



**De Benchmark die de Vlaamse drinkwatermaatschappijen lieten uitvoeren in 2010 brengt opvallende veranderingen aan het licht ten opzichte van de vorige Benchmark in 2001. In 2009 werden 4904 interviews afgenomen om de klanttevredenheid te onderzoeken. De algemene tevredenheid is gestegen en de kwaliteit van ons drinkwater is goed. Er wordt meer kraantjeswater gedronken en men gebruikt meer regenwater.**

**Opvallende relatie tussen de klanttevredenheid over het water en de gemeten hardheid.**

Uit de benchmark, uitgevoerd door de Vlaamse Drinkwatermaatschappijen, blijkt dat hoe hoger de gemeten hardheid van het drinkwater, hoe lager de waardering voor het drinkwater. Deze relatie lijkt ook de waardering voor kleur, helderheid en smaak te beïnvloeden. Deze drie aspecten worden lager gewaardeerd naarmate het water harder is. Opvallend is echter dat de algemene klantwaardering voor geur, smaak en helderheid zeer hoog is, en ook ten opzichte van de benchmark uit 2001 significant is gestegen.

**Men drinkt meer kraantjeswater.**

Er is een sterke toename te zien in het gebruik van kraantjeswater als bron voor gedronken water. Zo geeft 64 procent van de respondenten aan kraantjeswater te gebruiken als drinkwater ten opzichte van 45 procent in 2001. Dit is een stijging van bijna 43 procent. Daarnaast is te zien dat het gebruik van flessenwater als gedronken water sinds 2001 slechts licht is toegenomen. Het percentage dat filters gebruikt voor het kraantjeswater is ten opzichte van 2001 nagenoeg gelijk gebleven en bedraagt 18 procent.

**Gebruik regenwater is sterk gestegen.**

Het gebruik van regenwater als alternatieve bron voor kraantjeswater is gestegen met 34 procent sinds 2001. Zo geeft 47 procent van de respondenten aan ook regenwater te gebruiken ten opzichte van 35 procent in 2001. Ten aanzien van rationeel watergebruik is het gebruik van alternatieve bronnen naast kraantjeswater gestegen ten opzichte van 2001. Dit water wordt het meest gebruikt voor de tuin en het wassen van de auto. Daarnaast zijn steeds meer klanten waterbesparende maatregelen gaan toepassen in het huishouden ten opzichte van 2001.

**Lekverliezen**

De drinkwatermaatschappijen moeten meer aandacht besteden aan lekverliezen. Het niet geregistreerde verlies bij distributie (bijvoorbeeld gebruik door brandweer) bedraagt 17 procent.

Voor meer informatie en het volledig rapport van de Benchmark kan u terecht op het secretariaat van SVW via het nummer 03/292 91 90 of [secretariaat@svw.be](mailto:secretariaat@svw.be) of op de website [www.svw.be](http://www.svw.be).