VRAAG OM INFORMATIE

nr. 1
van **HANS VANHOOF**
datum: 9 oktober 2026

---

aan de **VLAAMSE NUTSREGULATOR**

Installatie en gebruik van digitale watermeters - Klachtenafhandeling

Tegen eind 2030 moeten drinkwaterbedrijven overschakelen op het gebruik van een digitale watermeter waar dit technisch haalbaar is. Volgens de laatste update van het dashboard digitale watermeters zijn er op dit moment 1.209.765 digitale watermeters geïnstalleerd, wat overeenkomt met 38% van het totale aantal te installeren watermeters.

Tijdens de hoorzitting met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en de Vlaamse Nutsregulator (VNR) in de commissie voor Leefmilieu, Natuur en Ruimtelijke Ordening van 29 september 2026 werd er verwezen naar het voorstel van Aquaflanders om tot een geharmoniseerde procedure rond klachtafhandeling te komen over de installatie van de digitale watermeter, de weigering van zo'n installatie en het gebruik van de digitale watermeter.

1. Wat is de status van het project van Aquaflanders rond de harmonisatie van de procedure rond klachten over de installatie van de digitale watermeter?

    a) Hoe werd/wordt de VNR daarbij betrokken? Is er hier volgens VNR en de tot nu toe uitgewerkte samenwerkingsovereenkomst ook een rol weggelegd voor de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)?

    b) Indien afgewerkt, kan de gestandaardiseerde procedure gedeeld worden?

    c) Welke mogelijke verbeterpunten ziet de VNR nog met betrekking deze klachtenprocedure?

2. In hoeveel gevallen, per drinkwaterbedrijf, wordt de installatie van een digitale watermeter geweigerd door de klant en welke procedure volgt daarop?

3. Hoeveel klachten over de installatie en het gebruik van digitale watermeters werden er in 2026 al ontvangen (per drinkwaterbedrijf)?

Vlaams Parlement