

“Drinkwatermaatschappij VMW weigert nu al jarenlang om een globale en meer klantvriendelijke regeling uit te werken voor verborgen lekken, die u als burger tot 3 000 euro kunnen kosten. (. . .) Geen ombudsdienst die daaraan iets kan doen.» schrijft redacteur Tanghe in De Standaard van 4 mei 2009.

Hij doet zijn persoonlijk verhaal.

“Gisteren kreeg ik een aangetekende zending in de bus van de VMW, de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening. Daarin dreigt de VMW mijn watertoevoer af te sluiten als ik niet binnen de vijf dagen een betwiste factuur van 2.000 euro betaalt. De aanleiding? Een verborgen waterlek via een verkeerde aansluiting van een oude waterboiler die al in mijn voorkeuken geïnstalleerd was voor ik het huis aankocht in 1999 en die ogenschijnlijk perfect in orde was en volgens de verkooppapieren geïnstalleerd door een erkende winkelketen. De betwisting? De VMW kon of wou mij nooit uitleggen hoe ik als goede huisvader de verkeerde aansluiting had kunnen detecteren en dus het waterlek had kunnen voorkomen. Er ik krijg al evenmin antwoord op de vraag waarom mij voor het lekkende water (dat onder mijn voeten maandenlang onzichtbaar wegstroomde in de riolering) evenveel wordt aangerekend als aan ‘gewone klanten’. Ik eis dan ook een herziening van de factuur. (...)En toeval of niet, mijn dossier is vandaag nog altijd in behandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst, die mij begin april nog liet weten dat er opnieuw contact zou genomen worden voor bijkomend nazicht en overleg. In afwachting zou de vordering opgeschort worden, want daarover bestonden afspraken met de VMW. Niets daarvan. Terwijl ik nu al ruim een jaar wacht op een behoorlijke inhoudelijke uitleg van de VMW, gaat de watermaatschappij vrolijk door met intimideren. De enige communicatie verloopt via facturen. De Vlaamse Ombudsdienst dringt nochtans al meerdere jaren aan op ‘een meer globale en meer klantvriendelijke benadering van de problematiek van de verborgen lekken door de drinkwatermaatschappijen en in het bijzonder ook door de VMW’, dat staat zwart op wit in een e-mail die ik deze maand nog kreeg. ‘Op termijn zal er misschien een nieuwe instantie (mee) bevoegd worden voor klachten als die van u.’ In afwachting van deze nieuwe instantie is de onmacht van de Vlaamse Ombudsdienst schrijnend en zullen nog talrijke brave Vlaamse burgers botsen op een muur van bureaucratische onwil als ze plots ten onrechte een waterfactuur van duizenden euro’s in de bus krijgen. Hoelang zal het nog duren vooraleer de Vlaamse politici ingrijpen?’