekomst wordt onderzocht op welke manier dergelijke parameters efficiënt bevraagd kunnen

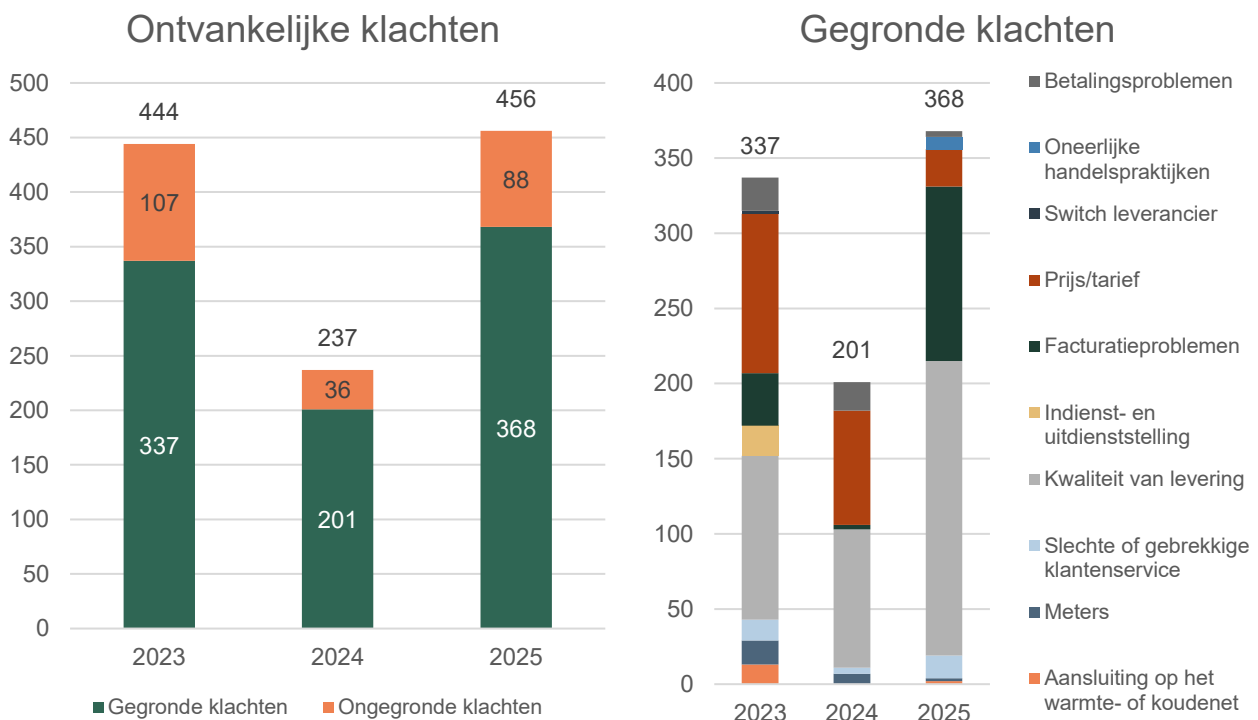
---

<sup>18</sup> Raadplegen via: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/mede-2022-05>

worden. De evolutie van het aantal klachten en de veel voorkomende onderwerpen ervan worden verder geanalyseerd met het oog op het verder uitbouwen van ons regulatorisch toezicht.

Tabel 3: Aantal klachten van afnemers van een warmte- of koudenet tegen een warmte- of koudenetbeheerder of een warmte- of koudeleverancier in het jaar 2025. Het aantal ontvankelijke klachten in de eerste kolom wordt opgesplitst in ongegronde en gegronde klachten.

Categorieën van klachten	Ontvankelijke klachten	Ongegronde klachten	Gegronde klachten
Aansluiting op, of werken aan het net	2	0	2
Meters	6	4	2
Klantenservice	17	2	15
Kwaliteit van levering	230	34	196
In- en uitdienststelling	0	0	0
Facturatie	143	27	116
Prijs / tarief	34	9	25
Switch leverancier	0	0	0
Oneerlijke handelspraktijken	8	0	8
Betalingsproblemen	16	12	4
<b>Totaal alle categorieën</b>	<b>456</b>	<b>88</b>	<b>368</b>



Figuur 11: Links: Evolutie van het aantal gegronde en ongegronde klachten zoals gemeld door de warmte- of koudeleveranciers en warmte- of koudenetbeheerders. Rechts: Evolutie van het aantal en type gegronde klachten zoals gemeld door de warmte- of koudeleveranciers en warmte- of koudenetbeheerders.

## 6. Besluit

In totaal waren er in het jaar 2025 103 warmte- of koudenetten actief en werden 65 partijen bevestigd. Er werden 12 nieuwe warmte- of koudenetten in dienst en 4 netten uit dienst genomen in de loop van het jaar. Twee netten van Fluvius in Roeselare fuseerden met een derde warmte- of koudenet tot één systeem.

Huishoudelijke, niet-huishoudelijke en gemengde warmte- of koudenetten vertegenwoordigen elk ruwweg een derde van het totaal aantal netten in Vlaanderen. Wel vermoeden we dat heel wat kleine systemen die aan de definitie van een warmte- of koudenet voldoen, vandaag mogelijk nog onder de radar blijven. We bekijken verder hoe we via structurele data deze warmte- of koudenetten kunnen identificeren.

Het aantal warmte- of koudenetten in Vlaanderen groeit gestaag, net als het aantal aangesloten afnemers en eindgebruikers van thermische energie. De hoeveelheid geleverde warmte via de warmte- of koudenetten nam evenwel sterk toe. In absolute cijfers is de stijging in 2025 vrijwel volledig toe te schrijven aan het herstel van de niet-huishoudelijke levering via het warmtenet Ecluse in Doel. Dit net was in 2025 goed voor een levering van ca. 269 GWh, ongeveer 27% van de totale levering van thermische energie via warmte- of koudenetten in Vlaanderen. In het huishoudelijke segment wordt een verdere stijging van de hoeveelheid geleverde warmte opgetekend met ruim 13%. Deze stijging is vooral toe te schrijven aan de toename van de huishoudelijke levering op het warmtenet van Fluvius op Nieuw Zuid in Antwerpen, het warmtenet van Luminus in Gent en het warmtenet van Beauvent in Oostende.

In de rapportering over het jaar 2025 werd in het bijzonder aandacht besteed aan de aankomende verplichting om op afstand uitleesbare verbruiksmeters of warmtekostenverdelers te voorzien. In artikel 3/1.2.1 van het Energiebesluit wordt voor de bestaande verbruiksmeters opgelegd dat deze ten laatste tegen 1 januari 2027 op afstand uitleesbaar gemaakt moeten worden, of vervangen moeten worden door een verbruiksmeter die op afstand uitleesbaar is. Elke nieuwe warmtekostenverdelers die na 25 oktober 2020 geïnstalleerd wordt, moet uitgerust zijn met een voorziening waarmee de gemeten hoeveelheden zowel ter plaatse als op afstand uitgelezen kunnen worden. Elke bestaande warmtekostenverdelers dient ten laatste op 1 januari 2027 op afstand uitleesbaar gemaakt te worden, of vervangen te worden door een verbruiksmeter die op afstand uitleesbaar is. Uit de antwoorden van de betrokken warmte- of koudenetbeheerders, leiden we af dat de overgrote meerderheid van de gemelde verbruiksmeters op de toegangspunten, nl. 97%, op 31 december 2025 reeds in regel was. Alle gemelde warmtekostenverdelers waren op afstand uitleesbaar. De meeste partijen wiens meetinrichtingen nog niet volledig conform zijn, gaven aan de nodige maatregelen binnen de resterende tijd te nemen. We volgen de situatie verder op.

Uit de analyse van de aangeleverde standaardcontracten blijkt dat een groot deel van de contracten voor een onbepaalde duur worden afgesloten, goed voor 44% van de klanten die van deze standaardcontracten gebruik maken. Bij huishoudelijke afnemers wordt doorgaans gewerkt met maandelijkse voorschotfacturen, maar ongeveer een derde van de huishoudelijke klanten werkt met maandelijkse afrekeningen o.b.v. het werkelijk verbruik. Bij niet-huishoudelijke afnemers is een maandelijkse afrekening met voorsprong de meest voorkomende manier van werken.

De prijszetting in standaardcontracten voor warmte- of koudenetten varieert sterk en omvat doorgaans een variabele energieprijis en een vaste jaarlijkse kost. De vaste kost vertegenwoordigt binnen standaardcontracten voor huishoudelijke afnemers typisch 35-70% van de totale jaarlijkse

kost. Bij 52% van de klanten wordt een vorm van het 'Niet-meer-dan-anders'-principe toegepast, maar de referentie (bv. aardgas) en de kosten die erin worden meegenomen kunnen sterk verschillen. Daardoor blijft de transparantie van de prijszetting en de onderlinge vergelijkbaarheid in heel wat gevallen beperkt. Daarnaast bestaan alternatieve modellen zoals cost-plus, waarbij de resulterende warmteprijs sterk afhangt van technologische keuzes, schaal, voorspelbaarheid van de vraag,... Door de grote technisch-organisatorische diversiteit en het lokale karakter, is een rechtstreekse vergelijking van prijzen tussen verschillende warmte- of koudenetten moeilijk. De totale jaarlijkse kost kan een indicatieve vergelijking toelaten, al blijven ook hier belangrijke nuances gelden. We onderzoeken in de toekomst hoe een meer gerichte, maar genuanceerde prijsvergelijking toch mogelijk kan worden gemaakt.

We merken in het jaar 2025 een stijging van het totaal aantal verstuurd ingebrekestellingen naar afnemers door de warmte- of koudeleveranciers. Dit aantal bereikt hierdoor opnieuw een gelijkaardig niveau als in 2023. Voor het tweede jaar op rij werd een verdubbeling van het aantal opgestarte afbetalingsplannen gerapporteerd. Ook het aantal dossiers dat naar de Lokale Adviescommissie (LAC) werd doorgestuurd, steeg sterk in 2025, met meer dan een verdubbeling. Dit resulteerde echter niet in afsluitingen: de warmte- of koudenetbeheerders hebben voor het jaar 2025 geen afsluitingen of heraansluitingen gemeld. De toename in het aantal opgestarte afbetalingsplannen en LAC-dossiers kan wijzen op een grotere problematiek inzake wanbetaling, maar ook op een strengere en meer geroutineerde opvolging door de warmte- of koudeleveranciers. We onderzoeken de komende jaren of de stijgende lijn zich doorzet.

In het derde volledige jaar waarin de klachten door de leveranciers en netbeheerders werden bijgehouden zijn 456 ontvankelijke klachten geregistreerd en gerapporteerd, waarvan 368 klachten gegrond waren. Dit is een sterke stijging t.o.v. 2024. De meeste klachten gingen over de kwaliteit van de levering en over facturatieproblemen. De evolutie van het aantal klachten en de veelvoorkomende onderwerpen ervan worden verder geanalyseerd met het oog op het uitbouwen van ons regulatorisch toezicht.