VLAAMSE NUTSREGULATOR

ANTWOORD
op vraag nr. 1
van **HANS VANHOOF**

---

1. In de schriftelijke vraag 503 aan de minister van 10 februari 2026 (link) wordt verwezen naar de uitwerking van een voorstel met betrekking tot de harmonisering van procedures rond het opvolgen van klachten en weigeringen inzake de digitale watermeter door sectorfederatie Aquaflanders, waarvoor destijds overleg had plaatsgevonden op 27/01/'25, alsook 27/08/'25.

    a. Het doel is te komen tot uniforme procedures, registraties en rapportering voor klachten en weigeringen over de digitale watermeter. De drinkwatersector werkt hiervoor, via AquaFlanders, aan een gezamenlijk voorstel. Aangezien de behandeling van weigeringen mede wordt bepaald door het toepasselijke regelgevende kader, onder meer inzake begrenzingen en afsluitingen, is hierbij ook een rol weggelegd voor de VMM. We begrijpen dat AquaFlanders hierover ondertussen met de VMM in overleg is getreden. Vanuit de VNR zijn we uiteraard beschikbaar om advies te verlenen over relevante regelgevende aspecten, indien ons hierom wordt verzocht.

    Ter invulling van onze taken maken we, in overleg met de sector, momenteel werk van een aangepast rapporteringssjabloon inzake de uitrol van de digitale watermeter, haar functionaliteiten en de hieraan verbonden klachten en weigeringen. Voor klachten wordt aangesloten bij de rapporteringsvereisten uit het ministerieel besluit van 20 april 2021. Ook de rapportering over weigeringen wordt verduidelijkt en verder geharmoniseerd, waarbij een eenduidige afbakening van het begrip 'weigering' een belangrijk aandachtspunt blijft. De eerste versie van het aangepaste rapporteringssjabloon werd aan de VMM ter beschikking gesteld. De verdere uitwisseling van de rapporteringsbestanden verloopt overeenkomstig nadere afspraak 5 bij de samenwerkingsovereenkomst tussen de VNR en de VMM (link).

    Deze werkzaamheden moeten leiden tot een robuustere en meer vergelijkbare gegevensbasis voor de opvolging van de uitrol van de digitale watermeter.

    b. Het is onze ambitie om - eens finaal - het rapporteringssjabloon ook publiek beschikbaar te stellen.

    c. We verwijzen naar het antwoord op deelvraag a.

2. Voor 2025 rapporteerden de drinkwatermaatschappijen in totaal 10.861 weigeringen. De beschikbare informatie is opgenomen in de onderstaande tabel. Een verdeling per provincie is niet beschikbaar. Zoals aangegeven, wordt in overleg met de sector werk gemaakt van een aangepast rapporteringssjabloon inzake de uitrol van de digitale watermeter, haar functionaliteiten en de hieraan verbonden klachten en weigeringen. Hierbij is het overleg met betrekking tot een eenduidige definitie inzake 'weigeringen' nog lopende.

    Voor de interpretatie van de evolutie van het aantal weigeringen wijzen we met name op de toelichting onderaan de tabel. Bij De Watergroep werden de weigeringen die verband houden met Fluvius-dossiers uit de data voor de periode van juli tot en met december

2025 gehaald (3.396 tot en met juni ten opzichte van 212 erna), waar dit voor Farys en Pidpa niet gebeurde. In deze context wijzen we er tevens op dat de gezamenlijke plaatsing van de digitale meter tussen Fluvius enerzijds en De Watergroep, Farys en Pidpa anderzijds intussen werd stopgezet, terwijl andere aspecten van de samenwerking behouden bleven (bijvoorbeeld het verloop van de communicatie via de elektriciteitsmeter).

	juli t.e.m. december 2025			januari t.e.m. juni 2025		
Klachten en weigeringen	**Aantal klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter**	**Aantal weigeringen**	**Reden weigering door klant**	**Aantal klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter**	**Aantal weigeringen**	**Reden weigering door klant**
De Watergroep	136	212*	Vaak onbekend	100	3.396	Vaak onbekend
Farys	50	1.046	Vaak onbekend, meestal omwille van gezamenlijke plaatsing met E-meter.	23	385	Vaak onbekend - 360 weigeraars omwille van gezamenlijke plaatsing met E-meter
Pidpa	48	3.437	Vaak onbekend – 3.417 weigeraars omwille van gezamenlijke plaatsing met E-meter	27	2.383	Vaak onbekend – 1.093 weigeraars omwille van gezamenlijke plaatsing met E-meter
Water-link	0	2	Straling en privacy	0	0	NVT
AGSO Knokke-Heist	0	0			0	NVT
Aquaduin	0	niet geregistreerd		0	niet geregistreerd	
TOTAAL	**234**	**4.697**		**150**	**6.164**	

*Daling in aantal weigeringen t.o.v. eerste helft 2025 is tweeledig:
- Stopzetting gezamenlijke plaatsing Fluvius (met weigeraars digitale elektriciteitsmeter)
- Toename in klanten die niet reageren of niet op afspraak aanwezig zijn (niet gedefinieerd als weigeraars)

3. Zoals aangegeven, wordt in overleg met de sector werk gemaakt van een aangepast rapporteringssjabloon inzake de uitrol van de digitale watermeter, haar functionaliteiten en de hieraan verbonden klachten en weigeringen. Het is onze ambitie om - eens finaal - het rapporteringssjabloon ook publiek beschikbaar te stellen. In onderstaande tabel kunnen alvast de gerapporteerde klachten van 1 januari tot en met 30 juni 2026 worden teruggevonden:

Klachten	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
AGSO Knokke-Heist	0	0	0	0	0
Aquaduin	0	0	0	0	0
De Watergroep	444	374	1	236	138
Farys	93	91	2	58	35
Pidpa	13	9	4	4	4
Water-link	5	5	0	5	0
Totaal	**555**	**479**	**7**	**303**	**177**

De momenteel gehanteerde definities kunnen in onderstaande tabel worden teruggevonden:

ID	KPI	Definitie
KL1	Aantal ontvangen klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter	Het aantal eerstelijnsklachten die betrekking hebben op de digitale meter. Dit is (i) het aantal door de exploitant in zijn systeem geregistreerde contactnames volgend op een 0de lijn klantvraag, door de klant, wanneer die niet tevreden is over het antwoord op deze klantvraag (0de lijn) die door de exploitant als afgesloten wordt beschouwd, of (ii) het aantal keren door de exploitant in zijn systeem geregistreerde, manifeste uiting (expliciete wens) van een klant om een 'klacht' te formuleren.
KL2	Aantal verwerkte ontvankelijke klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter	Het aantal ontvankelijke klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter. Een klacht wordt gecategoriseerd als ontvankelijk indien: – De identiteit en het adres van de klager gekend zijn; – De klacht een omschrijving omvat van de feiten waartegen ze is gericht.
KL3	Aantal verwerkte niet-ontvankelijke klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter	Het aantal niet-ontvankelijke klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter. Onontvankelijkheid treedt op indien: – De klacht anoniem wordt geuit; – De klacht geen betrekking heeft op de exploitant; – De klacht beleid en regelgeving betreft, m.a.w. wetgeving, AWVR of BWVR; – Er over dezelfde klacht reeds een eerdere klachtenprocedure werd doorlopen en afgesloten; – De klacht betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor indiening ervan hebben plaatsgevonden; – De klacht een probleem betreft dat reeds in een andere procedure is opgenomen of waarvoor een gerechtelijke procedure lopende is; – De klager geen belang kan aantonen bij de klacht.
KL4	Aantal gegronde klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter	Het aantal keren dat de klacht gegrond werd beschouwd. Een klacht is gegrond, indien er een fout is vastgesteld. Hierbij maakt het niet uit wie deze fout uiteindelijk heeft vastgesteld, alsook of er al dan niet een gunstig gevolg aan wordt gegeven.
KL5	Aantal ongegronde klachten m.b.t. de (geïnstalleerde) digitale meter	Het aantal keren dat de klacht ongegrond werd beschouwd.