



Vlaanderen
is milieu

**GOED
GEREGELD
=
GELD
GESPAARD**

Alles over water,
rechten en plichten
op een rijtje.

Colofon

Deze brochure is een uitgave van
de Vlaamse Milieumaatschappij

Met dank aan: Huurdersbond, OCMW Aalst, OCMW
Dendermonde, OCMW Zele, Samenlevingsopbouw,
Steunpunt Armoedebestrijding, Netwerk tegen
Armoede, VVSG, Aquaflanders

Coördinatie en eindredactie: VMM

Copywriting en vormgeving: Mink, VMM, Wablieft

Fotografie: Fotomix, Jan Caudron, Getty Images,
Pidpa, 75Mile, Shutterstock

Verantwoordelijke uitgever: Michiel Van Peteghem

Depotnummer: D/2016/6871/026

4de hernieuwde druk

Brochures bestellen kan via  www.vmm.be/waterloket
of bel gratis  1700.

Gedrukt op milieuvriendelijk papier



Voorwoord

Water is belangrijk.

We kunnen niet leven zonder water. Maar waar komt het water uit jouw kraan vandaan? Wie zorgt ervoor dat je water hebt in huis? Wat moet jij zelf doen om proper water uit de kraan te krijgen? Hoe kan je minder water verbruiken? Dat lees je in dit boekje.

Deze brochure gaat enkel over water uit de kraan dat geleverd wordt door je watermaatschappij. Het gaat niet over water in flessen of over water uit een waterput.

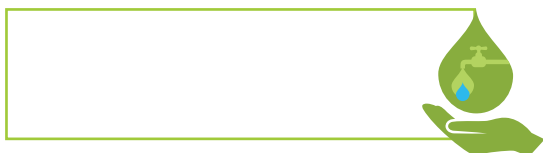
Heb je een vraag over het water uit je kraan? Je vindt vast een antwoord in deze brochure. Kijk eerst naar de inhoud vooraan in dit boekje. Of kijk achteraan. Daar zie je welke pagina over jouw vraag gaat.



Extra rechten voor beschermde klanten

Beschermde klanten krijgen meer rechten bij de levering van water. Zo zijn ze beter beschermd als ze problemen hebben om de factuur te betalen.

De regels voor beschermde klanten staan in een groen kader met deze tekening erbij.



Ben jij beschermde klant?

Wie de beschermde klanten zijn, lees je op pagina 46 van dit boekje. Of je kan het vragen aan je watermaatschappij of een medewerker van het OCMW.

Inhoud

1. Wie zorgt voor het water uit je kraan? Wat moet je zelf doen?	6
Welke watermaatschappij heb jij?	8
2. Wat je moet weten over je watermeter	10
Hoe geef je de stand van je meter door?	10
3. Hoeveel kost water uit de kraan? Wat staat er op je factuur?	14
Wat is een tussentijdse factuur?	16
Wat is een verbruiksfactuur?	16
Waar betaal je voor?	17
Wie betaalt minder voor water?	18
Betaal je al voor je water bij de huur?	20
Kan water zomaar duurder worden?	21
4. Hoe verbruik je minder water?	22
Tips om water te besparen	23
De waterscan	24
Controleer je verbruiksfactuur	25
5. Je hebt een hoge factuur. Wat moet je doen?	26
Je rekening is hoger dan anders	26
Ik kan mijn factuur niet betalen	27
6. Mag de watermaatschappij mij van het water afsluiten?	28
Afsluiten van het water mag, maar niet zomaar	28
7. Help, ik werd afgesloten! Hoe krijg ik weer water?	30

8. Wat moet je doen als je een lek hebt?	32
Wat doe je als je een lek ziet?	33
Wie kan je bellen?	33
Ik denk dat ik een verborgen lek heb. Wat nu?	34
Doet je huisbaas niets aan het lek?	34
9. Je verhuist. Wat moet je regelen voor je water?	35
Water regelen voor de woning waar je vertrekt	36
Water regelen voor de nieuwe woning waar je intrekt	37
10. Je hebt een probleem met je water of leidingen. Wat doe je?	38
Heb je problemen met je water uit de kraan?	39
Het water werd afgesloten door werken	40
Het water is vervuild	40
Heb je problemen met je leidingen?	40
Heb je problemen met je watermeter?	43
11. Wat zijn je rechten en plichten?	44
Jouw belangrijkste rechten op een rijtje	45
Bijkomende rechten voor beschermde klanten	46
Jouw belangrijkste plichten op een rijtje	47
12. Lijst met belangrijke woorden	48
Waterspaarformulier	49

1.

**Wie zorgt voor
het water uit je
kraan? Wat moet
je zelf doen?**





Veel mensen drinken water van de kraan. Dat water moet dus proper zijn. Daarom kijkt **de watermaatschappij** het water goed na.



De bron.

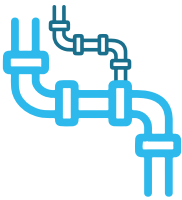
Het water voor je kraan komt uit de grond of uit een rivier. Een pomp haalt het water naar boven.

Zuiver water.

De watermaatschappij filtert en zuivert het water. Ze test en controleert het water zeer grondig. Zo wordt jouw water proper en drinkbaar.



Water uit de kraan kost veel minder dan water uit flessen. Een fles van 1 liter water kost evenveel als 300 liter water uit de kraan! Water uit de kraan is ook even gezond als water uit flessen.



De leidingen voor water.

Het water komt door leidingen tot bij jou thuis. De watermaatschappij legt alle leidingen tot aan de watermeter. Die liggen boven en onder de grond. De maatschappij kijkt die leidingen ook na. Ze herstelt de leidingen wanneer ze stuk zijn.



En jij?

Jij zorgt voor de leidingen na de watermeter. Je laat een loodgieter de leidingen in je huis of flat leggen en herstellen. Of je doet dit zelf. Huur je een huis of flat? Dan doet de huisbaas dat. Bij problemen met je leidingen spreek je de huisbaas aan.

Pas op voor loden leidingen!

Het water dat uit loden leidingen stroomt, is niet goed voor je gezondheid. Vooral niet voor zwangere vrouwen en kinderen. Laat loden leidingen beter vervangen door leidingen van een ander materiaal. Een beter materiaal is koper of kunststof. Vraag raad aan de loodgieter of de woonwinkel.

Hoe je loden leidingen kan herkennen, lees je op pagina 42.

Welke watermaatschappij heb jij?



Er zijn een aantal watermaatschappijen in Vlaanderen. Je kan je watermaatschappij niet zelf kiezen. Welke is jouw maatschappij? Dat hangt af van waar je woont.

Kijk op je factuur.

Of surf naar de website **www.vmm.be/waterloket**. Daar kan je jouw postcode invullen. Je krijgt dan info over jouw watermaatschappij te zien.

AGSO Knokke-Heist

Autonoom Gemeentebedrijf stadsontwikkeling
Knokke-Heist
't Walletje 104 bus 101
8300 Knokke-Heist
T 050 44 25 00
agso@knokke-heist.be
www.agsoknokke-heist.be

BRABANT WATER

Brabant Water nv
Magistratenlaan 200
5223 MA 's-Hertogenbosch
T 0031 73 683 80 00
klantenservice@brabantwater.nl
www.brabantwater.nl

De Watergroep

Vooruitgangstraat 189
1030 Brussel
T 02 238 96 99
info@dewatergroep.be
www.dewatergroep.be

IWVA

Intercommunale Waterleidings-
maatschappij van Veurne-Ambacht
Doornpannestraat 1
8670 Koksijde
T 058 53 38 33
nfo@iwva.be
www.iwva.be

IWVB

Intercommunale voor Waterbedeling in
Vlaams-Brabant
Stropstraat 1
9000 Gent
T 078 35 35 99
klantendienst@farys.be
www.farys.be

Pidpa

Vierselsebaan 5
2280 Grobbendonk
T 0800 90 300
klant@pidpa.be
www.pidpa.be

Water-link

Mechelsesteenweg 66
2018 Antwerpen
T 078 35 35 09
klant.aww@water-link.be
www.water-link.be

Farys

Stropstraat 1
9000 Gent
T 078 35 35 99
klantendienst@farys.be
www.farys.be

VIVAQUA

Vivaqua
Keizerinlaan 17-19
1000 Brussel
T 02 518 81 11
info@vivaqua.be
www.vivaqua.be

**Heb je
vragen?**

Bel gratis naar het nummer  **1700**
Kijk op de website  **www.vmm.be/waterloket**

2.

Wat je moet weten over je watermeter.



Hoe geef je de stand van je meter door?

Wanneer moet je de stand van de meter doorgeven?

- ◆ Elk jaar. De watermaatschappij vraagt jou dat.
- ◆ Als je verhuist.

Hoe geef je de meterstand door?

Vul de stand van de meter in op een speciaal formulier van de maatschappij. Of vul het in op de website van de watermaatschappij. Vragen over je invulformulier kan je altijd stellen aan je watermaatschappij. Welke cijfers je moet invullen, en hoe je dat moet doen, zie je op de volgende pagina.

Het is belangrijk dat je de meterstand opgeeft:

- ◆ Je watermaatschappij gebruikt die stand om je waterverbruik juist in te schatten voor je facturen.
- ◆ Je kan zo ook zelf je verbruik controleren. Zo kan je snel lekken opsporen.



Waar vind ik de watermeter?

Heb je een kelder? Dan wordt de watermeter vaak daar geplaatst. Je kan de watermeter ook vinden in een meterput of meterkast in de gang of in de garage. Op deze foto zie je een watermeter. Er bestaan verschillende soorten meters. Jouw watermeter kan er dus ook anders uitzien.

Wat is de meterstand? Welke cijfers moet ik invullen?

Dit is het nummer van je meter. Dat moet je niet opschrijven. Controleer wel of dit nummer hetzelfde is als het nummer op je meterkaartje of op je factuur. Zo ben je zeker dat je de stand van de juiste meter opschrijft.

Dit is de stand van de meter. Je kijkt enkel naar de cijfers in zwart en wit. Deze cijfers geef je door aan de watermaatschappij. De meterstand die je in dit geval moet opgeven is: 1931.



Wat betekenen de cijfers op mijn watermeter?

In dit voorbeeld staat de teller van de meter op:

- ◆ 1931 kubieke meter (m^3) = de eerste cijfers (zwart-wit)
- ◆ en ook nog 271 liter (l) = de volgende drie cijfers (rood)



De eerste cijfers tonen je verbruik in kubieke meter (m^3).

Deze moet je doorgeven aan je watermaatschappij.

- ◆ bij sommige watermeters zijn dat 4 cijfers, bij andere zijn dat er meer
- ◆ meestal zijn het zwarte cijfers op een witte achtergrond

Met de laatste cijfers erbij ken je de stand van je meter in liter.

Deze cijfers moet je niet doorgeven.

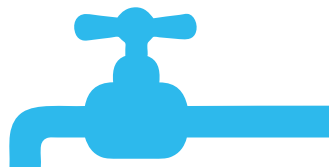
- ◆ meestal zijn het vier witte cijfers op een rode achtergrond. Maar het kan ook een andere combinatie van kleuren zijn.
- ◆ Schrijf ze wel op om te weten of je een lek hebt, of om je verbruik op te volgen.

1 kubieke meter ($1 m^3$)
water is 1000 liter

Opgepast!

Een 1 en een 7 lijken sterk op elkaar. Let goed op dat je zeker het juiste cijfer opschrijft.

Als **beschermde klant** kan je elk jaar gratis de stand van de meter laten opnemen. Contacteer je watermaatschappij.



Door regelmatig je meterstand na te kijken en op te schrijven, kan je zelf je verbruik controleren. Een invulformulier vind je op pagina 50.



Heb je vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700
Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

3.

Hoeveel kost water uit de kraan? Wat staat er op je factuur?



Elk jaar betaal je een vast bedrag van 100 euro (exclusief BTW) aan je watermaatschappij. Dit bedrag heet het vastrecht. Per gezinslid krijg je daarop een korting van 20 euro. Daarnaast betaal je ook een variabele prijs. Hoe meer water je verbruikt, hoe meer je daarvoor moet betalen.

Per gezinslid krijg je vermindering op het vastrecht.

Kijk je jaarfactuur goed na om te zien of je watermaatschappij al je gezinsleden heeft meegerekend. Voor iedereen die op je adres woont, trekt de watermaatschappij immers 20 euro af op dat vastrecht. Let op: het gaat om officiële bewoners van je huis. Daarmee bedoelen we iedereen die bij de gemeente of stad ingeschreven staat op jouw adres, op 1 november van het vorige jaar. De korting geldt voor maximum 5 gezinsleden, dus de totale korting kan niet groter zijn dan wat je moet betalen aan vastrecht.

De variabele prijs houdt rekening met een basisverbruik.

- ◆ Voor de variabele prijs wordt gewerkt met een basistarief en een comforttarief. Het basistarief geldt voor een verbruik van 30 m³ per woning + 30 m³ per gezinslid.
- ◆ De tarieven verschillen van maatschappij tot maatschappij en van gemeente tot gemeente.
- ◆ Deze prijs is afhankelijk van je persoonlijke waterverbruik.

Let op!

Voor alles wat je méér verbruikt dan het basisverbruik, betaal je het comforttarief. Dit is het dubbele van het basistarief.

Betaal je rekeningen op tijd.

Zo betaal je geen geld voor extra brieven die dienen als herinnering.

Beschermde klanten betalen geen extra kosten voor herinneringsbrieven.



HOEVEEL IS 30 m³ WATER?

Dat is 30.000 liter

Dat verbruik je - bij normaal verbruik - als je ofwel:

600 douches
neemt



500 keer wast
met de wasmachine



2.750 keer
afwast



Wat is een tussentijdse factuur?

De watermaatschappij stuurt je enkele facturen per jaar. Meestal krijg je elke drie maanden een rekening. Dat zijn de tussentijdse facturen. Je hoeft het water voor een heel jaar dus niet in één keer te betalen.

De watermaatschappij schat hoeveel water je verbruikt. Daarbij kijkt de maatschappij naar wat je eerder verbruikte. Op je tussentijdse factuur zie je die schatting. Je betaalt een jaar lang hetzelfde bedrag bij elke tussentijdse factuur. Voor het jaar daarop maakt de watermaatschappij een nieuwe schatting. Daarom is het belangrijk dat je elk jaar je meterstand doorgeeft.

Wat is een verbruiksfactuur?

Eén keer per jaar krijg je een verbruiksfactuur. Dat wordt ook wel eens de 'jaarfactuur' genoemd. Daarop staat het bedrag dat je moet betalen voor het water dat jij het voorbije jaar verbruikt hebt. Is dat meer dan wat je al betaalde met je tussentijdse facturen? Dan moet je extra geld betalen. Is het minder? Dan zal de watermaatschappij je geld terugstorten.

Wil je vaker een tussentijdse factuur?

Vraag dit aan je watermaatschappij. Je kan afspreken om elke maand een tussentijdse factuur te ontvangen. De watermaatschappij is niet verplicht om op jouw vraag in te gaan, maar meestal doet ze dat wel.

**Beschermde
klanten** hebben
altijd recht op
een maandelijks
tussentijdse
factuur.



Controleer je verbruiksfactuur.

Kijk of de meterstand die je doorgaf dezelfde is als de meterstand die op je verbruiksfactuur staat. Op je factuur staat hoeveel personen er officieel bij jou wonen. Dat zijn alle bewoners die bij de gemeente of stad ingeschreven staan op jouw adres.

De watermaatschappij gaat elk jaar op 1 november na hoeveel mensen er officieel bij je wonen voor de berekening van het volgende jaar. Verandert de grootte van je gezin tussen 1 november van dit jaar (01/11/2016) en 1 januari van volgend jaar (01/01/2017), dan wordt de wijziging in het aantal gezinsleden pas meegeteld vanaf 1 januari van het jaar dáárop (01/01/2018).

Is dat aantal niet juist?

Meld dit aan je watermaatschappij. Per persoon die officieel bij je inwoont, wordt er immers een bepaald bedrag afgetrokken van het vastrecht.

Cyclus betalingen



Geef elk jaar de stand van je meter door.

Hoeveel water gebruik je op één jaar? Om dat te weten vraagt de watermaatschappij jouw meterstand. Geef je de stand van jouw meter niet door? Dan schat de maatschappij hoeveel water je verbruikte. Als de maatschappij daarna zelf de stand van de meter opneemt, kan je meer water gebruikt hebben dan wat de maatschappij schatte. Dan betaal je meer dan verwacht. Ook het omgekeerde is mogelijk, dan zal de watermaatschappij je geld terugstorten.

Om een juist beeld te krijgen van de hoeveelheid water die je verbruikt en een correcte factuur te ontvangen, is het dus belangrijk steeds de juiste meterstanden door te geven.

Waar betaal je voor?

Via je waterfactuur betaal je voor:

- ◆ De **levering van het leidingwater**: de kost voor het maken van je kraantjeswater en het vervoer tot aan je huis.
- ◆ **Het afvoeren van het afvalwater** (gemeentelijke saneringsbijdrage): jouw bijdrage in de kost voor het afvoeren van het afvalwater via de riolering.
- ◆ **De zuivering van het afvalwater** (bovengemeentelijke saneringsbijdrage): een bijdrage in de kost om het afvalwater te zuiveren.

Voor elk van de drie onderdelen betaal je een vastrecht en een variabele prijs (deze hangt af van je verbruik).

Wie betaalt minder voor water?

Sommige gezinnen betalen minder voor water. Deze mensen hebben recht op het **sociaal tarief** (=80% korting):



Mensen met een door het OCMW toegekend leefloon of levensminimum.



Bejaarden en oudere personen die het gewaarborgd inkomen of de inkomensgarantie krijgen.



Mensen met een handicap die de integratietegemoetkoming, de inkomensvervangende tegemoetkoming of de tegemoetkoming hulp aan bejaarden krijgen.

Wil je weten of jij minder mag betalen voor water? Bel naar de watermaatschappij of naar het OCMW.





Gemiddelde prijs, gemiddeld verbruik

- ◆ In Vlaanderen betaal je ongeveer 4,3 euro voor 1 kubieke meter (m³) water, inclusief BTW.
- ◆ Een alleenstaande persoon gebruikt ongeveer 132 liter water per dag.
- ◆ Een gezin van 4 personen verbruikt gemiddeld 348 liter water per dag. Dat is 127 m³ per jaar.

Wil je hulp met je betaling?

Als je voelt dat je de rekening niet kan betalen, vraag je best zo snel mogelijk hulp. Liefst vóór je een herinneringsbrief krijgt, want die kosten je geld. Je kan dan **een plan voor afbetaling** vragen via:

- ◆ je watermaatschappij;
- ◆ het OCMW;
- ◆ een persoon die je helpt om je schulden af te betalen (schuldbemiddelaar).

Voor **beschermde klanten** maakt de watermaatschappij een plan op maat. Ze houdt rekening met jouw situatie als ze het bedrag vastlegt dat je elke maand moet betalen.



Betaal je al voor je water bij de huur?

Meestal betaal je elke maand een voorschot voor water aan je huisbaas. Verhuis je? Of krijgt je huisbaas de rekening voor één jaar water? Dan volgt de afrekening:

- ◆ Verbruikte je minder water dan verwacht? Dan moet je huisbaas jou geld teruggeven.
- ◆ Verbruikte je meer water dan verwacht? Dan betaal jij je huisbaas nog geld.

Heb je problemen met je huisbaas?

Bel of mail naar de huurdersbond. Kijk op de website **www.huurdersbond.be**. Daar vind je de adressen en telefoonnummers van een huurdersbond in jouw buurt.

Vraagt je huisbaas het juiste bedrag voor je water?

Je mag altijd de rekening voor water nakijken. Controleer of je alle kortingen krijgt waar je recht op hebt volgens de grootte van je gezin. Je krijgt elke jaar een korting op het vastrecht per officiële bewoner van je huis. Met officiële bewoner bedoelen we iedereen die bij de gemeente of stad ingeschreven staat op jouw adres.

Woon je in een appartementsgebouw of een gebouw met meerdere woningen en is er maar één meter voor iedereen? Dan kan je de rekening moeilijker controleren. Vraag daarom aan je buurman hoeveel hij betaalt voor water. Betaal jij alleen evenveel voor je water als je buurman met vijf kinderen? Dan klopt dat niet.





In andere gemeenten kost het water meer of minder. Waarom is dat zo?

De variabele prijs die de watermaatschappij vraagt voor de levering van het water kan in het ene gebied verschillen van die in een ander gebied. De kost voor het maken en vervoeren van het water verschilt per regio. Ook is de kost voor het vervoeren van het afvalwater in elke gemeente anders. Daarom betaalt jij misschien meer of minder dan iemand uit een andere gemeente.

Kan water zomaar duurder worden?

Water kan elk jaar duurder worden. Maar je watermaatschappij mag de prijs niet zomaar verhogen. Ze moet het nieuwe tarief steeds laten goedkeuren door de Vlaamse Milieumaatschappij. Het nieuwe tarief is dan geldig vanaf 1 januari van het volgende jaar.

**Heb je
vragen?**

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

4.

Hoe verbruik je minder water?



Water kost geld. Hieronder vind je een aantal tips om minder water te verbruiken en dus minder te betalen. Bovendien is dat goed voor het milieu.

Tips om water te besparen

- ◆ Herstel lekkende kranen en spoelbakken van toiletten zo snel mogelijk.
- ◆ Verzamel de vuile was tot je een volle wasmachine kan opzetten.
- ◆ Poets je je tanden en laat je het water lopen? Je verbruikt dan tot 12 liter water. Dat is meer dan een volle emmer. Gebruik liever een beker.
- ◆ Doe de kraan dicht als je je inzeept onder de douche, of bij het scheren. Sta niet te lang onder de douche.
- ◆ Verzamel de afwas. Doe beter één grote afwas dan tien kleintjes.
- ◆ Gebruik regenwater voor je planten en om te poetsen. Was er je auto mee.
- ◆ Moet je veel koud water laten lopen vooraleer je warm water hebt? Vang dat water op en gebruik het bijvoorbeeld om je planten water te geven.

Voorzie toestellen die zuinig zijn.

- ◆ Plaats een spaardouchekop in de douche. Hiermee beperk je niet alleen koud maar ook warm water.
- ◆ Plaats bij je toilet een spoelbak met twee knoppen: één knop voor weinig en één knop voor veel water. Gebruik de kleine knop als je kan. Anders heeft de plaatsing van zo'n spoelbak weinig zin.
- ◆ Als je een nieuwe wasmachine nodig hebt, koop een waterzuinige.

Controleer de stand van je meter.

- ◆ Om te zien of je vooruitgang boekt, kan je de stand van de meter bijhouden. Doe dit bijvoorbeeld elke week op een vaste dag.
- ◆ Zo zie je sneller of je lekken hebt. Ook kan je beter voorspellen hoeveel je moet betalen voor je verbruiksfactuur.

Let op!

Regenwater kan je niet drinken! Gebruik het niet om je tanden te poetsen. Spoel je groenten niet met regenwater. Neem geen douche of bad met regenwater.



Hoeveel water gebruiken wij?

Een alleenstaande persoon gebruikt ongeveer 132 liter water per dag of 48 m³ per jaar.

Een gezin van vier personen verbruikt gemiddeld 348 liter water per dag.

Dat is 127 m³ per jaar.

Hoeveel water gebruik jij?

een bad = 50 tot 100 liter per keer
een douche = 40 tot 90 liter per keer
een wasmachine = 60 liter per beurt
een afwas = 10 liter per keer



Lang weg? Draai de hoofdkraan dicht!

Draai de hoofdkraan dicht als je een lange tijd weg bent. Bijvoorbeeld als je met vakantie gaat. Of als je even ergens anders woont. Zo kan je geen lek krijgen zonder dat je het weet.

De waterscan

Bij een waterscan komt iemand van de watermaatschappij langs bij jou thuis:

- ◆ Hij bekijkt samen met jou of je water kan sparen en geeft je tips.
- ◆ Hij bespreekt je watergebruik
- ◆ Je krijgt van hem uitleg over de stand van de meter.
- ◆ Hij gaat samen met jou rond in je woning om de toestellen die water verbruiken na te kijken.
- ◆ Hij controleert of er leidingen uit lood in je woning zijn.

Een **waterscan** is gratis als je beschermde klant bent. Contacteer je watermaatschappij om een waterscan aan te vragen.



Nie klanten können een waterscan vragen. Maar als je geen beschermde klant bent, is die niet gratis.

Controleer je verbruiksfactuur

Op je factuur kan je je gebruik vergelijken met dat van het vorige jaar. Heb je een hoger verbruik? Kijk zeker of je geen lek hebt. Op pagina 33 vind je daarvoor een handige test. Je mag altijd meer uitleg over je factuur vragen aan je watermaatschappij.

Door je verbruik op te volgen, kan je nagaan of je echt minder verbruikt. Dit doe je door je watermeter elke maand te controleren. Hoe je dit doet, lees je op pagina 11. Een leeg formulier om in te vullen, vind je achteraan in dit boekje.

	datum	stand meter (liter)	aantal dagen	verbruik (liter)	liter per dag
1	01-01-2017	1931 271			
2	01-02-2017	1942 586	31	11315	315
3	01-03-2017	1951 735	28	9149	326
4	...				
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Heb je vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

5.

Je hebt een hoge factuur. Wat moet je doen?



Je rekening is hoger dan anders

Is je verbruiksfactuur veel hoger dan anders? Dan wil dat zeggen dat je veel meer water hebt verbruikt dan anders. Wat kan je dan doen?

Stap 1 Controleer of je de stand van je meter juist hebt doorgegeven.

Stap 2 Controleer of er een eenvoudige verklaring is voor het hoge verbruik:

- ◆ Wonen er meer mensen in je huis? Zijn er nieuwe toestellen in huis (bv. wasmachine)?

Dan is het normaal dat je meer verbruikt. Op pagina 23 vind je tips om water te besparen.

- ◆ Heb je een lek of blijft je toilet lopen? Laat dan het lek of het toilet zo snel mogelijk herstellen.

Kan je het hoge verbruik niet verklaren? Dan heb je misschien een verborgen lek. Op pagina 33 lees je hoe je dit kan testen, en wat je moet doen bij een verborgen lek.

Wat is een verborgen lek?

Een verborgen lek is een lek dat je niet kan zien. Achter de muren of in de grond. Het is heel belangrijk dat je een verborgen lek zo snel mogelijk ontdekt en laat herstellen.

De maatschappij verwittigt je bij abnormaal verbruik.

Als je verbruik bij de jaarlijkse afrekening met 50% en met minstens 100 m³ gestegen is, brengt de watermaatschappij je hiervan op de hoogte.

Beschermde klanten worden al verwittigd als hun verbruik gestegen is met 25% en 50 m³



Moet je bij een verborgen lek voor al het verloren water betalen?

- ◆ Onder bepaalde voorwaarden heb je recht op een minnelijke schikking. Je moet dan een deel van je factuur niet betalen.
- ◆ Vraag na bij je watermaatschappij om te weten of jij een korting kan krijgen.

Ik kan mijn factuur niet betalen

Als je moeite hebt om de factuur te betalen, kan je best onmiddellijk een plan voor afbetaling vragen. Daarmee kan je de facturen in delen betalen. Je kan altijd een plan voor afbetaling vragen:

- ◆ via je watermaatschappij;
- ◆ via het OCMW;
- ◆ via een persoon die je helpt om je schulden af te betalen.

Let op!

Heb je een hoge verbruiksfactuur door een lek dat je kan zien, zoals een lekkend toilet of een lekkende kraan? Dan moet je het bedrag van de factuur volledig zelf betalen.

Kijk dus vaak je watermeter na. Kijk ook naar je leidingen en je toestellen.

Let op!

Vermeld de juiste referentie op je overschrijving als je een deel betaalt. Zo weet de maatschappij dat dit bedrag bij het plan hoort.

Heb je vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700
Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

6.

Mag de watermaatschappij mij van het water afsluiten?



Afsluiten van het water mag, maar niet zomaar

Betaalde je een tijd je rekeningen niet, en vroeg je geen plan voor afbetaling? Of volgde je het afgesproken plan voor afbetaling niet? Dan kan de watermaatschappij je water afsluiten. Dat gebeurt in volgende stappen:

Stap 1: de watermaatschappij vraagt om je water af te sluiten aan een commissie, de LAC. Deze commissie wordt georganiseerd door het OCMW.

Stap 2: de commissie nodigt je uit om naar een vergadering te komen. Jij kan zelf uitleggen waarom je niet

betaalde. Of een advocaat, hulpverlener of vertrouwenspersoon verdedigt jou. Het is belangrijk dat je er ook zelf bij bent. Of dat je vooraf al sprak met een medewerker van het OCMW om een haalbare regeling te zoeken.

Stap 3: de commissie stuurt haar advies naar jou. Hou dit document goed bij. Het is vaak een voorstel voor afbetaling. Als je dit aanvaardt, kan je de afsluiting nog voorkomen.

Stap 4: wordt er geen oplossing gevonden om je schuld af te betalen, en gaat de commissie akkoord met de maatschappij? Dan kan de watermaatschappij jouw water afsluiten. Als dat gebeurt, zal de watermaatschappij je 6 weken op voorhand verwittigen.

De **LAC** staat voor 'lokale adviescommissie'. Elke gemeente of stad heeft zijn eigen LAC. De LAC bespreekt de dossiers over onbetaalde facturen voor water of voor energie. Haar taak is om een oplossing te vinden die voor iedereen haalbaar is.

In de LAC zetelen mensen van het OCMW, van de watermaatschappij (of energieleverancier), en soms ook iemand van een erkende instelling voor schuldbemiddeling. Als jouw dossier besproken wordt, mag je ook zelf naar de vergadering gaan. Doe dat zeker, want op deze vergadering wordt beslist of je afgesloten mag worden.

Aan je OCMW kan je steeds vragen stellen over de LAC.

Goed om te weten

Vraag onmiddellijk een plan voor afbetaling als je moeite hebt om de facturen te betalen. Zo vermijd je dat je water wordt afgesloten. Neem hiervoor contact op met jouw watermaatschappij. Of ga naar de sociale dienst van het lokale OCMW, of naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Let op!

Bij sommige watermaatschappijen betaal je zelf de kosten voor de afsluiting. Je betaalt ook de kosten van een nieuwe aansluiting.

Voorkom afsluiting

- ◆ Betaal op tijd je rekeningen.
- ◆ Vraag op tijd een plan voor afbetaling.
- ◆ Vraag of je later mag betalen. Zo vermijd je de extra kosten van bijvoorbeeld een brief als herinnering.

Tips

Lees de brieven van je watermaatschappij en van de LAC. Haal aangetekende brieven af bij het postkantoor. Er staat belangrijke info in. Zo vermijd je dat je geen water meer krijgt.

Hou deze brieven bij. Er staat nuttige info op. Die kan je later gebruiken. Probeer naar de vergadering van de commissie te gaan.



7.

Help, ik werd
afgesloten!
Hoe krijg ik
weer water?

Betaalde je je rekeningen niet? Kon je je plan voor afbetaling niet volhouden? Dan kan de watermaatschappij je water afsluiten.

Afgesloten worden is geen pretje. Gelukkig kan je snel terug aangesloten te worden. Als je opnieuw een deel van je plan betaalt, sluit de watermaatschappij je binnen de vijf werkdagen terug aan.

Beschermde klanten krijgen een plan voor afbetaling op maat. Dat wil zeggen dat je **elke maand** een deel mag betalen, en dat dit bedrag voor jou **haalbaar** moet zijn.



Vind je het plan voor afbetaling niet haalbaar voor jou? Neem contact op met je watermaatschappij en spreek een **nieuw plan** af om je schulden af te betalen.

Wil je watermaatschappij het plan niet aanpassen? Als je het niet eens bent met het voorstel van je watermaatschappij, kan je **bij je OCMW** terecht voor hulp. Zij bezorgen je dossier aan de LAC.

Deze commissie heeft 14 dagen tijd om je dossier te behandelen. Ze nodigt je uit voor een **vergadering**. Ga daar zeker naartoe. Dan kan je uitleggen waarom het plan voor afbetaling voor jou niet haalbaar is. De LAC stelt dan samen met jou een nieuw plan op. Let op, als je het niet eens raakt, kan de LAC adviseren om de afsluiting te houden.

Krijg je geen nieuws van de LAC binnen de 14 dagen na je vraag? Dan moet je watermaatschappij je opnieuw aansluiten.

Ook als het OCMW en de watermaatschappij het op de LAC niet eens geraken over een oplossing, moet je watermaatschappij je opnieuw aansluiten.

Heb je
vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

8.

Wat moet je doen als je een lek hebt?

SIEMENS



Wat doe je als je een lek ziet?

Lekt je kraan, waterontharder of boiler of blijft het toilet lopen? Laat het lek dan meteen herstellen. De kosten kunnen immers hoog oplopen.

Test op lekken!

Heb je mogelijk een lek? Zo weet je het zeker:

- ◆ Schrijf 's avonds net voor je gaat slapen de stand van de watermeter op.
- ◆ Zorg ervoor dat niemand in je woning nog water verbruikt.
- ◆ Gebruik die nacht geen toestellen die water verbruiken, bijvoorbeeld de wasmachine, afwasmachine, ... Spoel die nacht ook geen toiletten door.
- ◆ Schrijf 's ochtends de stand van de watermeter opnieuw op. Doe dit vóór je water gebruikt.
- ◆ Vergelijk de stand van 's avonds met de stand van 's ochtends. Let vooral op de laatste cijfers van de watermeter. Zijn ze anders? Dan heb je wellicht een lek.

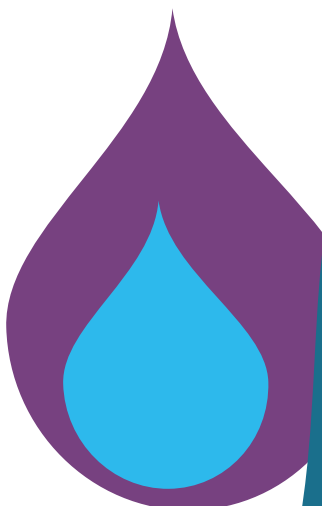
Wie kan je bellen?

Je moet de watermaatschappij bellen voor:

- ◆ een lek op straat;
- ◆ een lek aan je hoofdkraan;
- ◆ een lek aan je watermeter.

Als je denkt dat er misschien een lek is aan je leidingen, maar je kan het niet vinden, bel dan je watermaatschappij.

Als je ziet dat er een lek is in je woning, bel je een loodgieter. Of je herstelt zelf het lek.



Moet ik bij een verborgen lek voor al het verloren water betalen?

Onder bepaalde voorwaarden heb je recht op een minnelijke schikking. Je moet dan een deel van je factuur niet betalen.

Vraag na bij je watermaatschappij of jij een korting kan krijgen.

Ik denk dat ik een verborgen lek heb. Wat nu?

Heb je de test op lekken gedaan? Maar kan je geen lek vinden? Misschien heb je een verborgen lek. Een lek in de grond. Of in de muur. Of een toestel dat stuk is. Dan komt de watermaatschappij dat controleren.

Stap 1: Bel meteen je watermaatschappij.

Vindt de maatschappij ook dat je veel verbruikt? Dan sturen ze iemand langs om te komen kijken. Een kijkje nemen is gratis. Maar als ze echt op zoek moeten gaan naar de precieze plek van het verborgen lek, kan het zijn dat je hiervoor moet betalen.

Vraag dit op voorhand aan je watermaatschappij.

Stap 2: Laat het lek herstellen.

Volg het advies van je watermaatschappij. Als zij vermoedt dat er een lek is, contacteer dan een loodgieter of klusjesman.

De loodgieter spoort het lek op. Hij herstelt het. Neem dan zo veel mogelijk foto's. Vraag zeker een factuur en een verslag aan de loodgieter. Zo heb je nadien een bewijs van het lek.

Stap 3: Dien een 'verzoek tot minnelijke schikking' in bij je watermaatschappij. Bel of mail de maatschappij. Vraag hoe je een verzoek indient.

De watermaatschappij verwittigt je als je verbruik verhoogt.

Stijgt je verbruik bij de jaarlijkse afrekening met 50% en met minstens 100 m³? Dan brengt de watermaatschappij je hiervan op de hoogte.

Beschermden klanten
worden al verwittigd
bij een stijging van 25%
en 50 m³.



Doet je huisbaas niets aan het lek?

Heb je een lek, maar wil je huisbaas dit niet herstellen? Bel of mail de huurdersbond. Kijk op de website www.huurdersbond.be. Daar vind je de adressen en telefoonnummers van een huurdersbond in jouw buurt.

Lang weg? Draai de hoofdkraan dicht

Draai de hoofdkraan dicht als je een lange tijd weg bent. Bijvoorbeeld als je met vakantie gaat. Of als je even ergens anders woont. Zo kan je geen lek krijgen zonder dat je het weet.

Heb je
vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

9.

Je verhuist.
Wat moet je
regelen voor
je water?



Water regelen voor de woning waar je vertrekt

Ben je geen klant bij de watermaatschappij?

Mogelijk is jouw huisbaas klant. Of de Maatschappij voor Wonen. Je moet de watermaatschappij dan niet zelf bellen wanneer je verhuist. Je huisbaas of Maatschappij voor Wonen moet een afrekening maken. Spreek dat goed af.

Ben je wel klant bij de watermaatschappij?

Verwittig je watermaatschappij en volg de stappen die hieronder worden beschreven. Het is belangrijk om alles goed te regelen. Zo vermijd je rekeningen van kosten of schade op je oude adres. Zo draai jij niet op voor waterverbruik en andere kosten van de nieuwe bewoners. Ken je de nieuwe huurder of eigenaar? Regel dat die nieuwe huurder of eigenaar je abonnement overneemt.

Hoe regel je de overname?

Stap 1: Vraag een document voor overname aan je watermaatschappij. Ze sturen het per post. Bij de meeste watermaatschappijen kan je het document ook afprinten van de website.

Stap 2: Vul je gegevens in op het document en de stand van de meter. Vul ook de gegevens van de nieuwe eigenaar of huurder in.

Stap 3: Teken het document samen met de nieuwe eigenaar of huurder. Kijk na of zijn handtekening op het document staat.

Stap 4: Maak 2 kopies, zodat je 3 formulieren hebt. Geef één document voor overname aan de nieuwe eigenaar of huurder. Houd één document zelf bij. Bezorg zelf één document aan de watermaatschappij.

Stap 5: Je krijgt een bevestiging van de watermaatschappij. De overname is nu in orde. Je krijgt een laatste factuur voor je verbruik op je vorige adres. Dit is de eindfactuur.

Hoe neem je de stand van de meter op?

Dat lees je op pagina 11.

Ken je de nieuwe huurder of eigenaar niet?

Zeg dan je abonnement op. Bel naar je watermaatschappij voor je verhuist. Zij stuurt iemand naar je huis. Jullie nemen samen de stand van de meter op.

Heb je
vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

Water regelen voor de nieuwe woning waar je intrekt

Hoe regel je de overname?

Als je verhuist, moet je ook voor het water in je nieuwe huis een overname regelen. Meestal zal de vorige bewoner dat met je regelen. Als hij dat niet doet, kan jij hem best contacteren om toch zeker een overname te kunnen regelen.

Zo wordt de overname geregeld:

Stap 1: Vraag een document voor overname aan je watermaatschappij. Ze sturen het per post of via e-mail. Bij de meeste watermaatschappijen kan je het document ook afprinten van de website.

Stap 2: Vul je gegevens in op het document en de stand van de meter. Vul ook de gegevens van de vorige eigenaar of huurder in.

Stap 3: Teken het document samen met de vorige eigenaar of huurder. Kijk na of zijn handtekening op het document staat.

Stap 4: Maak 2 kopies. Geef één document voor overname aan de vorige huurder of eigenaar. Houd één document zelf bij. Bezorg één document aan de watermaatschappij.

Stap 5: Je krijgt een bevestiging van de watermaatschappij. De overname is nu in orde.

Nieuwe aansluiting regelen.

Ken je de vorige bewoner niet en moet je daarom een nieuwe aansluiting vragen? Of bouw je zelf een nieuwe woning en wil je een watermeter laten plaatsen? Contacteer dan je watermaatschappij voor meer info over een nieuwe aansluiting.

Let op!

Neemt de watermaatschappij de stand van je meter op? Dan kan die vragen om daarvoor te betalen.

Als **beschermde klant** kan je de stand van de meter gratis laten opnemen.



Is de huisbaas klant?

Ga je wonen in een gebouw met meerdere woningen (appartement) en is er slechts één meter voor iedereen? Meestal is de huisbaas dan klant. Je huisbaas rekent je dan kosten voor water aan bij de huur. Maak hier duidelijke afspraken over voor je verhuist. Weigert de huisbaas om klant te worden? Bel of mail dan de huurdersbond. Kijk op de website **www.huurdersbond.be**. Daar vind je de adressen en telefoonnummers van een huurdersbond in jouw buurt.

10.

Je hebt een
probleem
met je water
of leidingen.
Wat doe je?



Heb je problemen met je water uit de kraan?

Is er iets mis met je drinkwater?

Heeft het een scherpe geur of vreemde kleur? Bel dan je watermaatschappij. Zij zegt je wat er aan de hand is, of stuurt iemand om te komen kijken. De watermaatschappij zorgt ervoor dat je water weer normaal is.

Er is meestal niets mis met:

- ◆ bruin water uit de kraan: in bruin water zit soms roest of ijzer. Meestal is de kraan dan even niet gebruikt. Of er zijn net werken uitgevoerd in de buurt. Laat het water even lopen tot het weer helder is. Contacteer de watermaatschappij als het water bruin blijft.
- ◆ water met veel kalk of 'hard water': dat is niet slecht voor de gezondheid.
- ◆ water met een geur van chloor: die geur is niet erg. Maar fijn is het niet. Als je het water wil drinken, laat het even staan in een karaf of in een fles zonder dop erop.



Is er te veel of te weinig druk op je water?

De druk op het water mag niet te hoog zijn. Anders lekt je boiler. Je watermaatschappij regelt de druk voor een heel gebied. Niet voor één woning. Wil je meer of minder druk op je water? Plaats een apparaat dat de druk regelt. Vraag je watermaatschappij wat de normale druk voor water is in jouw straat.

Komt er geen water meer uit je kraan?

Misschien is je kraan stuk. Of misschien zijn je leidingen bevroren. Als je niet weet waarom er geen water meer uit je kraan komt, kan je best even bellen naar je watermaatschappij. Zij vertellen je dan wat er aan de hand is. Het kan bijvoorbeeld zijn dat arbeiders in de buurt aan het werken zijn en je water tijdelijk hebben afgesloten.

Tip!

Had je even geen water? Van zodra je weer water hebt, laat het water uit de kraan even lopen. Zo spoel je de leidingen schoon. Drink pas daarna weer water van de kraan

Wist je dat...

...je apparaten kan ontkalken met azijn? Voeg azijn toe aan het water. Spoel nadien goed.

...de geur van chloor verdwijnt met een paar druppels sap van een citroen in je water?

Het water werd afgesloten door werken

Soms zijn er werken aan de leidingen nodig. Om de buizen te onderhouden of te herstellen. Dan sluit de watermaatschappij het water van de hele buurt af. Na de werken heb je gewoon weer water.

Je krijgt een bericht

Heb je langer dan één uur geen water? Dan moet de watermaatschappij je dat laten weten in een bericht. Het bericht komt minstens drie dagen vooraf, via een briefje in de bus.

Het water is vervuild

Heel soms raakt het water uit de kraan vervuild. Gelukkig komt dat bijna nooit voor. Vervuild water is slecht voor je gezondheid. Je mag het dan ook niet drinken.

Wat nu?

De watermaatschappij verwittigt je als het water vervuild is. Ze waarschuwt je dat je het water niet mag drinken of gebruiken. Je krijgt ook informatie over wat je verder moet doen. Soms sluit de watermaatschappij het water af.

Heb je problemen met je leidingen?

Zie je een lek? Of zitten de leidingen verstopt?

Repareer het lek of ontstop de leidingen. Of vraag een klusjesman of loodgieter.

Lang weg?

Draai de hoofdkraan dicht als je een lange tijd weg bent. Bijvoorbeeld als je met vakantie gaat. Of als je even ergens anders woont. Zo kan je geen lek krijgen zonder dat je het weet.

Heb je problemen met leidingen buiten je woning?

De watermaatschappij zorgt voor alle leidingen onder de straten, voetpaden en pleinen. Is er een probleem met die leidingen? Bel meteen naar de maatschappij.

Je huurt de woning.

Huur je een huis of flat? Dan laat je huisbaas de leidingen herstellen. Jij onderhoudt de leidingen en de watermeter. Zo moet je bijvoorbeeld de leidingen en de watermeter beschermen tegen vorst.

Heb je een klacht?

Dan kan je dit melden bij je watermaatschappij. Bel ze op of stuur ze een mail of brief. Je kan ook iemand vragen om je daarbij te helpen: een sociaal werker, vriend of kennis.



Pas op voor loden leidingen!

Het water dat uit loden leidingen stroomt, is niet goed voor je gezondheid. Vooral niet voor zwangere vrouwen en kinderen. Laat loden leidingen beter vervangen door leidingen van een ander materiaal. Een beter materiaal is koper of kunststof. Vraag raad aan de loodgieter of de woonwinkel.

Kan je de leidingen uit lood nu nog niet laten vervangen?

Volg dan deze raad:

- ◆ Gebruik geen water dat langer dan 6 uur stil stond in de leidingen, zoals 's ochtends of na een afwezigheid overdag. Gebruik het niet om te drinken, om koffie of thee te zetten of om eten klaar te maken. Ga eerst naar het toilet of onder de douche. Vul de koffiezet al de avond ervoor met water. Laat het water uit de kraan een tijdje lopen en gebruik dit water voor iets anders.
- ◆ Gebruik geen water van de warme kraan, maar koud water van de kraan om koffie of thee te zetten of om eten klaar te maken.
- ◆ Drink geen water van de kraan als je zwanger bent of borstvoeding geeft. Gebruik geen water van de kraan om melk voor je baby te maken. Laat kleine kinderen tot 6 jaar niet van het water drinken. Gebruik dan flessenwater.

Tips om loden leidingen te herkennen.

- ◆ Kijk naar de kleur van de leiding. Loden leidingen zijn grijs. Koperen leidingen zijn rood, bruin of lichtgroen.
- ◆ Soms zit er verf op de leidingen. Kras even over de verf. Doe dit bijvoorbeeld met een spijker. Kijk zo wat er onder de verf zit.
- ◆ Loden leidingen zijn vaak dikke en kronkelige buizen.
- ◆ Test of een magneet aan de leiding blijft hangen. Zo ja, dan is het geen lood.
- ◆ Aantikken met een metalen voorwerp geeft bij loden leidingen een dof geluid.
- ◆ Loden leidingen komen vaker voor in oude huizen, van meer dan 45 jaar oud.
- ◆ Contacteer bij twijfel een loodgieter.





Heb je problemen met je watermeter?

Denk je dat je watermeter niet juist meet?

Controleer eerst of je geen lekken hebt. Is dat niet zo, contacteer dan je watermaatschappij als:

- ◆ de cijfers op je meter niet meer veranderen;
- ◆ je meter niet juist meet;
- ◆ je meter beschadigd is.

Je watermaatschappij stuurt iemand om de watermeter te controleren. Maakte jij de watermeter stuk? Dan moet jij de kosten betalen.

Laat je watermeter niet bevriezen!

Is de watermeter stuk door vrieskou? Dan moet jij de kosten betalen.

Tips om de watermeter te beschermen tegen vrieskou:

- ◆ Maak alle spleten en kieren zo goed mogelijk dicht in de ruimte waar de meter hangt.
- ◆ Isoleer de ruimte waarin de watermeter hangt.
- ◆ Pak de hoofdleiding en watermeter in met materiaal dat goed isoleert. Met glaswol of schuimband bijvoorbeeld.

Verzorg je watermeter.

De plaats waar je meter staat, moet proper en veilig zijn. De controleurs moeten de cijfers goed kunnen lezen.

Heb je
vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

11.

Wat zijn je rechten en plichten?



Jouw belangrijkste rechten op een rijtje

Korting op het vaste bedrag.

Jijzelf en iedereen die bij je inwoont heeft per jaar recht op 20 euro korting op het vastrecht.

LET OP! Het gaat om officiële bewoners van je huis. Daarmee bedoelen we iedereen die bij de gemeente of stad ingeschreven staat op jouw adres.

LET OP! Naast de vaste kosten betaal je voor de drie onderdelen ook nog eens een variabel bedrag. Dat is voor je verbruik zelf. Dat is gebaseerd op een basisverbruik van 30 m³ per woning + 30 m³ per gezinslid. Verbruik je méér dan het basisverbruik, dan betaal je op het meerverbruik dubbel zoveel.

Zuiver water.

De watermaatschappij zorgt ervoor dat jouw water proper en drinkbaar is. Bovendien kost water uit de kraan veel minder dan water uit flessen. Wist je dat een fles van 1 liter evenveel kost als 300 liter water uit de kraan?

Gratis controle bij problemen.

De watermaatschappij kan gratis iemand sturen als je denkt dat:

- ◆ er een probleem is met de kwaliteit van je water;
- ◆ je watermeter stuk is;
- ◆ je een verborgen lek hebt.

Korting bij verborgen lekken.

Bij een verborgen lek moet je soms niet al het verloren water betalen. Onder bepaalde voorwaarden heb je recht op een minnelijke schikking. Je moet dan een deel van je factuur niet betalen. Vraag na bij je watermaatschappij of jij een korting kan krijgen.

Verwittigen bij abnormaal verbruik.

Als je verbruik stijgt met 50% en met minstens 100 m³ dan brengt de watermaatschappij je hiervan op de hoogte.

Een plan voor afbetaling.

Als het moeilijk is om je rekening te betalen, kan je een plan voor afbetaling vragen. Daarmee kan je je rekening in delen betalen. Een plan voor afbetaling kan je altijd vragen via:

- ◆ je watermaatschappij;
- ◆ het OCMW;
- ◆ een persoon die je helpt om je schulden af te betalen (schuldbemiddelaar).

Let op!

Een kijkje nemen is gratis. Maar als de controleur van de watermaatschappij echt op zoek moet gaan naar de precieze plek van de verborgen lek, kan het zijn dat je hiervoor moet betalen. Vraag dit op voorhand aan je watermaatschappij.

Goed om weten

Controleer regelmatig of je geen verborgen lekken hebt. Kijk op pagina 33 hoe je dat doet. Bespaar zoveel mogelijk water. Concrete tips vind je op pagina 23.



Bijkomende rechten voor beschermde klanten

Beschermde klanten krijgen meer rechten bij de levering van water. Zo zijn ze beter beschermd als ze problemen hebben om de factuur te betalen.

Wie is beschermde klant?

Je bent beschermde klant als je:

- ◆ een leefloon of een tegemoetkoming van het OCMW krijgt;
- ◆ een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of een inkomensgarantie voor ouderen krijgt;
- ◆ een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden met een handicap krijgt;
- ◆ een inkomensvervangende tegemoetkoming of een integratietegemoetkoming voor mensen met een handicap krijgt;
- ◆ je kind een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van ten minste 66 procent heeft;
- ◆ een tegemoetkoming voor hulp van derden krijgt.

Bijkomende voordelen voor beschermde klanten:

- ◆ Een gratis waterscan (p. 24).
- ◆ Gratis opname van de meterstand (p. 13).
- ◆ Maandelijkse betaling (p. 16).
- ◆ Afbetalingsplan op maat (p. 19).
- ◆ Geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen (p. 15).

Jouw belangrijkste plichten op een rijtje

Betaal op tijd je rekeningen.

Het is belangrijk om altijd op tijd je rekeningen te betalen. Als dat moeilijk is, kan je altijd een plan voor afbetaling vragen. Als je de rekeningen niet betaalt, kan de watermaatschappij vragen om je water af te sluiten.

Ook herinneringsbrieven kosten geld! Betaal dus zeker op tijd.

Watermeter onderhouden.

Je moet je watermeter goed onderhouden:

- ◆ De plaats waar je meter staat moet proper en veilig zijn.
- ◆ De controleurs moeten de cijfers goed kunnen lezen.
- ◆ Zorg ervoor dat de watermeter en de leidingen niet kunnen bevriezen.

Stand van de meter doorgeven.

Eén keer per jaar vraagt de watermaatschappij je om de stand van je meter door te geven. Dat is belangrijk. De watermaatschappij gebruikt die stand immers om een juiste verbruiksfactuur te maken.

Geef je de stand van jouw meter niet door? Dan schat de maatschappij hoeveel water je verbruikte.

Om een juist beeld te krijgen van de hoeveelheid water die je verbruikt én een correcte factuur te ontvangen, is het dus belangrijk steeds de juiste meterstanden door te geven.

Bij verhuis overname regelen.

Verwittig je watermaatschappij als je verhuist. Je krijgt dan een document voor overname. Vul je gegevens in en de stand van de meter. Teken het document samen met de nieuwe eigenaar of huurder. Bezorg het document aan de watermaatschappij. Doe je dat niet, dan kan de nieuwe bewoner water verbruiken of schade toebrengen in jouw naam.

Als je de nieuwe huurder of eigenaar niet kent, kan je de waterlevering stopzetten.

Als je huisbaas de abonnee is, moet je de watermaatschappij niet verwittigen, maar een afrekening maken met je huisbaas of woningmaatschappij.

Heb je
vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700

Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket

12.

Lijst met belangrijke woorden

Afgesloten

- ◆ LAC 29
- ◆ Wanneer? 28
- ◆ Wat nu? 31

Beschermde klant 46

Factuur

- ◆ Hulp bij betaling 19
- ◆ Huurder 20, 34, 37
- ◆ Minder betalen 18
- ◆ Minnelijke schikking 28, 29, 33, 45
- ◆ Te hoge factuur 26, 27
- ◆ Tussentijdse factuur 16
- ◆ Verbruiksfactuur 16
- ◆ Sociaal tarief 18

Nuttige tips

- ◆ Afsluiting vermijden 28, 29
- ◆ Lang weg? Hoofdkraan dicht 24, 34, 40
- ◆ Loden leidingen herkennen 42
- ◆ Test op lekken 33
- ◆ Water besparen 23
- ◆ Watermeter onderhouden 43

Problemen

- ◆ Controle 23, 43
- ◆ Lek 26, 34, 33, 40, 43
- ◆ Loden leidingen 7, 42
- ◆ Problemen met leidingen 40, 41
- ◆ Verborgен lek 27, 33, 40, 45
- ◆ Vreemde geur of kleur 39
- ◆ Watermeter stuk 43

Verhuis

Water

- ◆ Besparen 23
- ◆ Drinkbaar water 7, 39
- ◆ Gemiddeld gebruik 24
- ◆ Kwaliteit en controle 7
- ◆ Nieuwe aansluiting 36
- ◆ Overname 37
- ◆ Prijs 15
- ◆ Waar komt water vandaan 7

Watermaatschappij

- ◆ Adressen 8, 9
- ◆ Controle 7, 24, 33, 39, 43
- ◆ Leidingen en watermeter 7, 10, 11, 43

Watermeter

- ◆ Lezen 10, 11, 12, 13
- ◆ Onderhouden 43
- ◆ Stand doorgeven 10, 11, 12
- ◆ Stuk 43

Waterspaarformulier

Vul elke maand de stand van je meter in. Volg zo je verbruik op.

	datum	stand meter (liter)	aantal dagen	verbruik (liter)	liter per dag
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Heb je
vragen?

Bel gratis naar het nummer  1700
Kijk op de website  www.vmm.be/waterloket



Vlaamse Milieumaatschappij
Dokter De Moorstraat 24-26
9300 Aalst
T 1700
info@vmm.be

www.vmm.be