

CONSULTATIEVERSLAG tariefplan 2025-2030

14 augustus 2024

De consultatieperiode voor het tariefplan 2025-2030 van De Watergroep liep van 8 juli tot en met 8 augustus 2024. 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
- de conclusie.

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 zijn tariefplan ter consultatie moet voorleggen aan zijn 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 28 juni 2024 beslist dat de **consultatieperiode** voor het tariefplan 2025-2030 liep van **8 juli tot en met 8 augustus 2024**.

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

- Het consultatiesjabloon en de toelichtende nota zijn op 8 juli 2024 aan de WaterRegulator bezorgd, samen met de link naar de toelichtende webpagina's.
- De consultatie werd aangekondigd op on- en offline communicatiedragers en hebben we zowel via eigen communicatiekanalen als via communicatiekanalen van derden verspreid.
 - Alle informatie werd verzameld op één webpagina, namelijk www.dewatergroep.be/tariefplan.

- Op 8 juli publiceerden we bovendien een online nieuwsbericht over de start van de consultatiefase, zichtbaar op de homepagina van www.dewatergroep.be.



- Daarnaast werd extra aandacht getrokken op het tariefplan en de bijhorende consultatie via een banner op de homepagina van www.dewatergroep.be.



- Op 9 juli verscheen een advertentie over de consultatie in Het Laatste Nieuws (nationaal, op pagina 14), de krant met het grootste bereik in België volgens het Centrum voor Informatie over de Media (CIM).

Consultatie tariefplan drinkwater 2025-2030

De Watergroep stelt een nieuw tariefplan voor de periode 2025-2030 voor met:

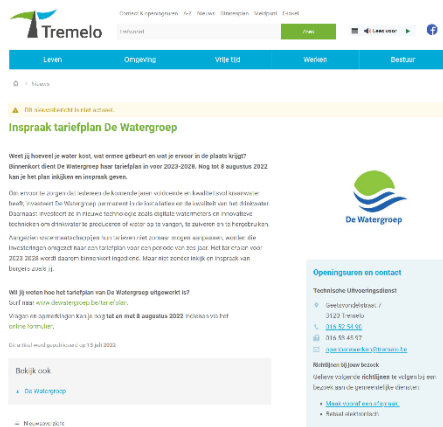
- ◆ een overzicht van alle kosten en inkomsten
- ◆ een nieuw voorstel voor het tarief van jouw drinkwater.

Voor we het tariefplan indienen bij de WaterRegulator (de Vlaamse Milieumaatschappij), krijgen onze klanten de kans om vragen te stellen en opmerkingen te formuleren.

Dit kan van 8 juli tot en met 8 augustus 2024 via www.dewatergroep.be/tariefplan.



- Aan de gemeentelijke vennoten van De Watergroep werd op 10 juli gevraagd de communicatie over de consultatie te ondersteunen via hun eigen gemeentelijke communicatiekanalen. Die informatie werd vooral digitaal verder verspreid, via de websites en sociale media van de gemeentes waar De Watergroep drinkwater levert. Hieronder 2 voorbeelden.



- Aan de webpagina 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 consultatie 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 en informeren we iedereen die een vraag/opmerking heeft ingediend hierover.

2 Overzicht van ontvangen reacties

Alle info over de consultatie werd gepubliceerd op www.dewatergroep.be/tariefplan. Hierbij een overzicht van de bezoekerscijfers*:

	Paginaweergaven	Unieke paginaweergaven
Pagina tariefplan	1.324	976
Formulier consultatiedocumenten	360	284
Contactformulier tariefplan	153	120
Consultatiedocumenten tariefplan	40	23

*De bezoekerscijfers geven maar een percentage van het werkelijke aantal bezoekers aan. Bezoekers die de cookies niet te accepteren, komen niet terecht in de statistieken.

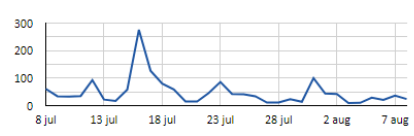
Pagina Verkeerstype

Bezoekers
1.379

Bezoeken
1.549

Paginaweergaven
1.841

Gem. tijd op de pagina
00:00:30



Page path	Bezoekers	Bezoeken	Paginaweergaven	Gem. tijd op de pagina
1. /nl-be/drinkwater/tariefplan-2025-2030	752	858	1.013	00:00:33
2. /nl-be/drinkwater/tariefplan-2025-2030/consultatiedocumenten-aanvragen	281	296	356	00:00:10
3. /nl-be/over-de-watergroep/nieuws/consultatiefase-tariefplan-2025-2030	188	211	240	00:00:47
4. /nl-be/drinkwater/tariefplan-2025-2030/contactformulier	119	130	152	00:00:41
5. /nl-be/consultatiedocumenten-tariefplan-2025-2030	22	35	34	00:00:09
6. /fr-be/eau-potable/tariefplan-2025-2030	6	6	10	00:00:06
7. /nl-be/tariefplan-2025-2030	3	5	23	00:00:18
8. /nl-be/tariefplan-2025-2030/consultatiedocumenten-aanvragen	3	3	4	00:00:05
9. /tariefplan-2025-2030	2	2	3	00:00:01
10. /nl-be/drinkwater/tariefplan-2025-2030/consultatiedocumenten	1	1	4	00:00:02
11. /nl-be/Consultatiedocumenten-tariefplan-2025-2030	1	1	1	00:00:01

1 - 12 / 12 < >

Downloads consultatiedocumenten

Event	Link text	Downloads
1. file_download	Toelichtende nota bij gegevensbestand (PDF)	18
2. file_download	Gegevensbestand (PDF-versie)	11
3. file_download	Algemene introductie bij tariefplan (PDF)	10
4. file_download	Gegevensbestand (Excel-versie)	5

1 - 4 / 4 < >

Downloads impactberekening

Event	Link text	Downloads
1. file_download	Die berekening kan je via dit document bekijken (PDF).	22

1 - 1 / 1 < >

22 personen vulden het formulier in om de consultatiedocumenten te ontvangen.

47 personen hebben een opmerking/vraag ingediend in het kader van de consultatie. Deze vragen/opmerkingen kunnen thematisch als volgt worden opgesplitst:

Thema	Aantal opmerkingen/vragen
Prijs drinkwater	23
Tariefstructuur	9
Investerings	6
Andere	9
Strategische projecten en prioriteiten	0
TOTAAL	47

2.1 ONTVANGEN REACTIES THEMA 'PRIJS DRINKWATER' (23)

Reactie 8 juli 2024

Interesse in de toekomst van 2024-2025 i.v.m. het water

Antwoord: De consultatiedocumenten werden verzonden, verder informeerden we of er nog een concrete vraag of opmerking was over het tariefplan.

Reactie 12 juli 2024

Prijs drinkwater. Alleen om te weten.

Antwoord: De klant kreeg een toelichting bij de tariefstructuur en het basis- en comforttarief. De tabel met de prijsevolutie (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.

Reactie 12 juli 2024

Prijs van drinkwater in de toekomst?

Antwoord: Zie vraag hierboven.

Reactie 16 juli 2024

Mag deze aanpassing, die pas om de 6 jaar is, niet pas uitgevoerd worden in 2029 aangezien de huidige is gestart in 2028 ?

Antwoord: We gaven toelichten bij het tariefplan en de procedure. Een tariefplan is inderdaad standaard 6 jaar geldig. Drinkwaterbedrijven kunnen binnen die periode en met de nodige argumentatie bij en goedkeuring door de WaterRegulator een nieuw tariefplan indienen. Als dat tariefplan goedgekeurd wordt, is ook dat plan opnieuw 6 jaar geldig. Als dit voorstel goedgekeurd wordt, zal het nieuwe tariefplan dus gelden voor de tariefperiode 2025-2030.

Reactie 16 juli 2024

Ik betreur dat de prijsaanpassing gebeurt. Volgens mij gaat het hier om het uitspelen van een monopoliepositie.

Antwoord: Welk waterbedrijf je hebt, hangt inderdaad af van de gemeente waar je woont. Waterbedrijven in Vlaanderen mogen hun tarieven voor drinkwater niet zomaar aanpassen maar leggen telkens een nieuw tariefplan voor aan de WaterRegulator (de Vlaamse Milieumaatschappij), hun klanten en vennoten. In 2024 dienen we bij De Watergroep een nieuw tariefplan in, voor de periode 2025-2030. Via zo'n tariefplan krijgen onze klanten een duidelijk beeld van de verwachte evolutie van de drinkwaterprijs. Daarnaast verstuurden we meer uitleg over de noodzaak van het nieuwe tariefplan en uitleg over de waterfactuur.

Reactie 16 juli 2024

Straffe zaken, er wordt minder verbruikt, wat ons jaren aangemoedigd werd en nu gaan we meer moeten betalen omdat: er minder verbruikt wordt. Maffiapraktijken. Leve het monopolie.

Antwoord: Ook hier kreeg de klant toelichting bij het feit dat het waterbedrijf afhankelijk is van de woonplaats. Daarnaast gaven we mee dat het klopt dat het verbruik van kraanwater duidelijk afneemt (door spaarzamer om te gaan met water, meer waterzuinige toestellen en vooral het toenemend gebruik van regenwater voor niet-drinkwatertoepassingen). En dat is heel goed voor onze watervoorraden en de natuur. We houden binnen onze bedrijfsvoering de komende jaren inderdaad rekening met dat dalende waterverbruik maar de tarieven die we voorstellen zijn geen rechtstreekse compensatie voor die daling. De klant kreeg informatie over het nieuwe tariefplan, de drinkwaterfactuur en het vastrecht. Daarnaast werd toegelicht welke investeringen noodzakelijk zijn om verder te bouwen aan een klimaatrobuuste en toekomstgerichte watervoorziening.

Reactie 18 juli 2024

We zien het drinkwaterverbruik jaar na jaar dalen. Minder waterverbruik staat gelijk aan minder inkomsten, en dat terwijl we het belangrijk vinden de investeringen in een klimaatrobuuste watervoorziening op een hoog niveau aan te houden. In het vorige tariefplan werd de dalende verkoop niet opgenomen (de daling in inkomsten en omzet ook niet). In dit tariefplan houden we wel rekening met het dalende waterverbruik. We nemen deze keer een jaarlijkse volumedaling van 0,25% mee in de berekeningen. Dat klinkt pervers: burgers moeten water sparen omwille van het klimaat. Velen zijn daar al jaren mee bezig. Ze worden nu afgestraft, doordat die 'daling in inkomsten' in het tariefplan wordt opgenomen. "Hoera! We hebben minder water verbruikt! Sensibilisatie werkt!" zou de reactie moeten zijn. Het motief om te investeren in een klimaatrobuuste watervoorziening, klinkt heel fout. Daar kunnen andere factoren dan de afname van het drinkwaterverbruik - wat goed is voor het klimaat - worden ingezet.

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. Daarnaast werd meegegeven dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. De noodzaak voor het nieuwe tariefplan gaat samen met de nood aan investeringen en het feit dat er een onevenwicht is tussen de kosten en inkomsten van De Watergroep.

Reactie 19 juli 2024

Beste, al jaren worden we aangesproken om minder stroom/gas en water te verbruiken. Blijkbaar doen de meeste burgers dat ook, er is afgelopen jaar veel minder verbruikt. Wat doet of zegt de maatschappij dan, oei, nu hebben we minder inkomen door het lage verbruik. Dus gaan we de prijzen maar weer eens verhogen. Moet dit niet stilaan gaan stoppen, de bevolking altijd maar iets proberen wijs te maken om de prijzen te verhogen. Dit geldt zowel voor stroom/gas en water. Een burger die het wel heeft gehad met jullie redeneringen.

Antwoord: Deze klant kreeg net als bovenstaande de nodige informatie over de tariefstructuur, de noodzaak van het tariefplan en toelichting dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik.

Reactie 24 juli 2024

Hoeveel kost ons water en hoe wordt dit berekend?

Antwoord: De klant kreeg hier ook een toelichting bij de tariefstructuur en prijzen voor het basis- en comforttarief (zie vorige antwoorden).

Reactie 31 juli 2024

Ik doe ook de nodige investeringen zoals recuperatie regenwater en zo, om minder water te verbruiken, dat kost mij ook geld en omdat jullie nu minder inkomsten hebben door MIJN investeringen komen jullie dus nog maar eens geld halen dat is te gek voor woorden.

Antwoord: Deze klant kreeg toelichting bij de noodzaak van het tariefplan en het feit dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. Daarnaast werd de structuur van de waterfactuur toegelicht en de berekening van de typeabonnees.

Reactie 31 juli 2024

Omdat door het dalend watergebruik voor u minder winsten oplevert, wil u uw verlies compenseren door de tarieven te verhogen? Waar zijn we mee bezig? Dat dalend gebruik is er omdat we als burger door de overheid verplicht werden om maatregelen te nemen, infrastructuraanpassingen te doen en hoge kosten te maken zodat hemelwater kan gerecupereerd worden en drinkwater niet moet aangesproken worden voor de tuin, toilet, tuin, Die investeringen werden door heel wat burgers effectief gedaan. En dan komt u op de proppen dat diezelfde burgers daarvoor het gelag moeten betalen? U bent dan maar van mening dat de burger moet investeren en tegelijkertijd uw verliezen moet compenseren? U hebt altijd weet gehad van het feit dat de overheid de burger verplicht om hemelwatercollectoren (of andere waterwinnende maatregelen) te installeren. U wist dat dit zou betekenen dat er minder drinkwater zou gebruikt worden. Het was dan ook aan u als bedrijf om proactief maatregelen te nemen om die wijziging op te vangen. Dat uw bedrijf daar blijkbaar aan verzaakt heeft is uw probleem en niet dat van de burger.

Antwoord: Ook hier gingen we dieper in op de noodzaak van het tariefplan en uitleg over het feit dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. Daarnaast werd de structuur van de waterfactuur toegelicht en de berekening van de typeabonnees. Ook de opgenomen efficiëntiewinsten en interne besparingen werden toegelicht.

Reactie 31 juli 2024

De vooropgestelde prijsverhoging is onaanvaardbaar in deze moeilijke tijden. De vooropgestelde efficiëntiewinsten ingevolge de samenwerking De Watergroep/Farys zijn te weinig gekwantificeerd en dreigen dan ook magertjes uit te vallen. Waar blijven de besparingen in de politiek samengestelde Raad van Bestuur en in de diverse comités binnen De Watergroep? Waarom worden de managementtoelage en de variabele verloning niet "on hold" gezet over de periode 2025-2030 vermits De Watergroep toch nu een onderneming in moeilijkheden blijkt? Waarom de noodzakelijke investeringen niet gedeeltelijk of zelfs integraal financieren met een binnenlandse obligatielening? Het zal het draagvlak voor deze investeringen in de publieke opinie enkel vergroten. De klant laten opdraaien voor het minder efficiënt functioneren van de samenwerking De Watergroep/Farys is natuurlijk het gemakkelijkst; zeker als deze klant zijn waterleverancier niet vrij kan kiezen.

Antwoord: Deze klant kreeg meer informatie over de samenwerking met Farys (Waterunie). De concrete besparingen werden toegelicht. Daarnaast gaven we mee dat De Watergroep een coöperatieve vennootschap is die geen dividenden uitkeert aan haar vennoten. De bestuursorganen werden in het verleden al gereduceerd. Er werd verwezen naar de webpagina met meer info over de efficiëntiewinsten en besparingen die werden opgenomen in het tariefplan. Tot slot werd uitgelegd dat het waterbedrijf afhangt van de plaats waar je woont. Een privatisering leidt niet noodzakelijk tot lagere prijzen en een efficiëntere dienstverlening (cf. Engeland).

Reactie 31 juli 2024

Is het niet absurd om de prijs van een basisrecht te verhogen, met als reden het verminderde waterverbruik, terwijl de overheid ons al jaren sterk aanraadt verstandig om te gaan met drinkwater?!?! Worden wij hierom nu "gestraft"?!?! ONGELOOFLIJK!!!

Antwoord: Ook hier gingen we dieper in op de noodzaak van het tariefplan en gaven we uitleg bij het feit dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. Daarnaast werd de structuur van de waterfactuur toegelicht en de berekening van de typeabonnees.

Reactie 31 juli 2024

Ik ga niet akkoord met het nieuwe tariefplan. De Watergroep heeft in de laatste 3 jaar zijn tarieven meer verhoogd dan de inflatie en dat m.b.t. alle aspecten van de factuur. Dit heeft geleid tot een vermindering van het verbruik door de klanten hetgeen ook duurzaamheid in de hand werkt. Dit beantwoorden met een tariefverhoging lijkt de omgekeerde wereld. De kostenverlagingen zullen binnen de kostenstructuur van De Watergroep gezocht moeten worden niet in de aanpassing van de tarieven. Een prijsverhoging is dus niet aanvaardbaar.

Antwoord: Deze klant kreeg een gelijkaardig antwoord als bovenstaande. Daarnaast werden het vastrecht en de tariefstructuur toegelicht. De efficiëntiewinsten van het nieuwe tariefplan en reeds uitgevoerde besparingen kwamen ook aan bod.

Reactie 31 juli 2024

Hoe absurd!!! De overheid vraagt minder te verbruiken en net daarom willen jullie prijsstijgingen invoeren. Jullie moesten zich schamen!!!

Antwoord: Ook deze klant kreeg info over de noodzaak van het tariefplan en uitleg over het feit dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. Daarnaast werd de structuur van de waterfactuur toegelicht en de berekening van de typeabonnees.

Reactie 31 juli 2024

Ik kan met heel jullie uitleg over de tariefverhoging niet akkoord gaan! Eerst wordt er alles aan gedaan om minder water te verbruiken. Als er dan te weinig water verbruikt wordt maken jullie het duurder! Leg eerst eens uit of jullie ook andere mogelijkheden om meer inkomsten te genereren aangeboord hebben. Ga eerst eens langs bij jullie bestuurders en vennoten!

Antwoord: Het antwoord op deze vraag ligt in lijn met de vorige antwoorden.

Reactie 31 juli 2024

Het voorgestelde nieuwe tariefplan baart me toch zorgen. Jullie hebben een monopoliepositie, net zoals indertijd de nutsbedrijven, wij hebben dus geen keuze bij welke maatschappij we ons water aankopen. Wij kunnen niet gaan "shoppen". Gevolg : dit leidt onvermijdelijk tot hogere prijzen, wegens geen concurrentie. En dus geen vrije keuze van leverancier. Daarnaast zijn er de vele waterlekken, die wij ook moeten betalen, miljoenen liters! Dit door gebrek aan onderhoud van de leidingen, dit is onaanvaardbaar, vooral gezien de huidige watertekorten. Bijkomend, de verplichting van de nieuwbouwwoningen/verbouwingen die grote regenwaterputten verplicht moeten installeren om het drinkwater te sparen, hetgeen uiteraard resulteert in een verminderd verbruik. En nu geven jullie aan dat een verminderde consumptie ertoe bijgedragen heeft om de prijzen te verhogen. Die logica begrijp ik niet goed. Het is toch niet enkel de consument die moet besparen hoop ik. Bij deze nog een besparingstip: knip in de zitpenningen van de bestuurders en de vele gemeentemandatarissen en politiciers.

Antwoord: Er werd toegelicht dat je je waterbedrijf inderdaad niet kan kiezen maar dat dit afhankelijk is van de woonplaats. Een private drink- en afvalwatervoorziening leidt niet noodzakelijk tot lagere prijzen en een efficiëntere dienstverlening. We lichtten toe dat De Watergroep een coöperatieve vennootschap is en dat de bestuursorganen al gereduceerd werden. Daarnaast werd uitgelegd dat waterbedrijven hun tarieven niet zomaar mogen aanpassen maar een nieuw tariefplan moeten voorstellen aan de WaterRegulator. De waterfactuur en het tariefplan werden toegelicht en we gaven mee dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik (zie ook vorige antwoorden).

Reactie 31 juli 2024

Volgens de media zou de prijs gaan stijgen omdat De Watergroep minder inkomsten heeft door een dalend waterverbruik, maar dat hebben jullie de consumenten zelf aangeraden om spaarzaam te zijn en minder te verbruiken, daarvoor worden we nu bestraft?

Antwoord: Ook deze klant kreeg inzicht in de noodzaak van het tariefplan en uitleg over het feit dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. Daarnaast werd de structuur van de waterfactuur toegelicht en de berekening van de typeabonnees.

Reactie 31 juli 2024

Alle bedrijven die hogere kosten hebben omwille van om het even welke (drog)reden rekenen deze steevast door aan de klant. Maar aan wie kan de klant zijn hogere kosten doorrekenen? Juist, aan niemand. De kleine man is steeds de pineut. En als de kosten dalen wordt er meestal wijselijk gezweven ... Beschamend beleid en dat voor een basisproduct. Tijd om eens in eigen nest te besparen in plaats van een ander ervoor te laten opdraaien. Dus, ondanks ik geen klant ben bij jullie, neen tegen de prijsverhoging.

Antwoord: Het antwoord op deze vraag is gelijkaardig aan bovenstaand antwoord.

Reactie 1 augustus 2024

Naast een prijsverhoging van 2024 naar 2025 toe, stijgen de prijzen verder tussen 2025 en 2030 met zo'n 18%, wat stevig is. Een verklaring wordt niet gegeven voor de prijsstijging tussen 2025 en 2030; wellicht impliciet inflatie. De redenering dat een prijsverhoging van het drinkwater zich rechtvaardigt daar er minder inkomsten zijn door een lager verbruik, is op zijn minst bijzonder te noemen. Terecht wordt al jaren aangedrongen om het drinkwaterverbruik te rationaliseren; als beloning voor de geleverde inspanningen, wordt nu de prijs verhoogd? Dat is niet te rechtvaardigen. Natuurlijk leidt het lager verbruik tot minder financiële inkomsten. Een gezond beheer zou er moeten voor zorgen dat de (vaste) werkingskosten aan een gelijklopend ritme dalen door toedoen van goed doordachte besparingen, gebruik van moderne technologie en optimaal gebruik van human resources. Ook alles wat verloning, vergoedingen en dergelijke uitgaven betreft, moet kritisch bekeken worden.

Antwoord: Ook deze klacht kreeg een gelijkaardig antwoord, met als aanvulling meer informatie en inzicht over het tariefplan, tariefstructuur en vastrecht. We gaven de efficiëntiewinsten van het tariefplan en de interne besparingen mee. Via de typeabonnees gaven we meer duidelijkheid over de prijzen en evolutie.

Reactie 1 augustus 2024

Geachte, De dag van vandaag ondervind ik nog steeds discriminatie t.o.v. gezinnen m.b.t. de aangerekende tarieven, want mijn inspanningen worden niet gewaardeerd. Ik kan bewijzen dat mijn drinkwaterverbruik erg laag ligt en dit beschouw ik daarom als een bijdrage aan het milieu. Hiervoor hergebruik ik het afvoerwater van mijn wasmachine waarmee ik het toilet doorspoel, omdat vers drinkwater daar nu eenmaal niet thuis hoort. Ik vind het spijtig dat de hardheid niet aangepakt wordt (21 Franse graden is bovengemiddeld hard) want ik heb alle warmwaterleidingen moeten vervangen. Een waterverzachter heeft geen zin voor iemand die alleen woont. Ik kan verder meedelen dat mijn burens hun toilet gebruiken voor o.a. andere doeleinden wat regelmatig verstoppingen tot gevolg heeft.

Antwoord: De klant kreeg meer informatie over het tariefplan en tariefstructuur. Daarin maakten we ook het onderscheid tussen het basis- en comforttarief. We gaven mee dat het kraanwater ruimschoots beantwoordt aan de wettelijke kwaliteitsnormen voor hardheid. De linken met meer informatie over de wateronthardingsprojecten, de samenstelling van het drinkwater en waterhardheid werden doorgestuurd.

Reactie 2 augustus 2024

Wij tekenen bezwaar aan tegen de prijsverhoging. Graag bevestiging per mail.

Antwoord: Ook deze klanten gaven we informatie over het tariefplan en de tariefstructuur. We gaven de voorgestelde tarieven mee en via het document 'typeabonnees' kregen ze zicht op de berekening over de jaren heen. We hebben tot slot bevestigd dat we alle opmerkingen rapporteren aan de WaterRegulator.

Reactie 2 augustus 2024

Ik ben totaal niet akkoord dat we nog een verhoging krijgen van de waterprijs. Gezien het hoge gehalte aan kalk, zijn we genooddaakt om zelf te investeren in een waterverzachter, zout en onderhoud. Jullie zouden zelf de prijs moeten verlagen voor al die extra investeringen die wij moeten uitvoeren. Het feit dat jullie gaan investeren op ICT niveau om nadien op personeelskosten te besparen, staat in straat met de prijsverhoging. Ik vind zelfs dat het niet normaal is dat jullie de monopolie hebben over het water. Ik vind zoals met de telefoon, TV dat wij zelf moeten kunnen beslissen met welke leverancier we werken. Jullie maken misbruik van de situatie en buiten ons uit. Wij gebruiken al een maximum aan water uit de waterput, maar ons dan nog extra op kosten jagen is niet correct.

Antwoord: Ook deze klant kreeg meer informatie over het tariefplan en tariefstructuur. Daarnaast werd uitgelegd dat het waterbedrijf afhangt van de plaats waar je woont. Een privatisering leidt niet noodzakelijk tot lagere prijzen en een efficiëntere dienstverlening (cf. Engeland). We gaven mee dat het kraanwater ruimschoots beantwoordt aan de wettelijke kwaliteitsnormen voor hardheid. De linken naar de wateronthardingsprojecten, de samenstelling van het drinkwater en waterhardheid en waterontharding werden doorgestuurd.

2.2 ONTVANGEN REACTIE THEMA 'INVESTERINGEN' (6)

Reactie 16 juli 2024

Het is niet meer te doen. Het is niet aan ons om waterverzachters te zetten. We betalen genoeg. Jullie moeten zorgen voor minder kalk in het water. En anders prijzen naar beneden!!!

Antwoord: De klant kreeg meer info over de wettelijke kwaliteitsnormen van drinkwater. We gaven ook mee dat hard water perfect drinkwater is. De link naar de geplande onthardingsprojecten werd doorgestuurd. Daarnaast gaven we mee dat De Watergroep blijft investeren in centrale ontharding op basis van korrelreactoren, dat is milieuvriendelijker dan particuliere ontharders. Maar ook bronbescherming, renovatie van de bestaande winningen, tot het verzekeren van de productie en levering van water door het uitbreiden van de (piek)productiecapaciteit en het inzetten op alternatieve bronnen als hemelwater en RWZI-effluent (gezuiverd afvalwater) staan op de agenda.

Reactie 17 juli 2024

20 jaar geleden leerde ik op school dat meer dan 30% van onze drinkwaterleidingen uit asbest bestaat. Hoeveel bedraagt dit ondertussen in onze actuele situatie nog? Waar zijn deze voornamelijk gesitueerd?

Antwoord: De klant kreeg meer info over het investeringsritme. De investeringen zijn nodig om onze infrastructuur (waaronder meer dan 34.000 kilometer drinkwaterleidingen) in goede staat te houden. Daarnaast werd de problematiek van de vezelcementen leidingen toegelicht. Op 1 januari 2020 bedroeg het aandeel vezelcementen leidingen bij De Watergroep 27,53%. Op 1 januari 2024 bedroeg ditzelfde aandeel 24,46%. Op 4 jaar tijd heeft De Watergroep net geen 1.000 km (940,44 km

om precies te zijn) vezelcementen leidingen vernieuwd. De Watergroep blijft ook in de toekomst inzetten op het saneren van vezelcementen leidingen, die geografisch verspreid in haar leidingennetwerk aanwezig zijn. De link naar info over asbesthoudende leidingen werd ook meegestuurd.

Reactie 31 juli 2024

De waterhardheid in Boutersem is vrij hoog. Ondanks de vele beloftes is er nog steeds niet veranderd. Waarom zou ik als bewoner van een gemeente waar de waterhardheid abnormaal hoog is deze verhoging aanvaarden? Men voorziet wel compensaties voor gemeentes met zacht water als het water een keer hard is. Echter mogen bewoners met hard water zelf opdraaien voor de schade aan toestellen die hard water veroorzaakt. Eerst deftig water en dan pas een tariefwijziging.

Antwoord: De klant werd geïnformeerd dat we voor Boutersem onderzoeken of ontharding (deels) mogelijk is via het nieuwe waterproductiecentrum Tiense Watervelden, waarvoor het masterplan momenteel in de eindfase zit. De Watergroep blijft investeren in centrale deelontharding van het drinkwater. Bij de renovatie of nieuwbouw van waterproductiecentra werkt De Watergroep aan het verhogen van het comfort voor haar klanten: centrale deelontharding wordt systematisch als behandelingsstap toegevoegd in regio's waar het water tot nog toe sterk kalkafzettend is. Daarnaast gaven we mee dat het kraanwater ruimschoots beantwoordt aan de wettelijke kwaliteitsnormen voor hardheid. De linken naar de wateronthardingsprojecten, de samenstelling van het drinkwater en waterhardheid en waterontharding werden doorgestuurd.

Reactie 31 juli 2024

Het is een schande. 2 jaar geleden hebben jullie een prijsverhoging toegepast omdat er te weinig water was. Nu dat wij daardoor minder water gebruiken, passen jullie daarvoor een prijsverhoging toe. Wat gaan jullie binnen 2 jaar uit jullie duimen zuigen voor de zoveelste prijsverhoging? Zouden jullie niet eerst eens zorgen dat het water dat we in huis krijgen zuiver is? Ik heb een zuiveringsstation gezet van 2000€ met een jaarlijkse kost van 200€ omdat het water smerig is. Met prijsstijgingen zijn jullie koplopers, maar van kwaliteitsstijging wordt niet gepraat. Het is een regelrechte schande.

Antwoord: Er werd meer informatie gegeven over de kraanwaterkwaliteit en de kwaliteitscontroles. We pleiten voor een aanpak van mogelijke verontreiniging aan de bron. Zo kunnen we de kwaliteit van het drinkwater blijven garanderen én het behandelingsproces betaalbaar te houden. Er werd doorverwezen naar de samenstelling van het drinkwater en de controles van het drinkwater op de website van De Watergroep. Daarnaast werd uitgelegd dat waterbedrijven hun tarieven niet zomaar mogen aanpassen maar een nieuw tariefplan moeten voorstellen aan de WaterRegulator. De waterfactuur werd toegelicht, samen met het tariefplan en we gaven mee dat de nieuwe tarieven geen rechtstreekse compensatie zijn voor het dalende waterverbruik. We lichtten ook toe waarom de verschillende investeringen op de planning noodzakelijk zijn voor een klimaatrobuuste drinkwatervoorziening.

Reactie 6 augustus 2024

Bij de vorige prijsstijging van het water (+/- 7 jaar geleden) werden er aan de vorige vertegenwoordiger voor Alken (Peter Bollen) investeringen voor Alken beloofd ter compensatie van de verhoging gezien de kostprijs van het water in onze regio niet zo hoog was. Zo zou er onthard water komen voor bijna het resterende deel van Alken. Meermaals werd gevraagd naar de stand van zaken voor dit investeringsdossier maar nu is er weer een dossier voor prijsstijging klaar en dit investeringsdossier is blijkbaar niet prioritair voor jullie?

Antwoord: We lieten weten dat De Watergroep voor uitdagingen staat die cruciaal zijn voor haar bedrijfsvoering. Dit gaat van bronbescherming, renovatie van de bestaande winningen, tot het verzekeren van de productie en levering van water door het uitbreiden van de (piek)productiecapaciteit en het inzetten op alternatieve bronnen als hemelwater en RWZI-effluent (gezuiverd afvalwater). Deze investeringen zijn nodig om onze watervoorziening klimaatbestendig te maken en ook 'morgen' de kwaliteit en de kwantiteit van het water te kunnen blijven garanderen. De Watergroep blijft ook investeren in centrale deelontharding van het drinkwater. Bij de renovatie of nieuwbouw van waterproductiecentra werkt De Watergroep aan het verhogen van het comfort voor haar klanten: centrale deelontharding wordt systematisch als behandelingsstap toegevoegd in regio's waar het water tot nog toe sterk kalkafzettend is. We stuurden de linken naar de webpagina over waterhardheid en het nieuwsbericht over het waterproductiecentrum in Nieuwerkerken mee. We wachten de vergunningsprocedure af. In de toekomst is het de bedoeling dat een deel van Alken zachter water krijgt via het waterproductiecentrum van Nieuwerkerken.

Reactie 7 augustus 2024

Beste vanuit de gemeente Meulebeke wordt een warme oproep gedaan om heel snel werk te maken en te investeren in het herstel van de drinkwaterleidingen, veel drinkwater gaat verloren door lekkages. Eerst focussen op herstel waterverlies vooraleer de consument wordt ...

Antwoord: We lichtten toe dat De Watergroep al een aantal jaren inzet op een verhoogd vervangingsritme in het leidingnet. De investeringsuitgaven voor distributie- en toevoerleidingen (inclusief nieuwe aftakkingen) lagen met 136 miljoen euro hoger dan in 2022 (131 miljoen euro). Om de toekomstige investeringsgolf voor de vervanging van leidingen beheersbaar te houden, wordt het vervangingsritme geleidelijk aan opgeschaald. Zo werd in 2023 1,41% van het leidingnet vernieuwd ten opzichte van 1,26% in 2022. Het investeringsniveau neemt toe, maar de stijging van de investeringsuitgaven is ook deels te wijten aan de gestegen aannemersprijzen. Wat betreft Meulebeke: De Watergroep heeft 13,57 km prioritair leidingtrajecten in Meulebeke geïnventariseerd, die gedurende de periode van het tariefplan 2023-2028 idealiter worden vervangen volgens onze huidige risico-inzichten. Dat stemt overeen met 8,61% van het leidingennet van Meulebeke. In afwachting van de goedkeuring van het tariefplan 2025-2030 actualiseren we onze risico-inzichten en bijgevolg alsook de prioritair leidingtrajecten ter vervanging.

ONTVANGEN REACTIES 'TARIEFSTRUCTUUR' (9)

Reactie 11 juli 2024

Ieder jaar worden er in ons land meer en meer zwembaden geïnstalleerd, die helaas allemaal met drinkwater worden gevuld. Maar die mensen, waarvan de meeste kapitaalkrchtig zijn, betalen voor dit kostbare water niet meer dan de globale burger die spaarzaam met dit goedje omspringt. Waarom niet een zeker volume leveren aan de normale prijs, en alles wat daar boven gaat aan een duurdere prijs?

Antwoord: De klant kreeg meer informatie over het tariefplan en tariefstructuur. Het verschil tussen het basis- en comforttarief werd toegelicht met een verwijzing naar de website (info drinkwaterfactuur + prijzen en tarieven gezinnen).

Reactie 16 juli 2024

Beste, ik ben single en let er zoveel mogelijk op om de kraan dicht te draaien, kort te douchen, ... maar mijn waterverbruik is reeds zo klein dat ik de resterende component onmogelijk nog goedkoper krijg. Waarom wordt de vaste kost niet gekoppeld aan verbruik? Laag verbruik: lage vaste kost, groot verbruik: grotere vaste kost. Zoals het er nu voor ligt, word je als single serieus gestraft, zelfs als je op je verbruik let ...

Antwoord: Ook deze klant kreeg meer informatie over het tariefplan en de tariefstructuur. Het verschil tussen het basis- en comforttarief werd toegelicht met een verwijzing naar de website (info drinkwaterfactuur + prijzen en tarieven gezinnen).

Reactie 22 juli 2024

De belangrijkste taak van een overheid is voorzien in levensnoodzakelijke basisproducten voor haar inwoners. Drinkwater is misschien wel het meest noodzakelijke basisproduct. Men zou moeten berekenen wat een persoon/gezin minimaal nodig heeft op een jaar, en dit zou men best gratis aanbieden vanuit de overheid. Als men meer verbruikt, is het logisch dat je daar een (lage) prijs voor vraagt, dit om overdaad en verspilling tegen te gaan.

Antwoord: We gaven meer informatie over het tariefplan en de tariefstructuur. Het verschil tussen het basis- en comforttarief werd toegelicht om te duiden dat er wel een voordeel is om bewust om te gaan met drinkwater. We hebben verwezen naar de website (info drinkwaterfactuur + prijzen en tarieven gezinnen en vastrecht). De prijzen van het drinkwater en de berekening van de typeabonnees werden meegestuurd.

Reactie 22 juli 2024

Ik heb de tarieven van drinkwater altijd zeer oneerlijk gevonden voor alleenstaande afnemers. Ik betaal jaarlijks €100 - €20 (korting voor 1 persoon) + €5,50/m³. Met een verbruik van amper 10m³ water betaal ik dus €155 ofwel €15,50/m³. Puur €/m³ gekeken vind ik dit zeer hoog. Een gezin dat

met 5 (geniet van €100 korting op het vastrecht) met 50m³ verbruik zou dan vallen €5,50/m³ en dus 3 keer goedkoper dan wat ik betaal. Als we het hebben over de belasting om alleenstaande te zijn, dan is dit duidelijk iets om mee rekening te houden. Daarnaast wordt er veel gesproken over de (toekomstige) schaarste aan drinkwater en dit terwijl het tarief niet motiverend is voor gebruikers die moeite willen doen om zuinig om te springen met water (optimaal gebruik maken van regenwater en geen tuin zitten besproeien of zwembad vullen). Gezinnen die echt moeite doen om spaarzaam om te gaan met water zouden hier meer voor beloond mogen worden. Zoals vermeld verbruik ik (amper) 10m³/jaar terwijl ik normaal 60m³ zou mogen verbruiken aan comforttarief. Van mij mag het vastrecht volledig afgeschaft worden maar de prijs per m³ fel naar boven. Het tarief moet gebruikers meer motiveren zuiniger om te laten springen met drinkwater en het tarief weerspiegelt deze uitdaging amper.

Antwoord: Ook hier gaven we meer informatie over het tariefplan en tariefstructuur. Het verschil tussen het basis- en comforttarief werd toegelicht om te duiden dat er wel een voordeel is om bewust om te gaan met drinkwater. Daarnaast verwezen we naar de website voor meer info over de samenstelling van de drinkwaterfactuur, de voorgestelde tarieven en de impact voor de verschillende typeabonnees.

Reactie 29 juli 2024

Wanneer zullen jullie rekening beginnen houden met nieuw samengestelde gezinnen waarvan 1 of meerdere kinderen niet gedomicilieerd zijn? Wij zijn namelijk een nieuw samengesteld gezin waarbij geen enkel kind binnen ons gezin bij ons gedomicilieerd staat. Wij hebben samen 4 kinderen maar wij krijgen enkel voordelen voor ons eigen domicilie dus voor 2 personen. Al was het maar een half recht dan liever de volle pot. Voor ons wordt water op deze manier serieus duur terwijl wij eigenlijk geen grootverbruiker zijn maar een nieuw samengesteld gezin waarbij we een verbruik hebben van 6 (ook al is dit in co-ouderschap).

Antwoord: Ook hier een gelijkaardig antwoord. We gaven meer informatie over het tariefplan en de tariefstructuur. Daarnaast verwezen we naar de website voor meer info over de samenstelling van de drinkwaterfactuur, de voorgestelde tarieven en de impact voor de verschillende typeabonnees. We gaven ook mee dat het vastrecht deel uitmaakt van de tariefstructuur en dus bepaald wordt door de Vlaamse Overheid.

Reactie 31 juli 2024

Beste, we zetten hard in op beperking van het gebruik van leidingwater. Het is daarom hemeltergend om te mogen lezen dat dit juist zorgt voor een stijging van de prijs voor iedereen. Ik zou pleiten voor een hogere prijs voor een verbruik boven een bepaalde grens en juist de spaarzame gebruikers nog meer te belonen. Waarom zetten jullie daar niet meer op in met het nieuwe tariefplan. De huidige insteek is helemaal geen prikkel voor meer duurzaamheid. Hoe wensen jullie daar meer op in te zetten?

Antwoord: Het verschil tussen het tariefplan en tariefstructuur werd toegelicht, samen met het basis- en comforttarief. Daarnaast gaven we meer info over de noodzaak van het nieuwe tariefplan,

waar we naar een evenwicht zochten tussen waterleveringszekerheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

Reactie 31 juli 2024

Het vast recht voor een wateraansluiting daalt als er meer gezinsleden zijn. Enerzijds is dat contradictie met een VAST recht. Daarnaast is dit discriminatie naar alleenstaanden die het al met maar 1 inkomen moeten doen. Zal dit aangepast worden met de nieuwe tariefstructuur? Ik weet dat dit ook aan de politiek is maar als grootste watermaatschappij hebben jullie ook een maatschappelijke rol.

Antwoord: We gaven meer informatie over het tariefplan en tariefstructuur (inclusief vastrecht). Daarnaast verwezen we opnieuw naar de website voor meer info over de samenstelling van de drinkwaterfactuur, de voorgestelde tarieven en de impact voor de verschillende typeabonnees. We gaven ook mee dat het vastrecht deel uitmaakt van de tariefstructuur en dus bepaald wordt door de Vlaamse Overheid.

Reactie 1 augustus 2024

Blijkbaar zit er een prijsverhoging aan te komen! Zou het niet beter zijn om, in plaats van voor IEDEREEN een prijsverhoging in te voeren, een fikse verhoging door te rekenen aan grootverbruikers? Jaarlijks zie ik zwembaden van +25.000 liter gevuld worden om de kindjes een paar keer te plezieren. Zou het dan niet correcter zijn om verbruikers die merklijk boven een gemiddeld gezinsverbruik gaan aanzienlijk te 'beboeten' zodat normale verbruikers de indruk krijgen dat ze eigenlijk 'beloond' worden? Bijvoorbeeld door de invoering van prijsschalen. Ik begrijp trouwens niet goed waarom er langs de ene kant aangemoedigd wordt om minder te verbruiken en zoveel mogelijk te voorzien in aansluitingen van toestellen en toiletten op hemelwater, maar langs de anderen kant een prijsverhoging door te voeren!? Ik mag hopen dat u inziet dat u met deze manier van doen weer maar eens meer kwetsbare gezinnen, die het al zo moeilijk hebben, zwaarder belast dan diegene die het zich goed kunnen permitteren!!

Antwoord: Het verschil tussen het tariefplan en tariefstructuur werd ook voor deze klant toegelicht. Er is een duidelijke afname van het kraanwaterverbruik (door spaarzamer om te gaan met water, meer waterzuinige toestellen en vooral het toenemend gebruik van regenwater voor niet-drinkwatertoepassingen). En dat is heel goed voor onze watervoorraden en natuur. We houden binnen onze bedrijfsvoering de komende jaren inderdaad rekening met dat dalende waterverbruik maar de tarieven die we voorstellen zijn zeker geen rechtstreekse compensatie voor die daling. Daarna werd er toegelicht waarom we nood hebben aan het nieuwe tariefplan en dat het sociaal tarief nog steeds van toepassing is.

Reactie 6 augustus 2024

De kosten zijn veel te hoog voor een alleenstaande met klein verbruik. Idem voor onze kleine vzw voor 0.3 kub verbruik meer dan 140.00 € te betalen. Met groeten.

Antwoord: Ook hier werd het verschil tussen het tariefplan en de tariefstructuur uitgelegd, samen met een verwijzing naar de website met de informatie over de drinkwaterfactuur. We gaven ook mee dat het vastrecht deel uitmaakt van de tariefstructuur en dus bepaald wordt door de Vlaamse Overheid.

2.3 ONTVANGEN REACTIES THEMA 'ANDERE' (8)

Reactie 12 juli 2024

Alles wordt duurder maar waarom een dure brochure uitgeven die door de meeste mensen niet gelezen wordt, andere bedrijven zoals elektriciteit- en gasmaatschappijen of telefoonbedrijven doen dit via internet. Ik vraag mij af wat de jaarlijkse kostprijs van deze brochure is drukwerk verzending en opmaak.

Antwoord: Als openbaar waterbedrijf zijn wij verplicht om te sensibiliseren en te informeren. Omdat onze klanten en watergebruikers zich over alle lagen en leeftijden van de bevolking situeren, kiezen we voor een aangepaste communicatiekanalenmix. Door in te zetten op zowel online als offline communicatie vergroten we het bereik van onze inspanningen. We zetten al enkele jaren in op de digitalisering van onze dienstverlening en onze klantcommunicatie. De kostprijs van drukwerk binnen De Watergroep daalt dan ook jaar na jaar. Tegelijkertijd willen we klanten met mindere digitale vaardigheden niet uitsluiten. Daarom ondertekenden we in 2022 het charter rond digitale inclusie. Naar de toekomst toe willen we onze communicatie nog beter afstemmen op de persoonlijke voorkeur van onze klanten. Het is de bedoeling dat elke klant dan kan kiezen welke informatie nog op papier of digitaal wordt verstuurd.

In afwachting daarvan brengen we voorlopig nog één keer per jaar een papieren klantenmagazine uit. Via dit magazine informeren we al onze klanten over onze dienstverlening en werken we op het waterbewustzijn en de waarde van water. Dit gebeurt onder meer door informatie en tips te delen over duurzaam watergebruik, investeringen en innovatieve projecten, aandachtspunten rond waterkwaliteit en bronbescherming en verschillende campagnes. Via het magazine geven we ook een podium aan maatschappelijk relevante projecten en samenwerkingen en communiceren we over onze inspanningen rond de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (in lijn met de voorwaarden van het charter 'duurzaam ondernemen'). We geven dit magazine op een duurzame manier uit, zowel op economisch als ecologisch vlak. We kiezen bijvoorbeeld voor een voor zeer licht en gerecycleerd papier, herbruikbare interviews en beelden, lokale productie en een kostenbewuste postbedeling.

Onze jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken tonen de populariteit van dit klantenmagazine aan: het staat nog steeds in de top 5 van gekende en gebruikte communicatiekanalen bij drinkwaterklanten, na onze website en online klantenzone. We voerden eind 2019 trouwens een gericht lezersonderzoek uit. De resultaten waren toen heel positief: maar liefst 96% zei in het magazine nuttige informatie te vinden, 94% wou het magazine ook in de toekomst in de bus krijgen. Daarom vinden we een totaal kost van minder dan 15 cent per afleveradres zeker te verantwoorden.

Reactie 13 juli 2024

Gelieve uw volledig tariefplan wijziging niet in volle vakantieperiode door te drukken doch te herhalen in bijvoorbeeld oktober.

Antwoord: Tariefplannen gaan gepaard met een welomlijnde procedure, een duidelijk stappenplan en vaste termijnen. Onze consultatiefase waarbij klanten vragen kunnen stellen en opmerkingen kunnen geven op het tariefplan, loopt nog tot en met 8 augustus. Daarna leggen we het consultatieverslag en het tariefplan ter advies voor aan onze vennoten (de gemeentes waar we drinkwater leveren) en daarna ter goedkeuring aan onze raad van bestuur. Op 2 september dienen we het tariefplan dan in bij de Waterregulator.

We nemen de nodige initiatieven om het nieuwe tariefplan en de consultatiefase kenbaar te maken bij onze klanten en belanghebbenden. We doen dat on- én offline en zowel via onze eigen communicatiekanalen als via de communicatiekanalen van de steden en gemeenten waar we drinkwater leveren. Meer informatie over de werking en criteria bij de beoordeling van tariefplannen vind je bij de WaterRegulator (www.vmm.be/water/waterfactuur/waterregulator).

Reactie 16 juli 2024

Is het normaal dat de waterbak van mijn koffiezetapparaat steeds een groene aanslag heeft en de drinkbak van mijn vogels een bruine aanslag heeft? Mijn leidingen zijn allemaal vervangen, dus dit kan de reden niet zijn. Soms ook bruin water uit de kranen. Alvast bedankt voor antwoord.

Antwoord: We gaven mee dat kraanwater wordt zeer sterk gecontroleerd wordt en aan honderden kwaliteitseisen moet voldoen. De meest courante vragen en antwoorden heeft AquaFlanders gebundeld in een overzicht en werd doorgestuurd. Daarnaast gaven we mee dat we de kwaliteit van onze waterbronnen zeer nauwkeurig monitoren. We zetten innovatieve sensoren in maar dat zijn aanzienlijke investeringen. Daarom moeten mogelijke verontreinigingen zoveel mogelijk aan de bron worden aangepakt. Dit om de kwaliteit van het drinkwater te blijven garanderen én het behandlingsproces betaalbaar te houden. We stuurden de linken naar de samenstelling van het drinkwater en controles door en gaven aan op welke manier de klant een kwaliteitsprobleem kan melden bij De Watergroep.

Reactie 22 juli 2024

Dit zou gewoon op website moeten staan. Openbaarheid van bestuur? In volle verlofperiode! Wat heeft u te verbergen? Shame on you.

Antwoord: We informeerden de klant dat waterbedrijven in Vlaanderen hun tarieven voor drinkwater niet zomaar mogen aanpassen maar telkens een nieuw tariefplan voorleggen aan de WaterRegulator (de Vlaamse Milieumaatschappij), hun klanten en vennoten. Via het tariefplan krijgen onze klanten een duidelijk beeld van de verwachte evolutie van de drinkwaterprijs. We lichtten de procedure toe en deelden ook mee dat er heel wat initiatieven lopen om het nieuwe tariefplan en de consultatiefase kenbaar te maken bij onze klanten en belanghebbenden. Dit zowel on- als offline, via onze eigen communicatiekanalen maar ook via de communicatiekanalen van de

steden en gemeenten waar we drinkwater leveren. We stuurden de link naar de documenten op de website, ook de info die VMM deelt werd toegevoegd.

Reactie 24 juli 2024

Welk water drinken (in plaats van water in PVC flessen)?

Antwoord: Deze klant stuurden we de link naar onze website waar hij de samenstelling van zijn drinkwater kan terugvinden. We gaven ook hier mee dat kraanwater streng gecontroleerd wordt en dus kwaliteitsvol drinkwater is. Het overzicht met meest voorkomende vragen over de drinkwaterkwaliteit van AquaFlanders werd voor de volledigheid ook doorgestuurd. Daarnaast informeerden we dat De Watergroep de kwaliteit van onze waterbronnen zeer nauwkeurig monitort. We zetten innovatieve sensoren in en proberen verontreiniging aan de bron zo veel mogelijk te vermijden (preventie). Op die manier kunnen we de kwaliteit van het drinkwater blijven garanderen én het waterproductieproces betaalbaar te houden. Deze aanpak vereist natuurlijk heel wat investeringen. We verwezen ook door naar de website voor meer informatie over de controles van het drinkwater.

Reactie 24 juli 2024

Het gaat over de mogelijkheid om elektriciteit te besparen door "windenergie" op een kleinere installatie. Ga eens kijken bij www.flowerturbines.com (in Rotterdam) voor Europa. Vraag de brochure aan en de prijslijst! Is interessant, maar voor mij met verschillende burens niet mogelijk om te installeren. Dit is wel mogelijk voor afgelegen (of in industriegebied) terreinen, zoals voor boeren, tuinders, containerparken, enz... Die prijzen vallen goed mee.

Antwoord: We deelden de klant mee dat we de informatie intern zullen doorgeven en dat we de ambitie hebben om tegen 2030 volledig energieneutraal te zijn. Dit doel willen we bereiken via fotovoltaïsche zonnepanelenparken (PV-parken) en windturbines. Enerzijds via eigen investeringsprojecten en anderzijds door een beroep te doen op gespecialiseerde ontwikkelaars en derdepartijfinanciering. In 2023 werkten we het plan van aanpak af. Daarna deden we marktonderzoek en plaatsen we de overheidsopdracht 'Ergieneutraal 2030' op de markt. Via deze overheidsopdracht willen we een innovatieve stroomafnameovereenkomst voor hernieuwbare energie afsluiten. Die partij zal, gedurende minstens 25 jaar, instaan voor het ontwerpen, bouwen, financieren en exploiteren van PV-parken en windturbines op de terreinen van De Watergroep. Een klimaatrobuuste watervoorziening uitbouwen op een duurzame, innovatieve manier in samenwerking met onze partners is onze ambitie. Dit brengt uiteraard ook heel wat operationele kosten met zich mee. Op termijn moeten deze inspanningen een kostenbesparing opleveren.

Reactie 25 juli 2024

Waterhardheid – kalk

Antwoord: Ook hier gaven we mee dat het kraanwater dat we leveren ruimschoots beantwoordt aan de wettelijke kwaliteitsnormen voor hardheid. 'Hard' water is perfect drinkwater. De hardheid van het water is vooral een comfortprobleem. Als extra dienstverlening voor onze klanten investeren we in centrale deelontharding in regio's waar het water tot nog toe sterk kalkafzettend is. Centrale waterontharding op basis van korrelreactoren is milieuvriendelijker dan particuliere ontharders die zorgen voor zoutlozingen. De link naar het overzicht van de geplande wateronthardingsprojecten werd doorgestuurd.

Reactie 6 augustus 2024

Prijsafspraken die de voormalige directeur en andere medewerkers hebben gemaakt hebben natuurlijk ook voor stijgingen van de kosten gezorgd, waar de gebruikers voor moeten opdraaien. Zou misschien eerlijk zijn daar geld te halen zij hebben er aan verdiend. Ten kosten van de gebruikers. Daarom lijkt mij bezuinigen op management een eerste vereiste.

Antwoord: De klant werd gevraagd of zijn opmerking verwijst naar de onregelmatigheden die in onze Limburgse provinciale directie zijn gebeurd. In dat geval kunnen we meedelen dat we dit zelf intern hebben onderzocht en in maart 2019 een klacht hebben neergelegd bij het parket en ons ook burgerlijke partij hebben gesteld. We hebben preventieve maatregelen genomen naar de betrokken medewerkers, die ondertussen zijn doorverwezen naar de correctionele rechtbank. Vanuit De Watergroep wachten het verdere verloop van de gerechtelijke procedure af. Het directieteam en de raad van bestuur hechten er bijzonder veel belang aan dat alle medewerkers handelen volgens de richtlijnen van de deontologische code en nemen ook de nodige maatregelen om dit te handhaven. Er is geen verband tussen dit dossier en ons tariefplan. We gaven de efficiëntiewinsten van het nieuwe tariefplan en de gerealiseerde interne besparingen ook nog mee. De klant kreeg tot slot het overzicht van de typeabonnees, met de berekening van het effect van het tariefplan door de jaren heen.

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 Markt en Relatiebeheer