

**ANALYTISCHE, STRATEGISCHE EN
OPERATIONELE BEGELEIDING IN DE
DENKOEFFENING OVER DE PROBLEMATIEK
VAN WATERARMOEDE EN TOEGANG TOT
DRINKWATER IN HET BRUSSELE
HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

September 2018

Versie 6

siapartners

Sia Partners is gespecialiseerd in strategisch en operationeel advies in heel Europa. Ons kantoor komt tussen op elk niveau van de waardeketen van bedrijven door hen te begeleiden in de grote evoluties in hun sector en door hun performance te verbeteren.

Sia Partners werd opgericht in 1999 en in 2005 werd een kantoor in Brussel geopend met de bedoeling een ruimer perspectief te bieden aan het bedrijf en de evoluties van de internationale markt dichterbij de voet te volgen.

In België bestaat ons team uit meertalige deskundigen. Vandaag staat de tevredenheid van de klant nog altijd voorop en Sia Partners heeft ondertussen een indrukwekkend klantenbestand in de energie- en watersector en in de financiële sector; dat bestand bestaat voor 50 % uit bedrijven uit de BEL 20.

Sia Partners specialiseert zich per activiteitensector. De unit 'Energie en Water' beschikt over meer dan 300 deskundigen verspreid over de vijf continenten; het merendeel daarvan (200 personen) bevindt zich in West-Europa. Sia Partners maakt strategische en/of analytische rapporten op voor de belangrijkste actoren in de energie- en watersector.

CONTACTPERSOON VOOR DEZE STUDIE:

Jean Trzcinski – Associate Partner

+32 2 213 82 85

+32 485 690 875

jean.trzcinski@sia-partners.com

Inhoud

I.	<i>Inleiding</i>	9
A.	Doelstellingen van de studie	11
B.	Methodologie	12
C.	Context van de armoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest	14
	1. Armoederisicopercentage.....	14
	2. Armoede per wijk in België en in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.....	15
D.	Context van de waterarmoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest	16
	1. Waterverbruik van het gezin.....	17
	2. Huisvestingsomstandigheden	17
	3. Prijs van het water	18
	4. Aandeel van de waterfactuur in het gezinsbudget of de druk van water op inkomen.....	19
	5. Analyse van de <i>water affordability</i> (het aandeel waterfactuur in inkomen) per inkomensdeciël.....	21
	6. Periodiciteit van de facturering.....	22
	7. Afbetalingsplannen	22
	8. Aantal onderbrekingen van de waterdistributie.....	23
	9. Andere indicators	24
II.	<i>Analyse van de bestaande mechanismes in de strijd tegen waterarmoede</i>	25
A.	De maatregelen die de verbruikers beschermen	25
B.	Beschrijving van het mechanisme voor onderbreking van de waterdistributie	27
	1. Gedeelte 'leverancier / waterdistributiebedrijf'	27
	2. Gedeelte 'vredegerecht'	31
C.	Inventaris van de waterarmoede en van de beschermingsmechanismes in de aangrenzende gewesten en landen	34
	1. Vlaanderen	34
	2. Wallonië	36
	3. Nederland / Amsterdam	37
	4. Frankrijk / Parijs	38
	5. Engeland / Londen	40
	6. Andere maatregelen die in het Brusselse Gewest kunnen worden toegepast.....	41
III.	<i>Vaststellingen naar aanleiding van de ontmoeting met de actoren van de werkgroep</i>	43
A.	Vaststellingen over de inventaris van de waterarmoede	44
	1. Het beschikbare inkomen van de gezinnen stijgt opnieuw	44
	2. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen is de voorbije tien jaar gestegen	44
	3. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen dreigt nog te stijgen	45
	4. Grotere financieringsbehoefte van VIVAQUA om het huidige investeringstempo te behouden	46

5.	Het aantal individuele meters stijgt	46
6.	De communicatie over de openbare hulpinstanties is onvoldoende	47
B.	Vaststellingen over de procedure 'onderbreking van de waterdistributie'	48
7.	De gerechtelijke procedure (vredegerecht) garandeert de bescherming van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden niet.....	48
8.	De gerechtelijke procedure zorgt voor grote meerkosten voor de klant	48
9.	De onbetaalde facturen zorgen voor grote meerkosten voor de samenleving	49
10.	De lange termijn voordat het tot een gerechtelijke procedure (vredegerecht) komt, kan onbetaalde facturen niet vermijden	50
11.	De procedure 'onderbreking van de waterdistributie' zorgt voor termijnen die de stijging van de schuldenlast van de gebruiker in de hand werken.....	51
12.	De gemaakte kosten staan niet in verhouding tot het bedrag van de onbetaalde facturen.....	51
13.	Sommige gezinnen verhuizen, waardoor de beslissing om de waterdistributie te onderbreken geen effect meer heeft, want er bestaat geen systematische overdraagbaarheid.....	52
14.	De gezinnen halen zelden de aangetekende brief (ingebrekestelling) op	52
C.	Vaststellingen over de andere beschermingsmechanismes	54
15.	Het geldende solidair en progressief tarief is geen garantie voor sociale solidariteit	54
16.	De stijging van het SWF-budget volstaat niet om onderbrekingen van waterdistributie te beperken	54
17.	Het SWF financiert systematisch bijkomende kosten van de waterschulden	55
18.	Gebrek aan vastgelegde criteria vermindert de toegankelijkheid van de afbetalingsplannen.....	55
19.	De bekendste sociale hulpverleningen werken curatief en niet preventief	56
20.	De factuur is niet overzichtelijk en wordt één keer per jaar opgestuurd	57
D.	Vaststellingen over de OCMW's	58
21.	De begeleiding van de gebruiker gedurende de volledige procedure geeft hem de mogelijkheid om een actievere rol te spelen in de aflossing van zijn schulden.....	58
22.	De listings die VIVAQUA bezorgt aan de OCMW's worden niet ten volle benut	58
23.	De moeilijke toegang van het OCMW tot VIVAQUA gaat ten koste van het gezin.....	58
24.	De gegevens van de OCMW's staan op het rappel, maar zouden op de ingebrekestelling moeten worden vermeld.....	59
IV.	Voorstellen tot verbetering van de sociale bescherming	60
A.	Doelstellingen van de sociale bescherming	60
B.	Voorstellen van maatregelen tot verbetering van de sociale bescherming	64
1.	De bewustmakingscampagnes inzake water (en drinkbaarheid) voor de armste gezinnen uitbreiden	64
2.	De factuur vereenvoudigen om ze begrijpelijker te maken	65
3.	Een week vóór de hoorzitting de meters opnemen.....	66
4.	De listing van de klanten met schulden aanpassen	67
5.	De dienstverlening aan de klant verbeteren door het telefonisch contact te vergemakkelijken (effectief sinds het eerste kwartaal 2018)	68

6.	Een enquête houden bij de gezinnen die zich in een preciaire situatie bevinden om de mechanismes continu te kunnen verbeteren.....	69
7.	Een regelmatigere opneming van de meterstand veralgemenen om te helpen bij het budgetbeheer	70
8.	De overdracht van informatie over de gezinnen met onbetaalde facturen vergemakkelijken tussen VIVAQUA en de OCMW's en de grenzen bepalen van een redelijk afbetalingsplan	71
9.	De methode waarmee het OCMW contact opneemt, verbeteren	72
10.	De individuele follow-up aanmoedigen van de gezinnen die hulp hebben gekregen van de OCMW's.....	73
11.	De contacten tussen de verschillende sociale actoren uit de watersector verstevigen	74
12.	Een reporting uitwerken over het gebruik van het sociaal waterfonds (SWF) (door de financieel controleur)	75
13.	Opsplitsing van het beheer van het SWF: beheer van de keuze van het publiek dat geholpen wordt door de OCMW's en imputatie op de facturen door VIVAQUA	76
14.	Een gratis wateraudit bij de klanten die worden geïdentificeerd als met de meeste schulden/als met de grootste moeilijkheden.....	77
15.	Op verzoek van de OCMW's herstellingen uitvoeren bij het gezin.....	78
16.	Een duidelijke regelgeving uitwerken voor verborgen lekken.....	79
17.	De maandelijkse factuur invoeren (operationeel sinds juli 2018)	80
18.	Enkel op verzoek van het gezin een gerechtelijke procedure (vredegerecht) inleiden	81
19.	Een statuut 'beschermd klant' creëren, samen met een sociaal tarief dat gelinkt is aan het statuut en niet aan het verbruik.....	82
20.	De termijnen van de procedure optimaliseren door de praktijken te wijzigen	83
21.	De termijnen van de procedure optimaliseren door de ordonnantie te wijzigen	84
22.	Een administratieve commissie oprichten met rechtsbevoegdheid om een besluit te nemen over de schulden.....	85
23.	Het gezin opnieuw aansluiten, zodra het gedeelte 'water' van zijn schulden is betaald, als het de eerste keer is.....	86
24.	Systematisch de overdraagbaarheid van de onderbreking vragen bij een vonnis	87
25.	Overeenkomsten tussen het OCMW en VIVAQUA uitwerken	88
26.	Opname van een verplichting tot duurzaam waterbeheer in de sociale woningen	89
27.	In de huisvestingscode de verplichting van een individuele meter opnemen	90
28.	Proberen de water- en energieprocedures te harmoniseren	91
29.	De verschillende vormen van sociale hulp inzake water en energie groeperen.....	92
30.	De behandeling van de 'waterschulden' combineren met andere databanken inzake onbetaalde facturen	93
C.	Voorstel voor toekomstige uitvoering	94
D.	Reflectie over de gelijkschakeling met de energiesector	98
E.	Beschrijving van de nieuwe procedure 'onderbreking van waterdistributie'	99
V.	Conclusie	100
VI.	Samenvattende nota's	104

Opmerkingen van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting	
104	
Samenvattende nota SocialEnergie, het centrum voor ondersteuning inzake energie	107
Commentaren van het informatiecentrum Infor GazElec	110
Nota van de Federatie van Brusselse OCMW's	114
VII. Bibliografie	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

Lijst van de illustraties

<i>Figuur 1: Oorzaken van de waterarmoede (vereenvoudigd schema)</i>	9
<i>Figuur 2: Gevolgen van de waterarmoede (vereenvoudigd schema)</i>	10
<i>Figuur 3: Evolutie van het armoederisico in België</i>	14
<i>Figuur 4: Kaart met de inkomens in België</i>	15
<i>Figuur 5: Kaart met de inkomens per wijk in Brussel</i>	15
<i>Figuur 6: Tendensen van het waterverbruik in Brussel</i>	17
<i>Figuur 7: Evolutie van de waterfactuur voor twee personen in het Brusselse Gewest</i>	18
<i>Figuur 8: Aandeel van de gemiddelde uitgaven per gezin en per jaar in Brussel</i>	19
<i>Figuur 9: Aandeel van de gemiddelde uitgaven per gezin en per jaar voor het eerste kwartiel in Brussel</i>	20
<i>Figuur 10: Evolutie van het aandeel van de waterfactuur in het gemiddelde reële huishoudbudget⁵</i>	20
<i>Figuur 11: Evolutie van het aandeel van de waterfactuur in het gemiddelde inkomen van het gezin in België per inkomensdeciel</i>	21
<i>Figuur 12: Tendenscurve van de water affordability (het aandeel waterfactuur in inkomen) in 2014</i>	21
<i>Figuur 13: Aandeel meters volgens hun factureringsfrequentie in 2016</i>	22
<i>Figuur 14: Aantal afbetalingsplannen dat VIVAQUA sinds 2016 heeft toegekend</i>	22
<i>Figure 15 : Bedrag van vervallen waterfacturen opgenomen op het balans van VIVAQUA sinds 2011</i>	23
<i>Figuur 16: Aantal onderbrekingen van de waterdistributie in Brussel</i>	23
<i>Figuur 17: Procedure 'onderbreking van de waterdistributie'</i>	30
<i>Figuur 18: Procedure bij het vrederegerecht</i>	33
<i>Figuur 19: Evolutie van de waterfactuur in Vlaanderen (100 m³/jaar)</i>	34
<i>Figuur 20: Procedure 'onderbreking van de waterdistributie' in Vlaanderen</i>	35
<i>Figuur 21: Evolutie van de waterfactuur in Wallonië (100 m³/jaar)</i>	36
<i>Figuur 22: Evolutie van de waterfactuur in Amsterdam (100 m³/jaar)</i>	37
<i>Figuur 23: Evolutie van de waterfactuur in Parijs (100 m³/jaar)</i>	39
<i>Figuur 24: Evolutie van de waterfactuur in Londen</i>	40
<i>Figuur 25: Evolutie van het gemiddelde inkomen per verbruikseenheid (basis 100 = 1995)</i>	44
<i>Figuur 26: Evolutie van het aandeel waterfactuur in inkomen per inkomensschijf</i>	45
<i>Figuur 27: Evolutie van de indicators (basis 100 = 2009)</i>	45
<i>Figuur 28: Evolutie van de VIVAQUA-investeringen</i>	46
<i>Figuur 29: Evolutie van het aantal meters dat in het BHG wordt geïnstalleerd</i>	47
<i>Figuur 30: Gerechtskosten ten laste van het gezin</i>	49
<i>Figuur 31: Kosten in verband met de procedure 'onderbreking van de waterdistributie' voor VIVAQUA</i>	49
<i>Figuur 32: Algemeen zicht op de totaalkosten voor alle betrokken actoren</i>	50
<i>Figuur 33: Evolutie van de waterschuld van de klant in de fase vóór de geschilfase</i>	50
<i>Figuur 34: Evolutie van de waterschuld via de procedure 'onderbreking van de watertoevoer'</i>	51
<i>Figuur 35: Evolutie van de gedane kosten ten opzichte van de bedragen van de onbetaalde facturen</i>	52

Figuur 36: Ratio SWF / oninbare facturen sinds 2006..... 54

Figuur 37: Geraamd aandeel van de bijkomende kosten in het SWF-budget 55

Figuur 38: Doelstellingen van de sociale bescherming 60

Figuur 39: Samenvatting van de voorgestelde ideeën (1)..... 62

Figuur 40: Samenvatting van de voorgestelde ideeën (2)..... 63

Figuur 41: Nieuwe procedure 'onderbreking van de waterdistributie' 99

Figuur 42: Samenvatting van de overwogen maar niet geselecteerde ideeën (1)..... 102

Figuur 43: Samenvatting van de overwogen maar niet geselecteerde ideeën (2)..... 103

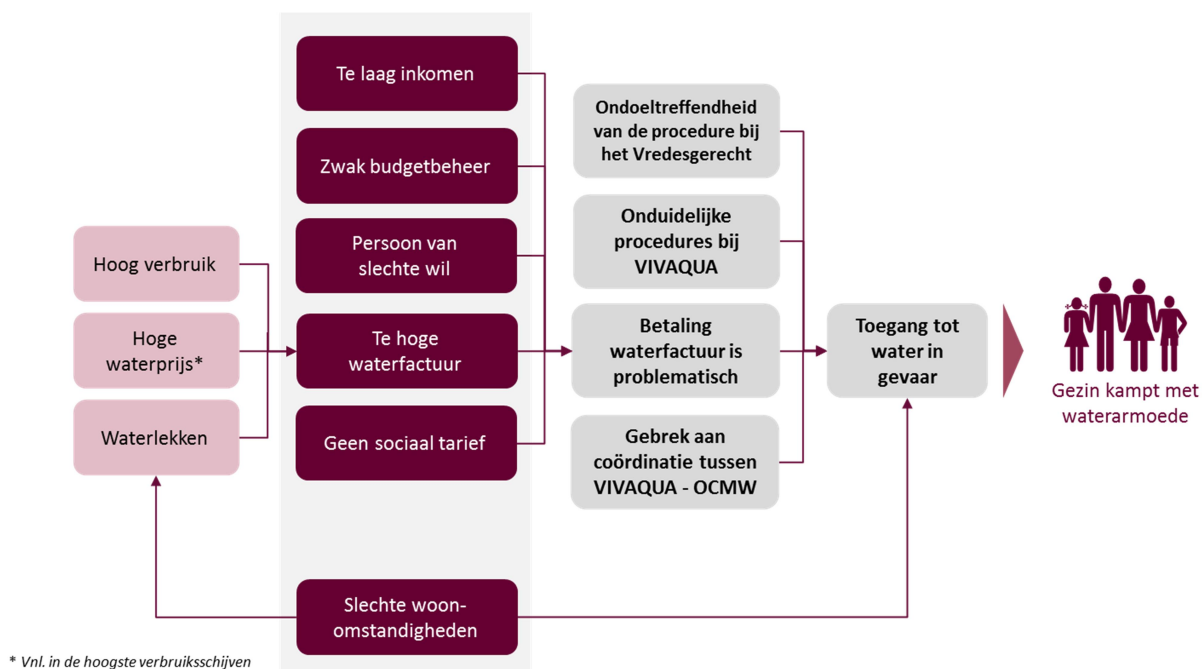
I. Inleiding

Voor de meeste Belgische gezinnen vormt de toegang tot voldoende kwaliteitsvol water geen probleem. Maar steeds meer gezinnen hebben het echter moeilijk om hun waterfactuur te betalen. De werkgroep - waarvan de leden in het volgende gedeelte worden beschreven - is zich bewust van die vaststelling en van de kosten die met dat toegenomen aantal onbetaalde facturen gepaard gaan en heeft besloten deze studie uit te voeren om de meest relevante maatregelen te bestuderen en zo de toegang tot water voor kwetsbare personen te garanderen.

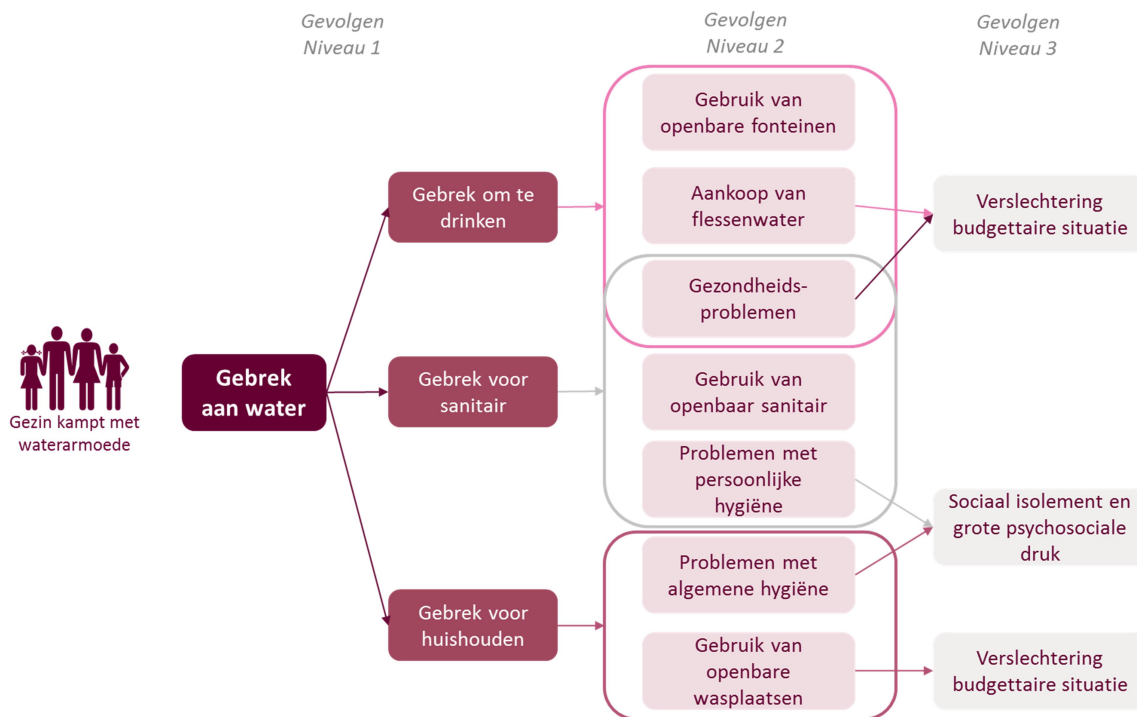
In het kader daarvan zijn de wateractoren in het Brusselse Gewest samengekomen om een diagnose van de waterarmoede en de oorzaken ervan op te maken en om informatie in te winnen over de omzetting in de praktijk van de wetteksten en over hun perceptie van het bestaande systeem.

Het belang van de waterarmoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest (BHG) is, net zoals in alle industrielanden, moeilijk te identificeren, omdat er daarover weinig gegevens beschikbaar zijn. Deze oefening is daarenboven des te moeilijker, omdat er strikt genomen geen indicators bestaan die door iedereen worden gebruikt om de armoede te meten. Toch wil dit document een objectieve diagnose van de toestand in het Brusselse Gewest opmaken, waarop alle betrokken actoren zich dan kunnen baseren.

De volgende schema's geven een vereenvoudigd overzicht van de oorzaken en gevolgen van de waterarmoede.



Figuur 1: Oorzaken van de waterarmoede (vereenvoudigd schema)



Figuur 2: Gevolgen van de waterarmoede (vereenvoudigd schema)

A. Doelstellingen van de studie

Het uiteindelijke doel van deze studie is om zowel de gewestelijke overheden als de actoren uit de water- en sociale sector in het BHG, gegroepeerd in een werkgroep, een rapport ter beschikking te stellen met een inventaris van de waterarmoede en van de bestaande beschermingsmaatregelen in het gewest alsook een analyse van de maatregelen die genomen zijn in aangrenzende gewesten en landen en, tot slot, aanbevelingen over de maatregelen die het meest relevant worden geacht om de toegang tot water zo goed mogelijk te garanderen voor de socio-economisch kwetsbaarste personen om op die manier de waterarmoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest te verminderen.

Deze werkgroep bestaat uit Brugel, het kabinet van de minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bevoegd voor Huisvesting, Levenskwaliteit, Leefmilieu en Energie, het Koninklijk Verbond van de vrede- en politierechters, de Federatie van de Brusselse OCMW's, de Koning Boudewijnstichting, de *Fédération des Services Sociaux* (federatie van de Sociale Diensten), Infor GazElec, Sibelga, het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en VIVAQUA (tien leden).

De werkgroep heeft beslist om drie tussentijdse doelstellingen vast te leggen bij de uitvoering van de opdracht:

1. een objectieve diagnose over de waterarmoede opmaken en de oorzaken ervan identificeren
2. de bestaande mechanismes in de strijd tegen die armoede identificeren door kennis te nemen van het wettelijk kader en de geldende bepalingen. De werking van deze mechanismes evalueren en voorstellen doen om ze te verbeteren, of zelfs af te schaffen
3. nieuwe mechanismes overwegen, bij voorkeur maatregelen waarmee de personen die te maken hebben met waterarmoede beter en sneller kunnen worden geïdentificeerd en daarna al die voorstellen becijferen en motiveren

De aanpak van Sia Partners voor de begeleiding van de werkgroep spitste zich toe op drie grote pijlers:

1. het inwinnen en analyseren van de gegevens over waterarmoede

Voor dit gedeelte beschreef en analyseerde Sia Partners de context in het Brusselse Gewest en formaliseerde het de huidige procedure (termijnen, kosten, efficiëntie) op basis van ontmoetingen met vertegenwoordigers van alle actoren van de WG en van interne analyses. Sia Partners ontwikkelde ook een tool voor de OCMW's om op basis van de huidige listings de gezinnen die dreigen in de waterarmoede terecht te komen beter te kunnen identificeren.

2. de opmaak en de studie van nieuwe maatregelen

Door opnieuw gebruik te maken van de elementen die door de actoren zijn verstrekt en door de initiatieven die in de aangrenzende gewesten en landen worden genomen te analyseren, heeft Sia Partners een lijst van maatregelen opgesteld en vervolgens de haalbaarheid en de relevantie ervan onderzocht ten opzichte van de doelstellingen die worden nagestreefd op het gebied van sociale bescherming.

3. de synthese van de analyses

Tot slot stelde Sia Partners een toekomstige methode voor om de impact van de combinatie van de maatregelen te evalueren en formaliseerde het de hele studie in dit rapport. De gevraagde doelstelling voor de toekomstige methode was de uitwerking van een scenario zonder extra kosten voor de samenleving. Hiertoe zijn maatregelen, zoals de afschaffing van de onderbreking van de waterdistributie, niet in de studie opgenomen door de kosten die ze met zich kunnen meebrengen.

In het volgende gedeelte van dit rapport wordt dieper ingegaan op de toegepaste methodologie en wordt, in chronologische volgorde, een overzicht gegeven van de belangrijkste genomen maatregelen en bereikte resultaten.

B. Methodologie

De werkgroep is bijeengekomen om samen de doelstellingen van de studie, de methodologie en de te organiseren collectieve en individuele workshops vast te stellen.

In de eerste fase van analyse en verzameling van de gegevens konden de context en de indicators van de waterarmoede worden beschreven (deel I.C en I.D van dit rapport). De opgemaakte inventaris van de armoede werd ter goedkeuring vorgelegd aan het begeleidingscomité.

Om de perspectieven van elke actor te verkrijgen, werden individuele workshops georganiseerd met:

1. Yves Bourdeau en Philippe Binet (VIVAQUA)
2. Eric Mannes (kabinet van de minister)
3. David Van Vooren (Koning Boudewijnstichting)
4. Françoise de Boe en Henk Van Hootegem (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting)
5. Jean-Hwan Tasset (Koninklijk Verbond van de vrede- en politierechters)
6. Nicolas Poncin (Infor GazElec)
7. François Grévisse en Jessica Urbain (*Fédération des services sociaux*)
8. Jan Willems en maatschappelijk werkers van de OCMW's
9. Olivier Demanet (Sibelga)
10. Carine Stassen (Brugel)

Uit de inventaris en de opmerkingen van de actoren van de werkgroep is gebleken dat het huidige beschermingsmechanisme zijn beperkingen heeft. Aan de hand van deze beperkingen konden 14 vaststellingen worden gedaan, die als basis dienen voor het vervolg van de opdracht.

Op grond van de vaststellingen en collectieve voorstellen werd een lijst van maatregelen opgesteld. Tegelijkertijd zijn uit de analyse van de aangrenzende gewesten en landen (Vlaanderen, Wallonië, Frankrijk, Engeland, ...) bepaalde maatregelen naar voren gekomen die in deze gewesten of regio's al werden genomen en die een positieve feedback hebben gekregen. Enkel de maatregelen die rechtstreeks van toepassing kunnen zijn op het Brusselse Gewest zijn in de ideeën voor verbetering gehandhaafd, maar andere maatregelen worden ter informatie meegedeeld.

Elke maatregel wordt uitvoerig beschreven in een steekkaart om een vergelijking te kunnen maken; op die manier kunnen, in eerste instantie, de beste maatregelen behouden worden. De steekkaarten met de maatregelen bevatten een gedetailleerde beschrijving van de maatregel en de doelstelling die wordt nagestreefd, een eerste analyse van de operationele en juridische haalbaarheid en een economische analyse.

Dankzij de vergadering van het begeleidend comité aan het eind van het tweede gedeelte van de studie (zie doelstellingen) konden de meest relevante maatregelen worden gevalideerd en konden de maatregelen waarvan de toepassing te moeilijk was of die te weinig effect hadden, worden uitgesloten. Op die vergadering werden ook de wijzigingen goedgekeurd die sinds de vergadering ter afsluiting van het eerste gedeelte werden aangebracht in de inventaris van de waterarmoede en in de beschrijving van de bestaande maatregelen inzake sociale bescherming.

Voor het derde gedeelte van deze studie werden de resterende maatregelen geordend in volgorde van uitvoering in de toekomst, wat het onderwerp is van het laatste gedeelte van dit document. Die uitvoering gaat gepaard met een precieze beschrijving van de werking ervan, de evoluties die nodig zijn om te kunnen worden toegepast, de verwachte kosten en baten en tot slot de gezinnen waar deze betrekking op zouden hebben.

Ter afsluiting van de studie werd tijdens een vergadering van de werkgroep een eerste versie van dit rapport voorgesteld met de bedoeling de gemaakte opmerkingen en commentaren te kunnen integreren in het eindrapport, zodat zo veel mogelijk mensen erachter staan. In deze fase werden meer dan 350 opmerkingen gemaakt door WG-leden; 72 % ervan resulteerde in een verbetering.

Het eindrapport werd ter beschikking gesteld van de werkgroep en vervolgens bezorgd aan de minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bevoegd voor Huisvesting, Levenskwaliteit, Leefmilieu en Energie.

Aan de hand van een aanvullende studie zou hier nog een gedeelte aan toegevoegd kunnen worden waarin de gezinnen die met waterarmoede te kampen hebben in kaart worden gebracht; dit kwalitatief gedeelte maakt geen deel uit van de scope van deze studie. Een dergelijk perspectief kan alleen worden bereikt door via enquêtes veel mensen te 'ontmoe-

ten' die zich in een precaire situatie bevinden. Om te komen tot een geldig resultaat en om representatief te zijn, moet de steekproef gebaseerd zijn op een vrij groot aantal 'ontmoetingen' op basis van een vooraf vastgestelde vragenlijst. Bovendien vergt deze analyse veel tijd en middelen. De werkgroep heeft daarom besloten dit punt op te nemen als een voorstel voor een maatregel die in de toekomst moet worden uitgevoerd.

C. Context van de armoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest

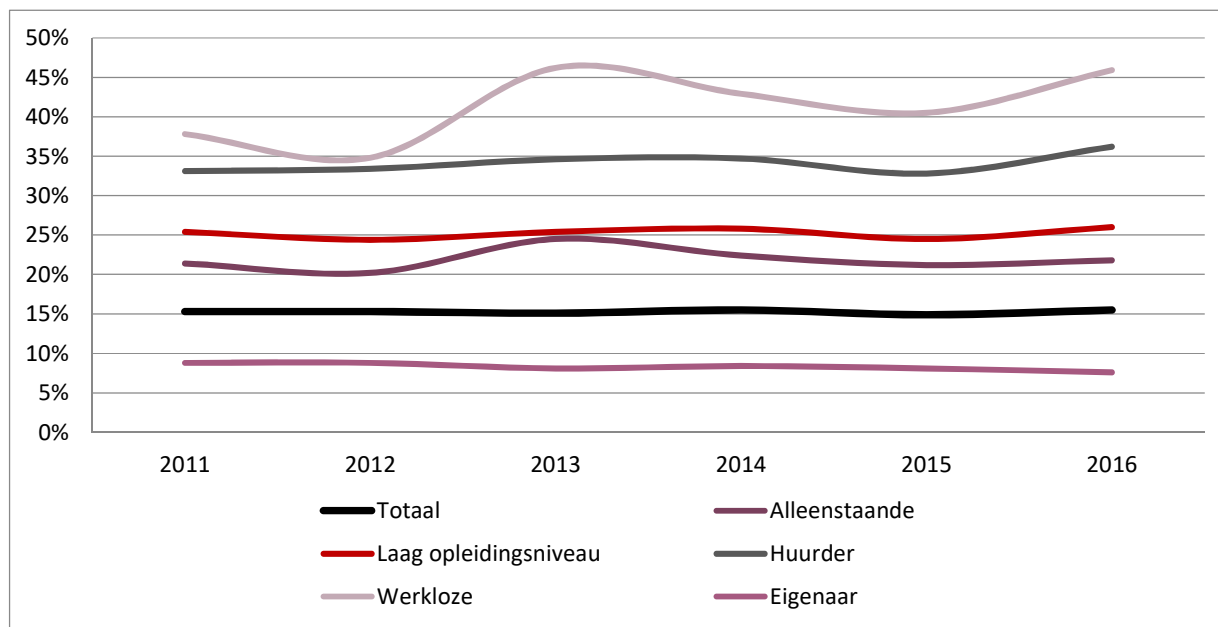
Het begrip waterarmoede is over het algemeen gelinkt aan het armoedeniveau van het gezin. Het armoederisicopercentage, een van de meest gebruikte indicators om het armoedeniveau van een gezin te beoordelen, is gebaseerd op het gezinsinkomen. Het armoederisicopercentage wordt met name gebruikt door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad bij zijn sociale barometer waaraan de volgende gegevens worden ontleend.

1. Armoederisicopercentage

Het armoederisicopercentage omvat alle gezinnen met een inkomen dat lager is dan 60 % van het mediaan beschikbaar inkomen in België. Dit percentage is bijzonder hoog in het Brusselse Gewest, waar het 30 % bedraagt, tegenover een gemiddelde van 15,5 % in de rest van België.

Achter dit toch al hoge percentage gaan grote inkomensverschillen schuil op basis van de socio-demografische kenmerken van de gezinnen. De gezinnen die het meest worden getroffen zijn:

- de werklozen (werkloosheidscijfer eind februari 2017: 17,4 % in het BHG tegen 7 % in België)
- de huurders (percentage huurders in 2016: 67 % in het BHG tegen 35 % in België)
- de laagopgeleide gezinnen
- alleenstaanden

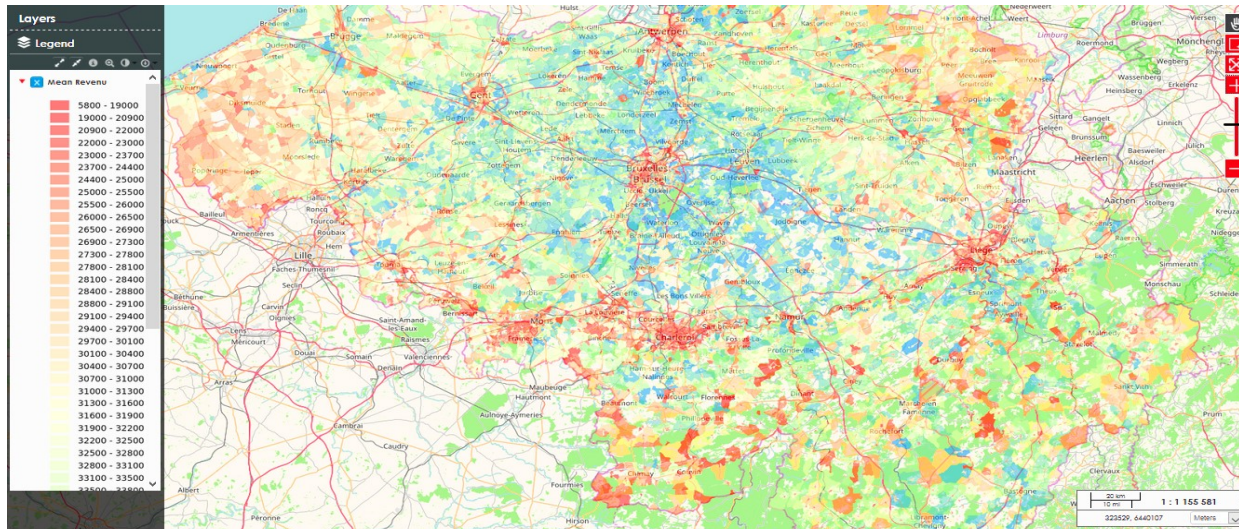


Figuur 3: Evolutie van het armoederisico in België¹

¹Op basis van de gegevens van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad [7] en StatBel [16]

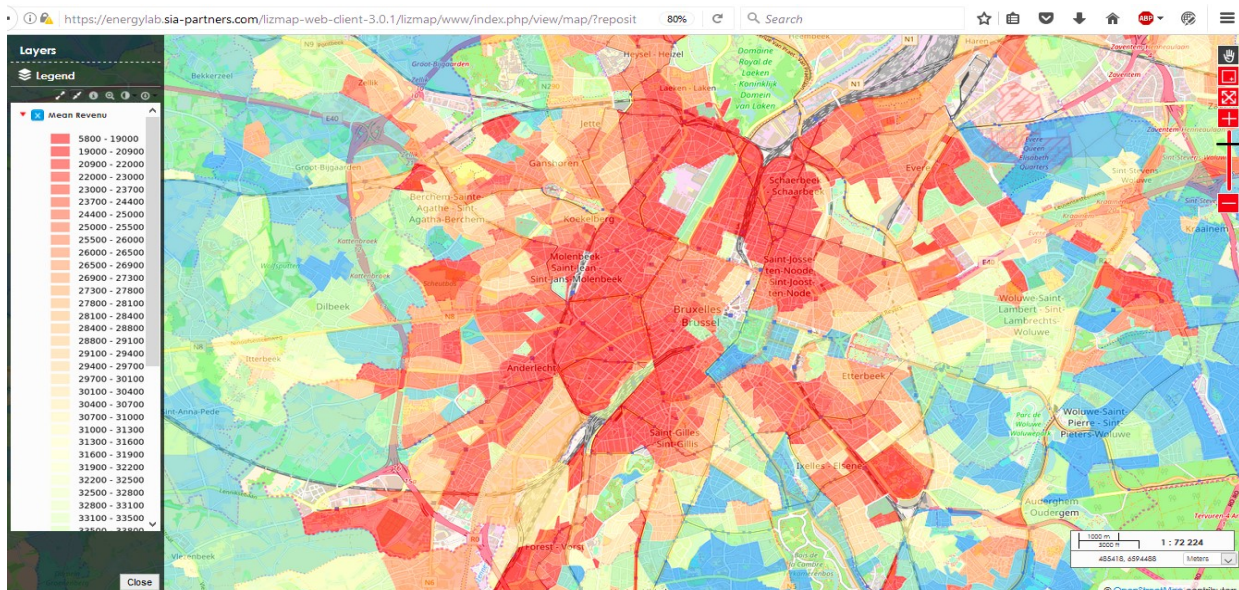
2. Armoede per wijk in België en in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest

De inkomens zijn geografisch niet gelijk verdeeld. Deze inkomensverschillen leiden opnieuw tot verschillen in het risico op waterarmoede. De twee volgende kaarten, Figuur 4 en Figuur 5, geven het inkomen per wijk weer (gegevens verstrekt door de FOD Economie). Figuur 4 toont de inkomens voor heel België en toont de lage inkomens in de grote agglomeraties.



Figuur 4: Kaart met de inkomens in België

Figuur 5 geeft alleen de inkomens van de Brusselse wijken weer. Dit bezorgt de actoren een reeks nieuwe gegevens waarop ze zich kunnen baseren om hun beschermingsmaatregelen beter af te stemmen. In het algemeen geldt dat hoe meer gegevens beschikbaar zijn, hoe gemakkelijker het is hulp te bieden aan gezinnen die zich in een kwetsbare situatie bevinden.



Figuur 5: Kaart met de inkomens per wijk in Brussel

D. Context van de waterarmoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest

Er bestaat geen internationaal aanvaarde definitie van het begrip waterarmoede bij gezinnen. Steeds meer actoren (OFWAT, OESO, Aquawal, ...) hanteren een toegankelijkheidsdrempel: als de waterfactuur meer dan een bepaald percentage van het inkomen uitmaakt, wordt het gezin beschouwd als 'kwetsbaar gezin'. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen wordt ook wel *water affordability* genoemd. Voor de studie zal de definitie van waterarmoede van OFWAT (Engelse waterregulator) worden gebruikt, m.a.w. een aandeel van 3 % van de waterfactuur in het inkomen als drempelwaarde voor waterarmoede.

De *water affordability* is niet voldoende om de waterarmoede volledig te beschrijven. Op het gebied van energie omvat armoede drie verschillende begrippen:

- de gemeten armoede, die overeenstemt met het percentage gezinnen dat te veel betaalt voor zijn energie op basis van het aandeel van de energiefactuur in het inkomen
- de verborgen armoede, die de gezinnen groepeerd met een verbruik dat lager ligt dan het normale verbruik
- de subjectieve armoede, die de gezinnen groepeerd die verklaren dat hun energieverbruik voor financiële moeilijkheden zorgt

Er zijn meerdere indicators nodig om de waterarmoede zo goed mogelijk proberen aan te pakken. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste gebruikte indicators:

1. niveau van het waterverbruik van het gezin
2. huisvestingsomstandigheden
3. prijs van het water
4. aandeel van de waterfactuur in het gezinsbudget (*water affordability*)
5. analyse van het aandeel waterfactuur in inkomen (*water affordability*) per inkomensdeciël
6. aantal afbetalingsplannen
7. aantal onderbrekingen van de waterdistributie
8. andere indicators

1. Waterverbruik van het gezin

Weinig studies beschrijven in detail het waterverbruik in het Brusselse Gewest; de volgende gegevens zijn gebaseerd op de resultaten van het rapport van Aquawal en het *Centre d'Etudes en Habitat Durable* voor Wallonië.² Sommige gegevens van deze studie werden buiten beschouwing gelaten, omdat de situatie in Wallonië verschilt van die in Brussel (andere verhouding stad/platteland, andere demografische en gezinssamenstelling, meer woningen, ...). Volgens de studie zou het verbruik per inwoner:

- gemiddeld 33,5 m³/persoon/jaar bedragen (tegen 35 m³/persoon/jaar in het BHG)
- omgekeerd evenredig zijn met de grootte van het gezin: 41,4 m³/persoon/jaar voor een alleenstaande tegen 22,5 m³/persoon/jaar voor een gezin met vier personen
- in het algemeen stijgen met het inkomen: hoe beter een gezin er financieel voorstaat, hoe groter zijn waterverbruik (meer toestellen, grotere oppervlakte, ...)
- specifiek voor de armste gezinnen stijgen, in tegenstelling tot de algemene trend die in het vorige punt werd vastgesteld

De verklaringen voor de stijging voor de armste gezinnen zijn allicht:

- een verschil inzake kwaliteit van de woning en dus meer lekken
- minder toestellen met een kleiner waterverbruik; dit wordt echter gecompenseerd door het ontbreken van toestellen die veel water verbruiken (bv. een wasmachine)
- de mogelijkheid dat sommige gezinnen die zich in een preciaire situatie bevinden zich anders gedragen door een slecht inzicht in het waterverbruik en de facturering daarvan
- een 'sedentair' effect (weinig uithuizig) voor sommige gezinnen (bijvoorbeeld een werkloze)

Tot slot vormt het gebruik van regenwater voor bepaalde doeleinden een manier om water te besparen voor een gezin. De volgende tabel geeft de tendens van het waterverbruik in Brussel weer; vetgedrukt zijn de toepassingen waarvoor geen drinkwater nodig is (ongeveer 50 %). Deze optie is echter weinig relevant voor het Brusselse Gewest, dat, in tegenstelling tot Wallonië, hoofdzakelijk uit appartementen bestaat.

Gebruik	Persoonlijke hygiëne	Toilet	Was	Afwas	Drank en voeding	Onderhoud (waaronder besproeien)
Waterbehoefte voor de woningen	36 %	31 %	12 %	7 %	5 %	9 %

Figuur 6: Tendensen van het waterverbruik in Brussel

2. Huisvestingsomstandigheden

De kwaliteit van de woning hangt sterk af van het inkomen. In België woont 22,6 % van de bevolking in een woning die ondermaats scoort op kwaliteitsvlak. Dit percentage stijgt tot 30,6 % voor de bevolking die zich onder de armoedegrens bevindt. Eenoudergezinnen en alleenstaanden, net als personen die niet actief zijn (op de arbeidsmarkt), leven bijvoorbeeld vaker in woningen die in slechte staat verkeren.

In het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest bestaan er daarover weinig gegevens. De hoge huizenprijzen zetten gezinnen er echter toe aan om te opteren voor kleinere of slechtere woningen:³

- 17 % van de bevolking betreft een woning met minder dan één kamer per persoon
- 3,3 % van de woningen beschikt niet over bad/douche, wc of warm water
- 11 % van de huurders catalogeert zijn woning als in zeer slechte of slechte staat

² Studie over residentieel water- en energieverbruik in Wallonië [5]

³ Op basis van de gegevens van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting [2]

- 25 % beoordeelt de staat van zijn woning als 'gemiddeld'

Slechte huisvesting leidt tot meer lekken door:

- verouderde installaties, die doorgaans voorkomen in oude woningen
- technische mankementen

Het waterverbruik van het gezin met lekken stijgt en kan een meerkost betekenen van enkele honderden euro's.

3. Prijs van het water

Sinds 2006 wordt in het BHG een progressief tarief toegepast. De prijs per m³ verschilt naargelang van de volgende vier schijven:

- Schijf 'vitaal': 0 tot 15 m³/inwoner/jaar
- Schijf 'sociaal': 15 tot 30 m³/inwoner/jaar
- Schijf 'normaal': 30 tot 60 m³/inwoner/jaar
- Schijf 'comfort': meer dan 60 m³/inwoner/jaar

De kosten voor water stijgen sinds de invoering van het progressief tarief. De redenen van die stijging zijn:

- de toegenomen kosten voor de riolering en de behandeling van het water vóór lozing
- de bouw van kunstwerken voor de strijd tegen de overstromingen
- de Europese verplichting om de kwaliteit van het geloosde water te verbeteren

Sinds 2014 is de prijs van het water onveranderd gebleven en zijn de facturen van de gezinnen gestabiliseerd.

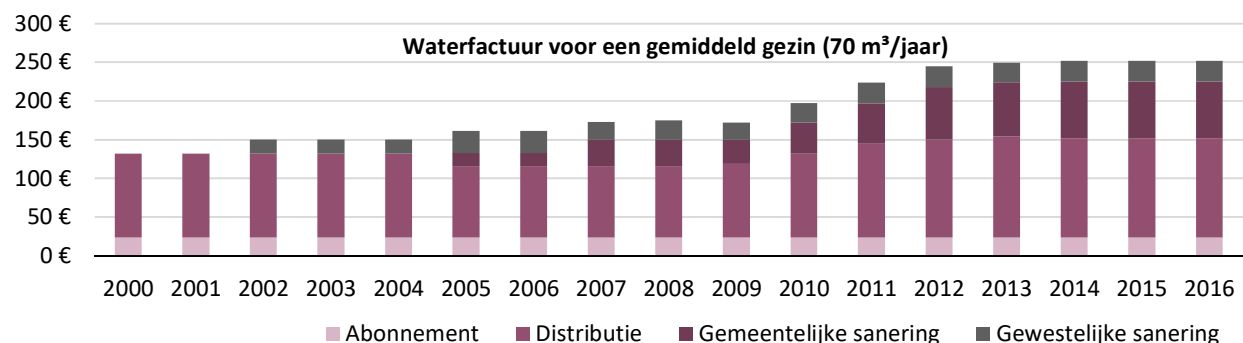
Zo betaalde een gezin met een verbruik van 35 m³/persoon/jaar in 2016 3,24 euro/m³; die prijs omvatte:

- de kosten voor de levering van water (60 %)
- de prijs voor de sanering (40 %)
- de abonnementsvergoeding van 23,8 euro per wooneenheid en per jaar

Kortom, een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³ betaalde in 2016 252 euro voor zijn water. Ter vergelijking, hetzelfde gezin zou in 2009 172 euro hebben betaald (of 31 % minder).

Met een verbruik van 40 m³/persoon/jaar lopen de gemiddelde kosten op tot 3,72 euro/m³ en bedraagt de totale factuur voor een gezin van twee personen bedraagt 360 euro (omdat het gezin minder 'uithuizig' is of over toestellen beschikt die niet echt zuinig met water omspringen).

Figuur 7 toont de evolutie van de factuur voor een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³ per jaar, sinds 2000.



Figuur 7: Evolutie van de waterfactuur voor twee personen in het Brusselse Gewest⁴

⁴Gegevens uit het activiteitenverslag 2016 van HYDROBRU [9]

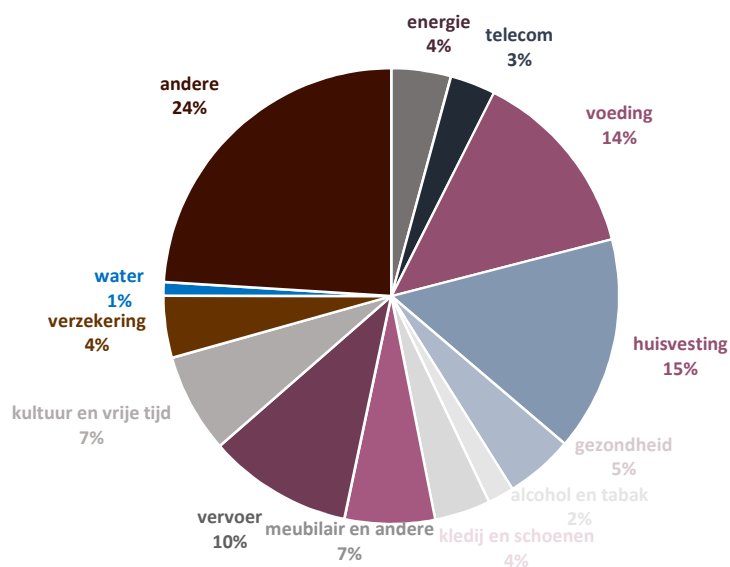
4. Aandeel van de waterfactuur in het gezinsbudget of de druk van water op inkomen

Volgens het huishoudbudgetonderzoek bedroeg het gemiddelde inkomen in Brussel in 2014 31 364 euro per gezin. De *water affordability* (het aandeel waterfactuur in inkomen) is sinds 2014 iets minder dan 1 % (de waterprijs is onveranderd gebleven sinds 2014).

Ter vergelijking in Brussel:

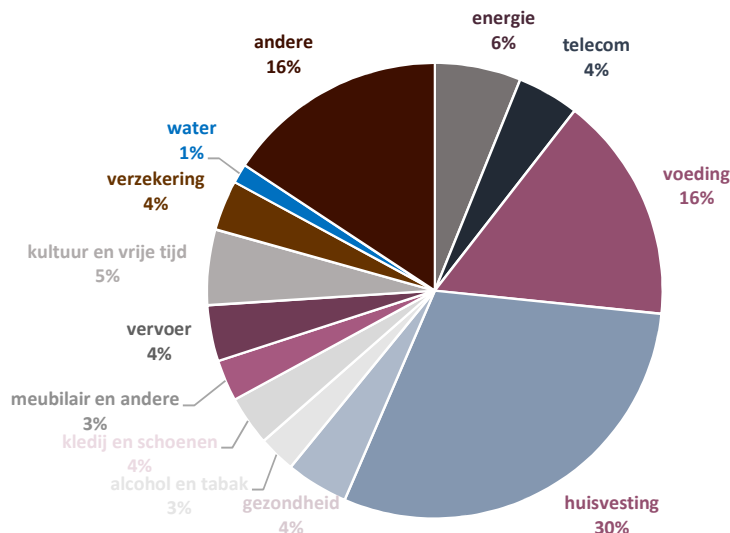
- het aandeel van de energiefactuur bedraagt momenteel ongeveer 4,2 % voor een gemiddeld gezin
- het aandeel van de telecomfactuur bedraagt momenteel ongeveer 3,2 % voor een gemiddeld gezin
- het aandeel van de factuur voor voeding bedraagt momenteel ongeveer 13,5 % voor een gemiddeld gezin
- het aandeel van de factuur voor de woning bedraagt momenteel ongeveer 15,3 % voor een gemiddeld gezin
- het aandeel van de factuur voor gezondheidszorg bedraagt momenteel ongeveer 4,9 % voor een gemiddeld gezin
- het aandeel van de factuur voor transport bedraagt momenteel ongeveer 10,3 % voor een gemiddeld gezin

Figuur 8 geeft de gemiddelde uitgaven per gezin en per jaar in Brussel in detail weer. De niet-gepreciseerde uitgaven zijn samengebracht in de categorie 'Andere'. Figuur 9 toont dezelfde resultaten, maar enkel voor het eerste inkomenskwartiel.



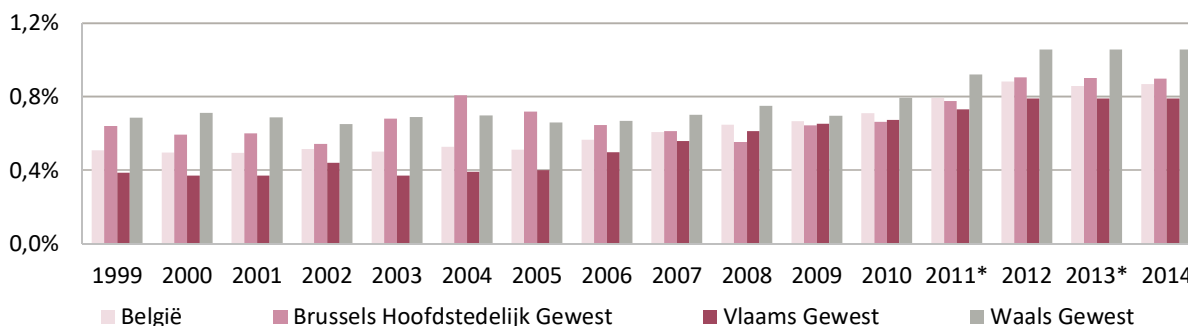
Figuur 8: Aandeel van de gemiddelde uitgaven per gezin en per jaar in Brussel⁵

⁵ Volgens het huishoudbudgetonderzoek van 2014 [6]



Figuur 9: Aandeel van de gemiddelde uitgaven per gezin en per jaar voor het eerste kwartaal in Brussel

Tussen 1999 en 2014, toen het laatste huishoudbudgetonderzoek werd gepubliceerd, steeg het aandeel van water in het budget met 70 % in België en met 40 % in Brussel. De stijging van de *water affordability* (het aandeel waterfactuur in inkomen) sinds 2009 is het gevolg van een verhoudingsgewijs grotere stijging van de waterfactuur dan de loonstijging.



Figuur 10: Evolutie van het aandeel van de waterfactuur in het gemiddelde reële huishoudbudget⁵

Er moet ook worden opgemerkt dat er een verschil in verbruik is tussen de gezinnen met een *water affordability* (aandeel waterfactuur in inkomen) van meer dan of minder dan 2 %:

- het verbruik van een gezin dat boven 2 % zit, bedraagt gemiddeld 108 m³
- het verbruik van een gezin dat onder 2 % zit, bedraagt gemiddeld 62 m³

Als er geen rekening wordt gehouden met de gezinsgrootte blijft het verbruik van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden hoger dan dat van andere gezinnen. De gemiddelde stijging bedraagt 63 % voor de gezinnen die bestaan uit 1 tot 4 personen. Deze stijging valt niet te rijmen met het feit dat het verbruik van het gezin daalt als het inkomen daalt.⁶

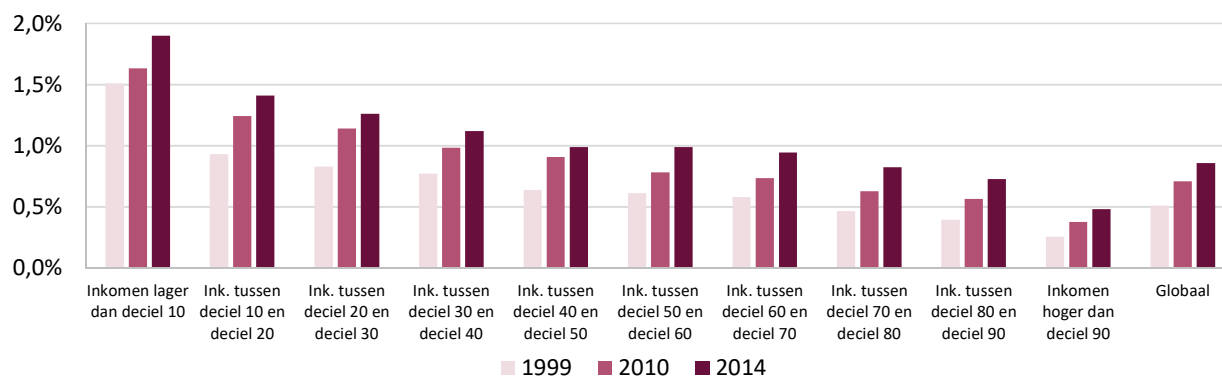
⁶ Volgens het rapport van Aquawal [5]

5. Analyse van de water affordability (het aandeel waterfactuur in inkomen) per inkomensdecieel

Er bestaan grote verschillen tussen de inkomensdecieel in het BHG. Het aandeel van de waterfactuur in het budget bedraagt:

- iets minder dan 2 % voor het eerste decieel
- iets meer dan 0,5 % voor het laatste decieel

De toename van de water affordability (het aandeel waterfactuur in inkomen) is groter voor de hoge decieel dan voor de lage decieel (+ 26 % voor het eerste decieel en + 86 % voor het laatste decieel tussen 1999 en 2014). Dit verschil is te wijten aan het feit dat de gemiddelde inkomens van het eerste decieel in dezelfde periode met ongeveer 50 % zijn gestegen, tegen minder dan 10 % voor het laatste decieel.

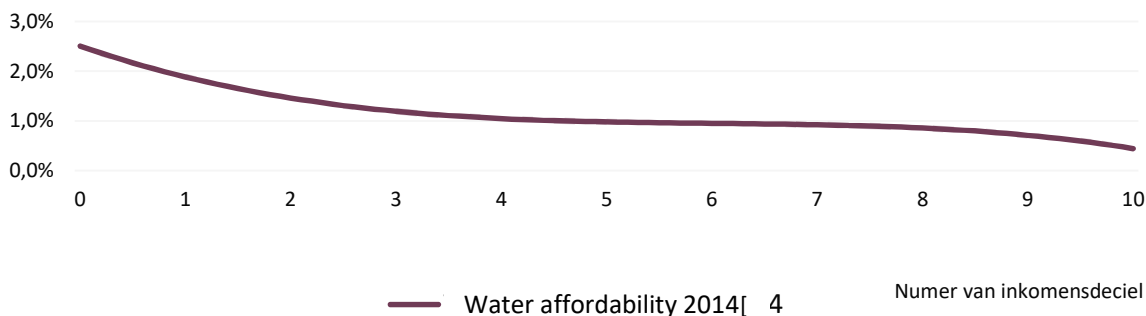


Figuur 11: Evolutie van het aandeel van de waterfactuur in het gemiddelde inkomen van het gezin in België per inkomensdecieel⁷

Door extrapolatie van de beschikbare gegevens per decieel is het mogelijk om een trendcurve van de water affordability (het aandeel waterfactuur in inkomen) op te maken. De trend is meer uitgesproken bij de uiterste decieel, wat de 'normale' inkomensverdeling onder de bevolking weerspiegelt.

De belangrijkste resultaten van die raming zijn:

- 8 % van de gezinnen heeft een water affordability (aandeel waterfactuur in inkomen) van meer dan 2 %
- geen enkel gezin heeft een water affordability (aandeel waterfactuur in inkomen) van meer dan 3 %

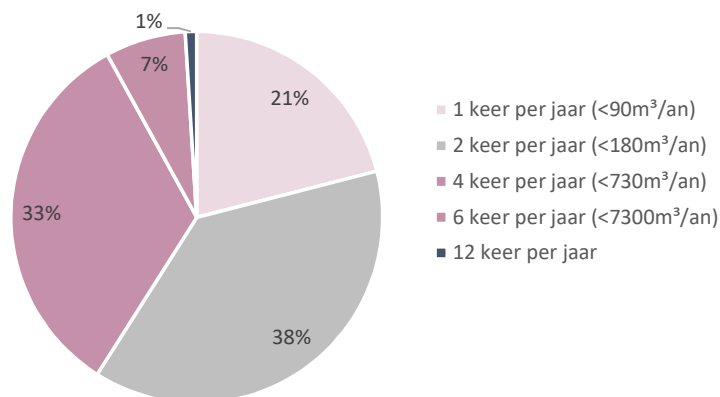


Figuur 12: Tendenscurve van de water affordability (het aandeel waterfactuur in inkomen) in 2014

⁷ Volgens het huishoudbudgetonderzoek van de gezinnen in 2014 [6]

6. Periodiciteit van de facturering

Sommige gezinnen kampen met problemen door de periodiciteit van de facturering die in de watersector wordt gehanteerd (één jaar) en waardoor het budgetbeheer moeilijker wordt. Om deze problemen aan te pakken, en in overeenstemming met het decreet van 21 november 2006 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, past VIVAQUA verschillende factureringsperiodiciteiten toe naargelang van het verbruiksniveau⁴.



Figuur 13: Aandeel meters volgens hun factureringsfrequentie in 2016

7. Afbetalingsplannen

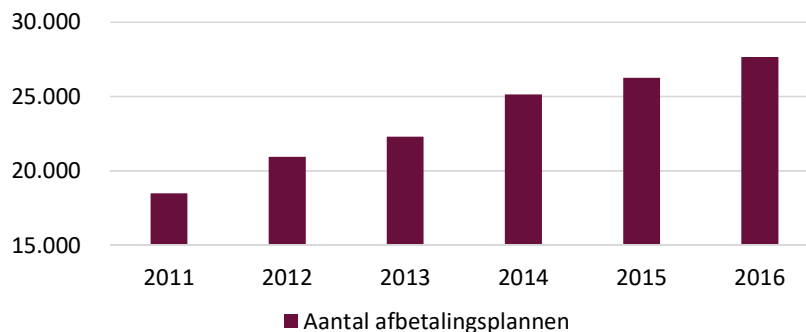
Een gezin dat zijn waterfactuur niet kan betalen, kan aan VIVAQUA een afbetalingsplan vragen. Het zijn in het algemeen de OCMW's die daarop aandringen. Doorgaans splitst het afbetalingsplan de factuur in vier maandelijkse afbetalingen op, zodat de verschuldigde som is aangezuiverd vóór de volgende factuur uitkomt. Het afbetalingsplan geeft een gezin met betalingsmoeilijkheden zo een bijkomende termijn alvorens als wanbetaler te worden bestempeld en in de procedure 'invordering van schulden' van VIVAQUA te worden opgenomen.

Het aantal toegekende afbetalingsplannen stijgt sinds 2011; in 2011 werden 18 500 plannen toegekend tegen 27 650 in 2016, of een stijging van ongeveer 50 %⁴.

Deze stijging is voornamelijk te wijten aan twee factoren:

- een evolutie van het beleid van VIVAQUA tegenover onbetaalde facturen (actievare follow-up van deze facturen)
- een stijging van de betalingsmoeilijkheden van zijn klanten, die gedeeltelijk te wijten is aan het vorige punt

Een gezin dat een afbetalingsplan heeft gekregen, verkeert niet noodzakelijk in een probleemsituatie.



Figuur 14: Aantal afbetalingsplannen dat VIVAQUA sinds 2016 heeft toegekend

Bovendien merkt VIVAQUA sinds 2011 een aanzienlijke toename van de facturen die te laat worden betaald. De grafiek hierboven maakt deze evolutie duidelijk.

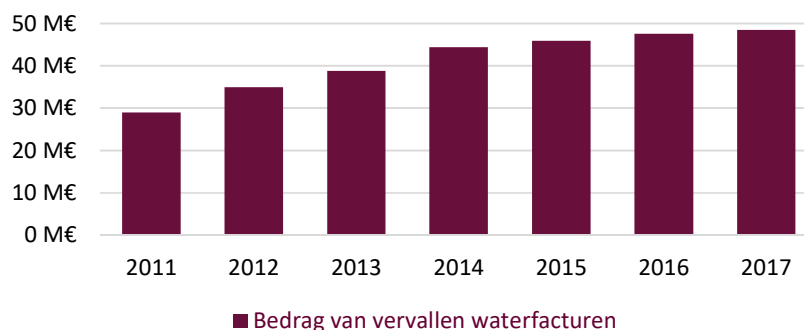


Figure 15 : Bedrag van vervallen waterfacturen opgenomen op het balans van VIVAQUA sinds 2011

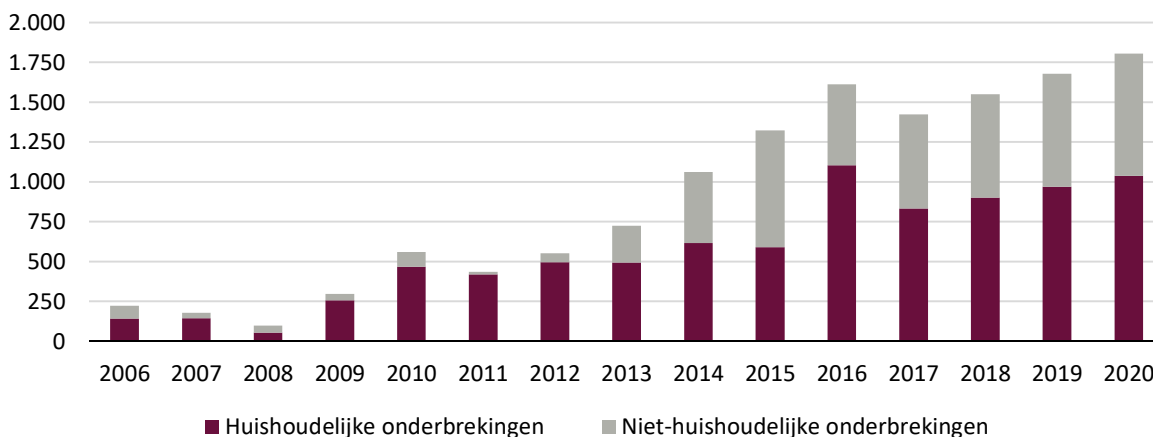
8. Aantal onderbrekingen van de waterdistributie

Het aantal onderbrekingen van de waterdistributie, het laatste drukmiddel van VIVAQUA bij onbetaalde facturen, is de laatste jaren ook aanzienlijk toegenomen (+ 235 % tussen 2009 en 2016)⁴. De onderbrekingen van de waterdistributie in Brussel zijn enkel toegelaten voor de gezinnen die beschikken over een individuele meter; dit zijn 200 000 van de 600 000 woningen in Brussel.

Het bijzonder grote aantal van 1 104 onderbrekingen in 2016 zette de actoren ertoe aan om nieuwe sociale beschermingsmaatregelen te zoeken in Brussel. Door de waterdistributie te onderbreken komt het gezin in de zwaarste fase van de waterarmoede terecht, de niet-toegang tot water. Het aantal onderbrekingen per jaar omvat niet alle gezinnen die zich een preciaire situatie bevinden, maar is interessant om globale tendenzen te onderscheiden.

Er zijn verschillende redenen voor deze stijging:

- het einde van de solidariteit 'eigenaar-huurder' sinds de ordonnantie van 30 januari 2014
- het strengere beleid van VIVAQUA ten opzichte van de onbetaalde facturen
- het beleid van VIVAQUA sinds 2013 om ongeveer 6 000 nieuwe individuele meters te plaatsen
- de werkelijke stijging van de betalingsmoeilijkheden



Figuur 16: Aantal onderbrekingen van de waterdistributie in Brussel

9. Andere indicators

Naast de reeds genoemde indicators zijn er nog andere indicators, zoals de perceptie van de waterprijs door de verbruikers, de verbanden met andere vormen van armoede of nog, de mate waarin gebruik wordt gemaakt van de bestaande openbare sanitaire voorzieningen. Deze indicators zijn echter moeilijk te meten en soms ook moeilijk te interpreteren. In deze studie werd er opzettelijk geen rekening mee gehouden.

In het algemeen lijkt het interessant om verschillende indicators met elkaar in verband te brengen om een goed beeld van de situatie te krijgen. Het lijkt bijzonder veelbelovend om deze gegevens naast de gegevens te leggen van bijvoorbeeld energiearmoede (een verschijnsel waarvoor al veel studies zijn uitgevoerd en dat veel gelijkenissen vertoont met de waterproblematiek). Deze twee problematieken kunnen echter niet op alle vlakken worden vergeleken en waterarmoede betekent niet systematisch dat er ook energiearmoede is.⁸ Deze twee vormen van armoede kunnen echter worden gezien als verschillende symptomen van hetzelfde meer algemene armoedeprobleem, namelijk een gebrek aan financiële middelen binnen de gezinnen om al hun lasten te betalen, waardoor ze de betaling van ofwel een energiefactuur ofwel van een waterfactuur, of zelfs van beide, uitstellen.

⁸ Volgens het rapport van Aquawal [5]

II. Analyse van de bestaande mechanismes in de strijd tegen waterarmoede

A. De maatregelen die de verbruikers beschermen

Het waterbeleid in het BHG is gebaseerd op 5 niveaus van regulering, richtlijnen of politieke engagementen op verschillende bevoegdheidsniveaus:

1. VN

In een VN-resolutie van 2010 staat dat de toegang tot water en sanitair een fundamenteel mensenrecht is. De VN stellen daarom een overlevingsdrempel vast van 5,5 m³/persoon/jaar.

In hun Agenda 2030 voor duurzame ontwikkeling streven de VN naar een universele en billijke toegang tot water van voldoende kwaliteit en tegen een betaalbare prijs.

2. EU

In 1998 stelde de EU een richtlijn op betreffende de kwaliteit en de controle van drinkwater en in 2000 een richtlijn betreffende de bevordering van duurzaam watergebruik en de verplichting om het principe 'de vervuiler betaalt' toe te passen. De EU roept haar lidstaten dan ook op een tarifiering in te voeren die een duurzamer watergebruik aanmoedigt.⁹

3. Federaal

Behalve de Europese richtlijnen legt de federale staat weinig regels op. Er valt echter op te merken dat het recht op water niet expliciet is opgenomen in de Belgische grondwet, ook al verwijzen sommige rechters soms naar het recht om een menswaardig leven te leiden (art. 23).

4. Gewestelijk

Het waterbeleid in België is sterk geregionaliseerd. Het gewest is zo verantwoordelijk voor de vaststelling van het kader van de watervoorziening, de coördinatie van regelgevende taken en de vaststelling van de maximumprijzen voor de waterdistributie en aanverwante diensten (zoals sanering).

5. Gemeentelijk

De gemeente vormt het laatste beslissingsniveau. De gemeente is verantwoordelijk voor de drinkwatervoorziening en de sanering op haar grondgebied. In het BHG hebben alle gemeenten zich aangesloten bij intercommunales, die vandaag allemaal zijn gefusioneerd om de dienstverlening te optimaliseren en de kosten te drukken.

Omdat de federale staat voor het beheer van de watercyclus niet bevoegd is voor de bescherming van de verbruikers wordt deze taak waargenomen door het gewest en de gemeenten.

Op het niveau van het gewest zijn er de volgende beschermingsmechanismes:

- het solidair en progressief tarief, dat het verbruik van de gezinnen probeert te doen dalen; tegelijkertijd zou het watertarief goedkoper zijn voor de armste gezinnen.
- de reglementering van de onderbreking van de waterdistributie en met name de voorwaarde dat het dossier eerst moet worden behandeld door een vrederechter, ten gevolge van de ordonnantie van 8 september 1994. De ordonnantie wil de kwetsbaarste gezinnen beschermen door hun de kans te geven zich te verdedigen tegenover een onpartijdige instelling. De volgende gedeeltes van het rapport gaan dieper in op de hele procedure die in de ordonnantie staat beschreven.

⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM%3A128112>

Op het niveau van de gemeenten gaat het om de beschermingsmechanismes die door VIVAQUA worden aangeboden:

- het sociaal waterfonds, opgericht door VIVAQUA in 1998 en beheerd door de OCMW's van de negentien gemeenten van het BHG. Dat fonds wordt gestijfd door alle gezinnen via een bijdrage van 0,03 euro/m³ en fungeert dus als solidariteitsfonds op het niveau van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest¹⁰. Met de oprichting van dit fonds wordt tegemoetgekomen aan de behoefte om gezinnen te helpen die hun rekeningen niet kunnen betalen en zo de onderbreking van de waterdistributie te voorkomen.
- de afbetalingsplannen, waarvan de bepalingen volledig aan VIVAQUA worden overgelaten, kunnen op verzoek van de gezinnen worden toegekend om hen in staat te stellen hun schuld in enkele maandelijkse termijnen aan te zuiveren. VIVAQUA heeft ervoor gekozen geen afbetalingsplan toe te kennen waarvan de afbetaling niet is afgelopen voordat de volgende jaarfactuur uitkomt.

Tot slot kunnen de gezinnen ook een beroep doen op sociale actoren (publieke actoren, verenigingen of andere) die steeds meer ervaring hebben in de waterproblematiek. De voorgestelde hulp is over het algemeen gericht op het begrijpen van de factuur, persoonlijke begeleiding en soms bezoeken aan huis om wateraudits uit te voeren. Het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest stelt ook openbare fontein, douches en toiletten ter beschikking als laatste redmiddel. Openbare douches, fontein en openbare toiletten zijn niet officieel in kaart gebracht voor het Brusselse Gewest. Bovendien zijn die installaties niet altijd open of toegankelijk voor de gezinnen. In de gesprekken die de CASE heeft gevoerd, rekenen de gezinnen van wie de waterdistributie is onderbroken (en die in hun woning blijven) op de solidariteit van hun familie of hun bureaus, kopen ze flessenwater, gaan ze naar zwembaden of naar DoucheFlux (privéverenigingen) om zich te wassen.

¹⁰Het SWF vertegenwoordigt in totaal jaarlijks een globaal bedrag van 1,8 miljoen euro, waarvan 30 % bestemd is voor de werkingskosten van de OCMW's en de rest voor interventies ten voordele van de gezinnen.

B. Beschrijving van het mechanisme voor onderbreking van de waterdistributie

1. Gedeelte 'leverancier / waterdistributiebedrijf'

Het beheer van de onbetaalde facturen door de gemeenten volgt een procedure die door de ordonnantie van 8 september 1994 wordt opgelegd. Dit eerste gedeelte geeft de gehele procedure weer, zoals ze staat beschreven in artikel 5 van de ordonnantie. Het tweede gedeelte gaat dieper in op de gerechtelijke procedure zoals ze bij VIVAQUA wordt toegepast bij de vrederechters.

De mogelijkheid om de waterdistributie te onderbreken, mag enkel wordt toegepast voor gezinnen met een individuele meter; daarom richt de studie zich voornamelijk op de 200 000 woningen met een individuele meter (in het BHG zijn er in totaal 600 000 woningen).

[Art. 5.](#)

Het distributiebedrijf mag de overeengekomen leveringen staken, zonder andere vormen dan die voorgeschreven in de algemene en bijzondere voorwaarden in acht te moeten nemen, wanneer water wordt geleverd aan een rechtspersoon of aan de beoefenaar van een vrij beroep, een handelsactiviteit, een ambacht, een industriële bedrijvigheid, een activiteit van dienstverlenende of administratieve aard, en deze lijst is niet beperkend.

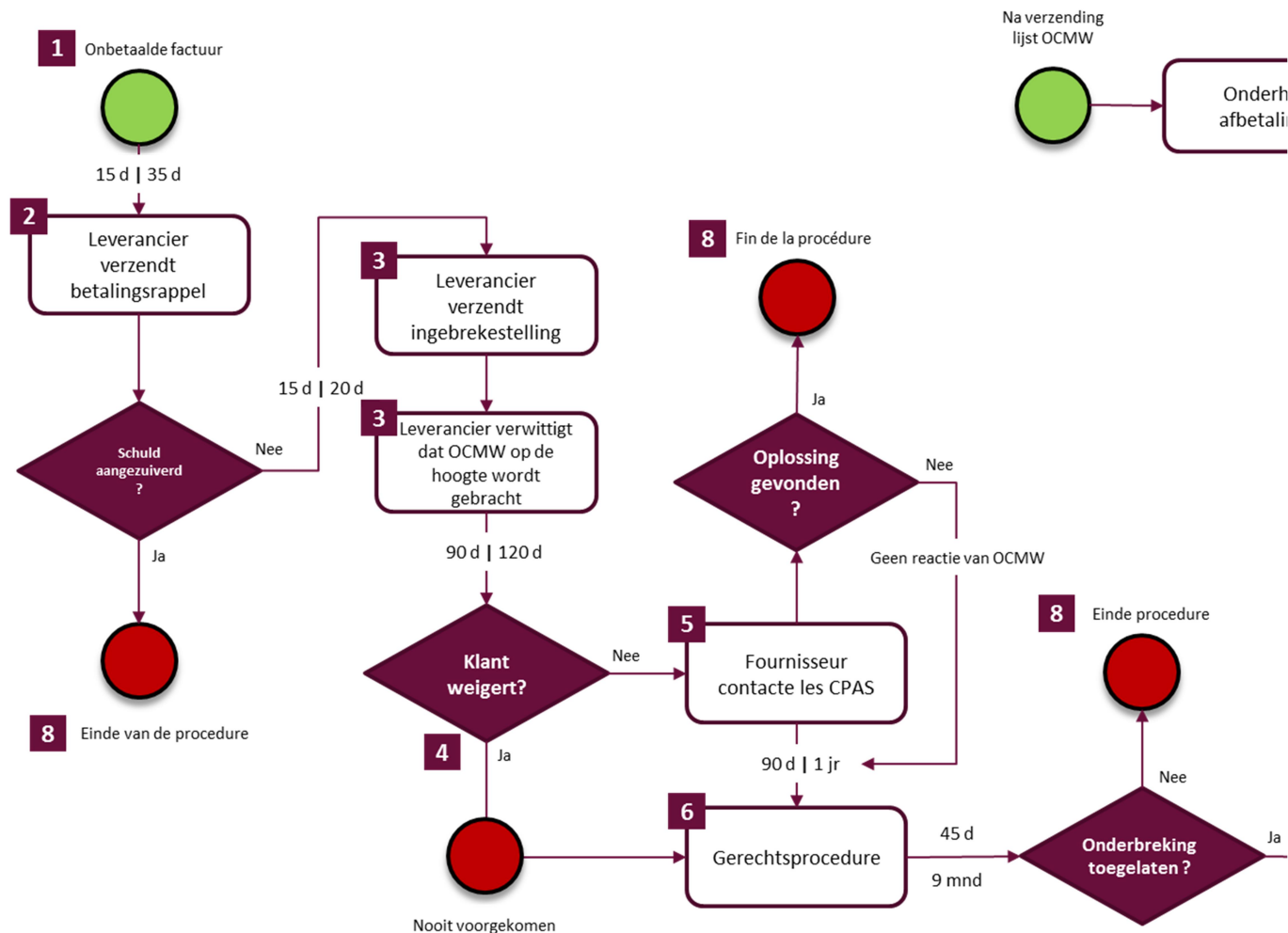
Wanneer het water voor huishoudelijk verbruik wordt geleverd aan een natuurlijke persoon die verblijft of woont in een woonhuis dat is aangesloten of waarvoor een abonnementsvergoeding wordt betaald, kan het distributiebedrijf de levering niet eenzijdig onderbreken. In voorkomend geval vordert het distributiebedrijf voor het bevoegde gerecht de onderbreking van de levering, een maand na het advies te hebben ingewonnen van de burgemeester of de voorzitter van het OCMW van de gemeente van de gebruiker. De gebruiker kan het distributiebedrijf, bij aangetekende brief, binnen een termijn van tien dagen na ontvangst van de ingebrekestelling vermeld in de voorwaarden van het distributiebedrijf, vragen dat de eerder genoemde overheid niet om advies wordt gevraagd.

In dit geval maakt het distributiebedrijf de zaak aanhangig zonder andere formaliteiten te vervullen bij het bevoegde gerecht. Vooraleer de levering wordt gestaakt, wordt de rechterlijke beslissing waarbij dit wordt toegestaan, ter kennis gebracht van de burgemeester of van de voorzitter van het OCMW.

Deze maatregel mag evenwel niet ten gevolge hebben dat de nieuwe huurder van een eengezinswoning of de bewoner(s) van een appartementsgebouw met een enkele meter zonder water wordt (worden) gezet voor zover het bewijs wordt geleverd dat hij (zij) zijn (hun) verbruik heeft (hebben) betaald aan de aangeslotene.

In afwijking van het eerste lid mag het distributiebedrijf de levering niet eenzijdig onderbreken wanneer de watervoorziening geschiedt ten gunste van door de overheid opgerichte of gesubsidieerde ziekenhuizen, kinderdagverblijven, tehuizen of onderwijsinstellingen en voor zover dit geschiedt ten gunste van de natuurlijke personen die gebruik maken van de door deze instellingen verleende diensten. In voorkomend geval vordert het distributiebedrijf de onderbreking van de leveringen voor het bevoegde gerecht.

De stappen in dit artikel van de ordonnantie staan vermeld op de volgende lijst. De termijnen in de lijst zijn de wettelijke termijnen; de termijnen in de infografiek van



Figuur 17 zijn de minimale en maximale termijnen die VIVAQUA hanteert. De gemiddelde termijn tussen de onbetaalde factuur en de eigenlijke onderbreking van de waterdistributie is bijna twee jaar.

1. VIVAQUA verstuurt de factuur

De klassieke factureringsfrequentie is jaarlijks. De factuur vermeldt het verschuldigde bedrag verminderd met de eventuele voorschotten die reeds gefactureerd en betaald werden, het detail van het verbruik per schijf en geeft aan dat er in geval van een rappel 5 euro onkosten zullen worden aangerekend. De procedure stopt zodra de klant het verschuldigde bedrag heeft betaald.

2. Verzending van een rappel na 15 dagen

Op het rappel staat het nieuwe bedrag van de factuur (met een toeslag van 5 euro) en in het bericht wordt het gezin verzocht om bij betalingsmoeilijkheden contact op te nemen met zijn OCMW, met vermelding van het adres en het telefoonnummer van het OCMW van de gemeente.

3. 15 dagen na de verzending van het rappel, wordt een ingebrekestelling verstuurd en wordt de klant erop gewezen dat het OCMW van zijn gemeente op de hoogte zal worden gebracht van zijn schulden bij VIVAQUA, tenzij hij zich daartegen verzet.

In de ingebrekestelling wordt het nieuwe bedrag vermeld (met een verhoging van 10 euro voor de ingebrekestelling) en wordt er met een uittreksel uit de ordonnantie verwezen naar de rechtsvervolging bij niet-betaling.

4. De klant heeft tien dagen de tijd om zich te verzetten tegen het feit dat het OCMW op de hoogte wordt gebracht, waarna hij rechtstreeks naar stap 6 gaat.
5. 15 dagen na de ingebrekestelling bezorgt VIVAQUA de informatie van de gezinnen met schulden aan de OCMW's. In de praktijk staat de klant in het algemeen op de listing 3 à 4 maanden na verzending van de ingebrekestelling.

Op basis van deze informatie probeert het OCMW (per brief) contact op te nemen met het gezin met schulden. Een aantal gezinnen dat niet op die listing staat, neemt zelf contact op met het OCMW.

Het OCMW voert een sociaal onderzoek uit en op basis daarvan kan het de meest geschikte hulp aan het gezin bieden. Het OCMW kan besluiten om de schulden geheel of gedeeltelijk te vereffenen, een afbetalingsplan bij VIVAQUA aan te vragen of herstellingen te laten uitvoeren bij het gezin als er een te hoog verbruik wordt vastgesteld.

6. VIVAQUA start de gerechtelijke procedure voor de vrederechter een maand nadat de listing is verzonden. Op dat moment is het niet meer mogelijk om te onderhandelen over een afbetalingsplan met VIVAQUA.

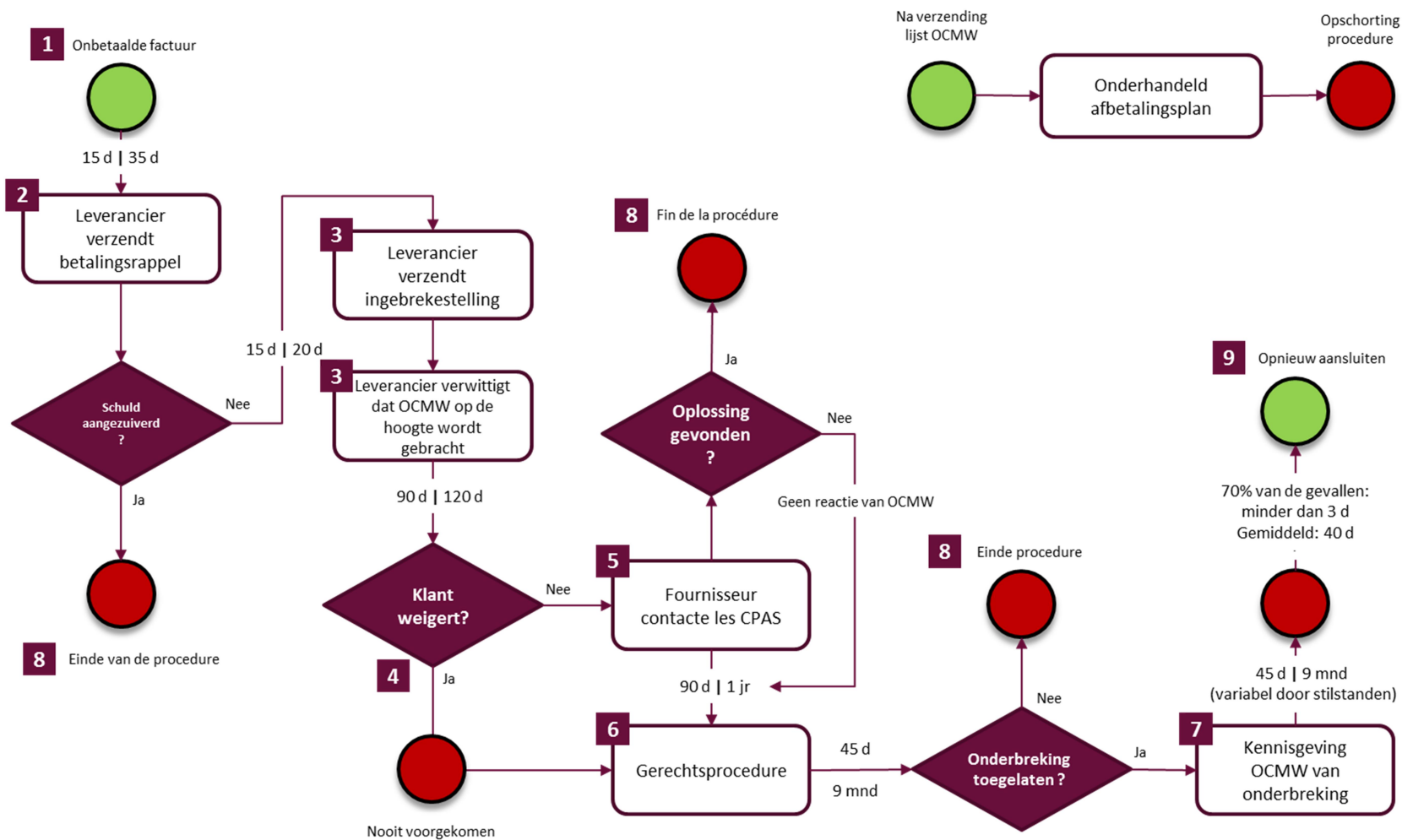
Dit gedeelte van het proces wordt uitvoeriger beschreven in het volgende gedeelte van het rapport.

7. VIVAQUA brengt de OCMW's op de hoogte van het vonnis van de rechtbank

8. VIVAQUA onderbreekt de waterdistributie

Zodra VIVAQUA de toestemming voor de onderbreking van de waterdistributie heeft verkregen en het OCMW op de hoogte is gebracht, kan VIVAQUA de waterlevering staken. Een extra termijn ('uitstel van executie') kan worden verleend tijdens de winterperiode (van 01-11 tot 31-03) of de zomerperiode (van 01-07 tot 31-08); in die twee periodes is het immers verboden om de waterdistributie te onderbreken.

9. Zodra alle schulden zijn betaald, inclusief de oorspronkelijke 'waterschuld' en de procedurekosten, herstelt VIVAQUA de waterdistributie.



Figuur 17: Procedure 'onderbreking van de waterdistributie'

2. Gedeelte 'vredegerecht'

De gerechtelijke procedure (vredegerecht) begint zodra VIVAQUA de zaak aanhangig maakt bij het vredegerecht en komt overeen met de hierboven vermelde stap 6. VIVAQUA stuurt altijd een minnelijke schikking via gerechtsdeurwaarder alvorens het gezin voor het gerecht te vervolgen.

Als die aanmaning geen gevolg heeft, stelt VIVAQUA via een dagvaarding een rechtsvordering in. Die dagvaarding kan van 125 tot 275 euro kosten en heeft verschillende termijnen (tussen 2 en 9 maanden naargelang van het gerechtelijk kanton). Het stuk dat het geding inleidt, wordt rechtstreeks door de gerechtsdeurwaarder overhandigd op het thuisadres van de klant die wordt opgeroepen. De gerechtsdeurwaarder legt zelf, in overleg met de griffie van het vredegerecht in kwestie, de datum van de hoorzitting vast.

Hoe de rest van de procedure verloopt, hangt af van de aan- of afwezigheid van de opgeroepen persoon en/of zijn raadsman.

2.1. Vonnis bij verstek

Indien de gebruiker of zijn advocaat niet op de hoorzitting verschijnt, spreekt de vrederechter een vonnis bij verstek uit. *In het verstekvonnis willigt de rechter de vorderingen of verweermiddelen van de verschijnende partij in, behalve in zoverre de rechtspleging, die vorderingen of middelen strijdig zijn met de openbare orde*¹¹... In de meeste gevallen wordt, afhankelijk van de vraag of het recht op water al dan niet als een openbaar recht wordt beschouwd, de klant veroordeeld tot betaling van de schulden en wordt besloten tot de onderbreking van waterdistributie.

Het vonnis wordt eerst door de griffie aan de partijen en hun advocaten meegedeeld en vervolgens op initiatief van VIVAQUA aan de schuldenaar betekend¹². Het gezin dat bij verstek wordt veroordeeld zonder dat het zijn eigen argumenten heeft kunnen aanvoeren, kan verzet aantekenen binnen de maand die volgt op de betekening van het vonnis (enkel de eerste keer). De zaak zal dan opnieuw door de vrederechter worden behandeld, zodat de klant zijn verweermiddelen kan aanvoeren.

Een wijziging van het Gerechtelijk Wetboek bepaalt dat wanneer beroep mogelijk is (altijd bij een verzoek tot onderbreking), verzet niet langer mogelijk is. Deze wijziging zal het aantal gevallen van verzet sterk beperken.

2.2. Vonnis op tegenspraak

Indien de opgeroepen persoon aanwezig is of zich laat vertegenwoordigen op de hoorzitting (15 % van de gevallen), spreekt de rechter een vonnis op tegenspraak uit. De vrederechter hoort beide partijen om de gegrondheid van de eis te beoordelen. De rechter vraagt de klant of hij instemt met de situatie die de leverancier beschrijft en met de geëiste bedragen.

Als de zaak duidelijk is en de klant akkoord gaat met de vermelde elementen doet de vrederechter onmiddellijk uitspraak. De rechter probeert samen met de klant een realistisch afbetalingsplan op te stellen, eventueel door nader onderzoek met vragen over de financiële en gezinssituatie van de gebruiker. Ongeveer vier weken na de hoorzitting waarop de pleidooien werden gehouden, krijgt de gebruiker het vonnis in de bus.

Als de situatie ingewikkelder is, kan de rechter niet onmiddellijk een uitspraak doen. Hij heeft drie opties:

1. de rechter kan het dossier in beraad houden om de argumenten en de stukken van de partijen te onderzoeken
2. de rechter kan de zaak uitstellen tot een later tijdstip, waarop het zal worden behandeld op basis van nieuwe informatie die de partijen inmiddels hebben kunnen inwinnen
3. de rechter kan de zaak 'on hold' zetten, omdat er geen uitspraak over kan worden gedaan. Wanneer een zaak on hold wordt gezet, heeft elke partij de mogelijkheid om de zaak opnieuw voor de rechter te brengen.

Als de klant zijn schulden toegeeft, kan de vrederechter zich daar niet tegen verzetten en moet hij VIVAQUA in het gelijk stellen. Hij kan echter de voorwaarden van zijn terugbetaling aanpassen door een afbetalingsplan toe te kennen of door

¹¹ Art. 806 van het Gerechtelijk Wetboek

¹²Een akte betekenen aan een persoon: die persoon officieel op de hoogte brengen van die akte via een gerechtsdeurwaarder (*Droits Quotidiens vzw, 2016*).

de aanmanings- en ingebrekestellingskosten te annuleren. De rechter kan ook het bedrag van de procedurekosten verminderen, of zelfs een deel van de gerechtskosten¹³ laten vallen ten laste van VIVAQUA, wanneer de omstandigheden dit rechtvaardigen.

De vrederechter beschikt in hoofdzaak over twee opties:

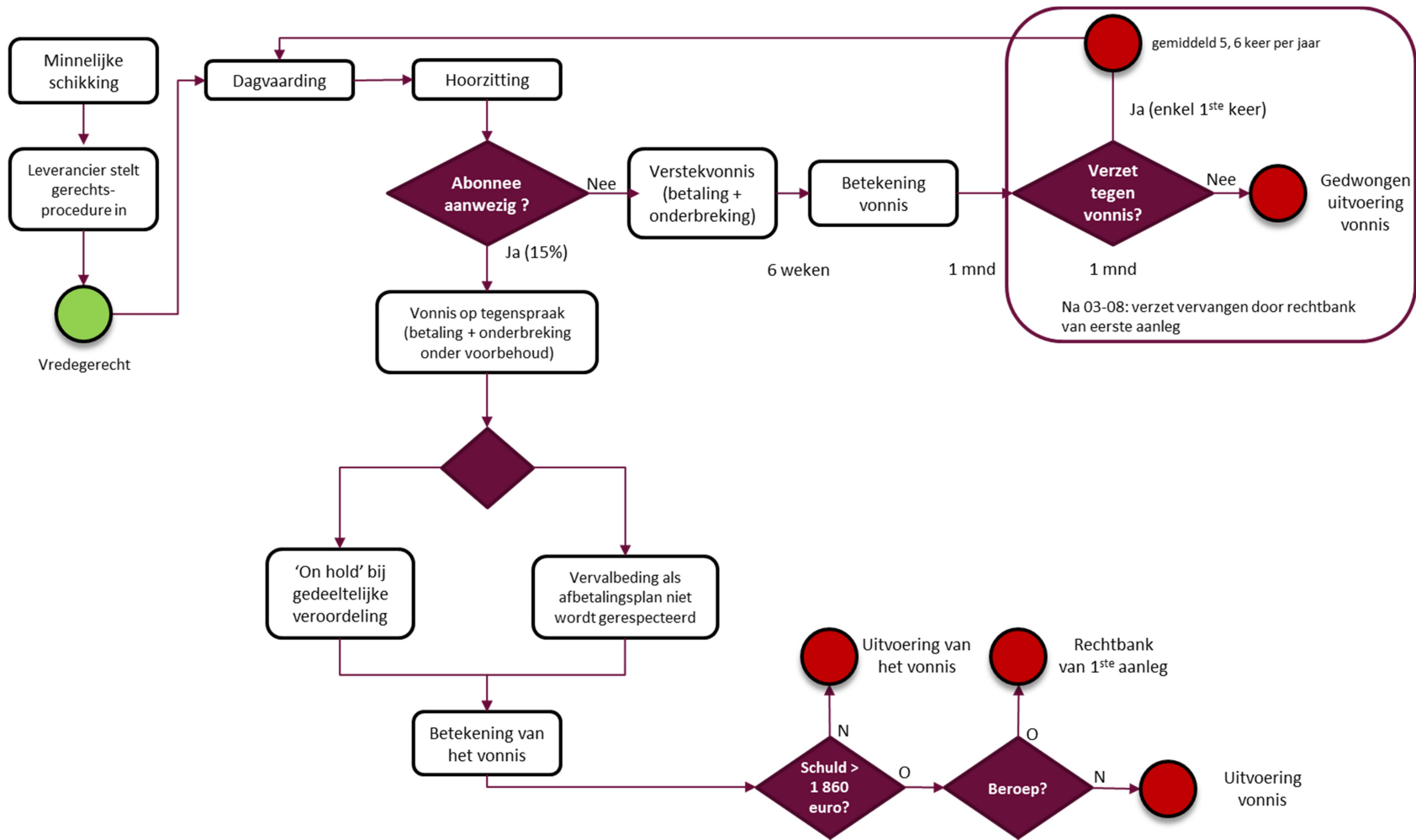
1. de rechter kan een afbetalingsplan toekennen en de onderbreking van de waterdistributie onderwerpen aan een vervalbeding: het vervalbeding kan enerzijds betrekking hebben op het verval van de termijn, m.a.w. alle verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar, en anderzijds op het feit dat het vervroegd verval van de termijn de ontbinding van de overeenkomst en, van rechtswege, de mogelijkheid om de levering te staken met zich meebrengt.
2. tot slot kan de rechter een afbetalingsplan toekennen en de rest van de zaak on hold zetten: de leverancier moet dan opnieuw een gerechtelijke procedure starten om het geschil op te lossen indien zijn klant de termijnen van het afbetalingsplan niet respecteert of indien er nieuwe onbetaalde facturen zijn nadat de klant het afbetalingsplan heeft gerespecteerd.

Naast deze twee soorten beslissingen bestaan er ook varianten door de beslissingsvrijheid van de vredesrechters.

De griffie van het vredegerecht bezorgt het vonnis aan de partijen en betekent het daarna.

De mogelijkheid om tegen het vonnis van de rechter in beroep te gaan, is alleen mogelijk als de schulden meer dan 1 860 euro bedragen, tenzij de rechter van oordeel is dat de onderbreking van de waterdistributie, die niet in geld kan worden uitgedrukt, de maatregel is die primeert. Er kan dus altijd verzet worden aangetekend tegen het verzoek om de waterdistributie te onderbreken. Bij een beroep wordt de zaak door de rechtbank van eerste aanleg behandeld. Als tegen de schulden niet in beroep kan worden gegaan, wordt het vonnis in laatste aanleg gedaan. In dat geval is er geen enkel beroep mogelijk.

¹³Gerechtskosten: kosten van de gerechtelijke procedure (bijvoorbeeld zegelkosten, griffiekosten, registratiekosten, ...)



Figuur 18: Procedure bij het vredegerrecht

C. Inventaris van de waterarmoede en van de beschermingsmechanismes in de aangrenzende gewesten en landen

1. Vlaanderen

- Prijs van het water en de behandeling van het afvalwater

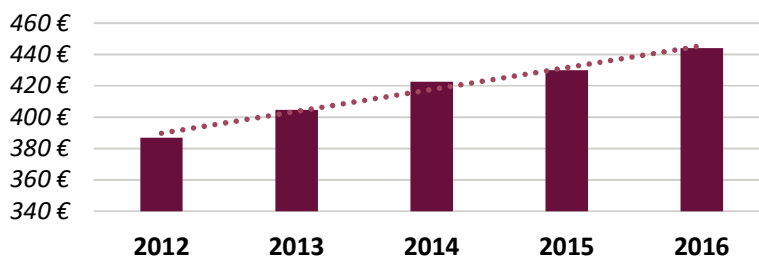
Anders dan in Brussel is de waterlevering in Vlaanderen in handen van meerdere waterdistributiebedrijven. De vier grootste waterbedrijven, die meer dan 90 % van de bevolking van water voorzien, zijn De Watergroep, Pidpa, Water-Link en Farys.

Sinds 2016 omvat het tarief in Vlaanderen:

- een vastrecht van 100 euro verminderd met 20 euro per gezinslid
- een basisverbruik van 0 tot 30 m³ + 30 m³ per gezinslid
- een comfortverbruik boven de voornoemde grens. Voor het verbruik boven die grens geldt een dubbel tarief.

De tarieven hangen af van de waterleverancier, maar voor een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³/jaar bedraagt de gemiddelde factuur 347,7 euro, tegen 252 euro in Brussel.

Figuur 19 toont de huidige evolutie van de waterfactuur in Vlaanderen sinds 2012. De stijging (+ 14,8 %) is te wijten aan dezelfde factoren als in het BHG.



Figuur 19: Evolutie van de waterfactuur in Vlaanderen (100 m³/jaar)

- Inventaris van de waterarmoede

De waterdistributiebedrijven moeten elk jaar een aantal indicators publiceren in verband met de evolutie van de waterarmoede. In 2016 bijvoorbeeld

- werden er 61 387 te laat betaalde facturen geregistreerd
- werden er 55 487 afbetalingsplannen toegekend tegenover 27 660 in Brussel (2,15 % tegen 13,8 %)
- waren er 6 787 hoorzittingen in de rechtbank tegen 3 850 in Brussel (0,26 % tegen 1,9 %)
- werd er in 3 924 gevallen ingestemd met de onderbreking van de waterdistributie tegen 1 104 in Brussel (0,15 % tegen 0,55 %)

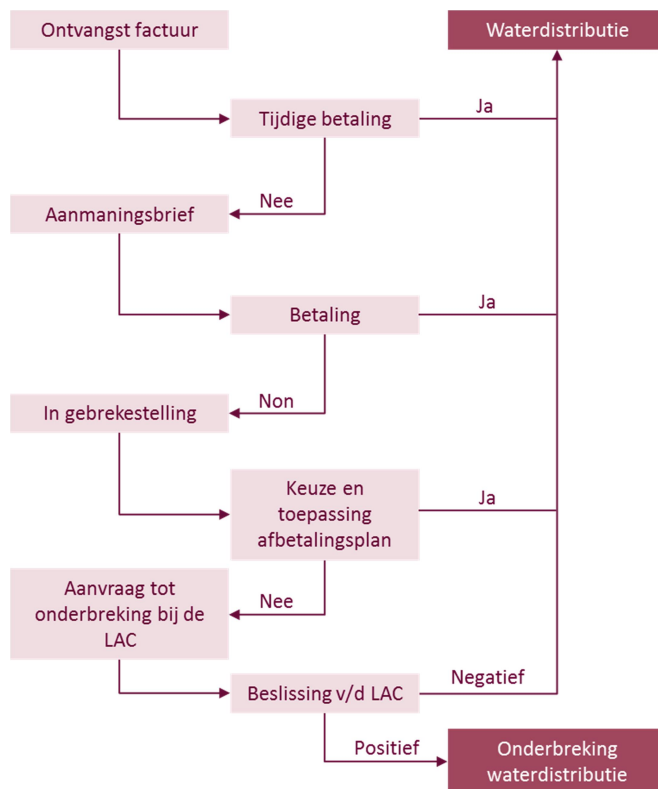
In absolute cijfers zijn deze indicators hoger dan die in Brussel; het aantal gezinnen is echter groter in Vlaanderen (de gegevens hebben betrekking op 2,6 miljoen gezinnen).

- Wettelijk kader en beschermingsmechanismes

De procedure 'onderbreking van de waterdistributie' is in Vlaanderen anders dan in het BHG; na de ingebrekestelling kan de exploitant een gerechtelijke procedure starten om de schulden te recupereren en een aanvraag doen om de waterdistributie te onderbreken via een lokale adviescommissie, die doorgaans gelinkt is aan het plaatselijke OCMW (294 van de 318 Vlaamse gemeenten beschikken over een LAC).

De LAC's, de waterleverancier en de klant proberen te komen tot een redelijke oplossing vóór de beslissing valt om de waterdistributie te onderbreken. Het OCMW kan ook met de leverancier onderhandelen over een afbetalingsplan.

Als wordt beslist dat de waterdistributie onderbroken mag worden, beschikt het gezin over zes weken om zijn schulden aan te zuiveren voordat de waterdistributie effectief wordt onderbroken.



Figuur 20: Procedure 'onderbreking van de waterdistributie' in Vlaanderen

Een aantal klanten hebben het statuut 'beschermd klant'. 'Beschermden klanten' vertegenwoordigen 12 % van de klanten in Vlaanderen. De voordelen van dit statuut zijn:

- een automatische vermindering van de factuur met 80 %
- een gratis waterscan¹⁴
- de mogelijkheid om een afbetalingsplan op maat te verkrijgen.
- een gratis meteropneming

▪ Te onthouden

Alle gerechtskosten worden vermeden dankzij de LAC's, al zijn er wel kosten verbonden aan die commissies. Voor de in 2015 26 000 bestudeerde dossiers, naar rata van 30 minuten per dossier, kunnen de totaalkosten van de procedure worden geraamd op minimaal 500 000 euro voor elk lid in de LAC's (of 1,5 miljoen euro in totaal). In 2012 heeft 6 % van de beslissingen van de LAC's geleid tot een advies om de waterdistributie te onderbreken en 70 % tot een voorwaardelijk advies.¹⁵

Het mechanisme van het sociaal tarief lijkt interessant, want het biedt de mogelijkheid om gezinnen die met moeilijkheden te kampen hebben preventief te helpen. Vlaanderen beschikt echter niet over een sociaal waterfonds zoals het BHG. De gezinnen die het statuut 'beschermd klant' niet hebben, krijgen dus geen hulp van het OCMW.

¹⁴De fases van een waterscan zijn de volgende: een bespreking van het waterverbruik van het gezin, een check-up van de meter en een onderzoek van de opties om water te besparen (gedrag of apparatuur), lekken en sanitaire aspecten (bv. loden leidingen) in het hele huis (www.dewatergroep.be)

¹⁵Vlaamse Milieumaatschappij (2013)

2. Wallonië

- Prijs van het water en de behandeling van het afvalwater

Net als in Vlaanderen zijn er in Wallonië verschillende waterdistributiebedrijven. De *Société Wallonne des Eaux* vertegenwoordigt 67 % van het gewest.

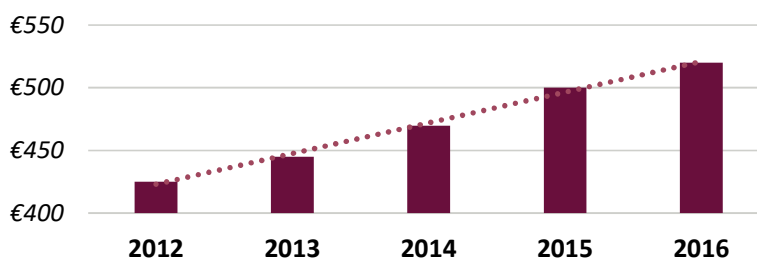
Sinds 2015 is de tarifiering gebaseerd op het begrip 'reële kostprijs van het water'. Elk jaar stelt het *Comité de Contrôle de l'Eau* de prijs per m³ van de reële distributiekosten (CVD) en de reële saneringskosten (CVA) vast: die zijn dan dezelfde voor elk Waals gezin¹⁶. Het tarief wordt daarna vastgelegd per verbruiksschijf:

- een jaarlijkse bijdrage van $20 \cdot \text{CVD} + 30 \cdot \text{CVA}$
- voor schijf 1 van 0 tot 30 m³ geldt $0,5 \cdot \text{CVD} \cdot \text{aantal m}^3$
- voor schijf 2 van 30 tot 5 000 m³ geldt $(\text{CVD} + \text{CVA}) \cdot \text{aantal m}^3$

Voor elke verbruikte m³ moet het gezin ook bijdragen tot het sociaal waterfonds (0,025 euro).

In 2017 werd de CVD vastgelegd op 2,16 euro/m³ en de CVA op 2,365 euro/m³. Voor een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³/jaar bedraagt de factuur 349,1 euro tegen 252 euro in Brussel.

Figuur 21 toont de huidige evolutie van de waterfactuur in Wallonië. Sinds 2012 is de factuur met 22,4 % gestegen voor een verbruik van 100 m³/jaar.



Figuur 21: Evolutie van de waterfactuur in Wallonië (100 m³/jaar)

- Inventaris van de waterarmoede

In Wallonië zijn niet dezelfde gegevens om de waterarmoede te beoordelen beschikbaar dan in Brussel. In het rapport 2015 van het Steunpunt tot bestrijding van armoede wordt het aantal onderbrekingen van de waterdistributie in Wallonië echter geraamd op 1 558 tegen 591 in Brussel in 2015 (0,06 % tegen 0,29 %).

Via de SPGE wordt de waterarmoede in Wallonië gemeten door een schatting te maken van het aantal gezinnen dat zijn waterfactuur niet heeft betaald na het tweede rappel. Zo werd in 2016 gevreesd dat 9 % van de Waalse gezinnen er niet zou in slagen zijn waterfactuur te betalen.

Een statistische studie uit 2015 van Aquawal deed vermoeden dat 5,7 % van de Waalse bevolking een aandeel waterfactuur in inkomen van meer dan 3 % heeft.

- Wettelijk kader en beschermingsmechanismes

Het wettelijk kader voor de onderbreking van de waterdistributie is in Wallonië vergelijkbaar met het BHG, met name dat de onderbreking van de waterdistributie slechts door de vrederechter kan worden uitgesproken. Er bestaan echter een aantal verschillen:

- bij onbetaalde facturen, en na het gezin en het OCMW hiervan op de hoogte te hebben gebracht, kan de leverancier het debiet van de watermeter van het gezin beperken met een 'schijfje'. De bedoeling daarvan is de opeenstapeling van schulden bij die gezinnen te beperken en zo de financiële last van de samenleving (via het so-

¹⁶In het Waalse Gewest dekt de CVA in werkelijkheid enkel de zuivering van afvalwater en niet de kosten voor het beheer van het (gemeentelijk) rioolnet, waarvoor nog een afzonderlijke gemeentelijke belasting geldt.

ciaal fonds) te beperken. In 2017 werd dit mechanisme bij 2 000 gezinnen toegepast. 80 % van de 'debietbegrenzers' wordt geplaatst door de CILE; de andere waterdistributiebedrijven zien er in het algemeen van af, omdat de doeltreffendheid van die begrenzers de oorspronkelijke verwachtingen niet inlost.

- in Wallonië moet minstens 10 % van het sociaal waterfonds worden gebruikt voor technische verbeteringen bij de gezinnen. De reacties op deze interventies bij de gezinnen zijn positief: het aandeel is recent trouwens opgetrokken van 5 naar 10%.

- Te onthouden

Het armoederisicopercentage is lager in Wallonië dan in het BHG¹⁷, wat deels de lage graad van armoede verklaart. De technische verbeteringen zijn nuttig, want ze bieden de gezinnen de mogelijkheid om, althans wat water betreft, uit hun moeilijke situatie te ontsnappen. Deze verbeteringen hebben ook een maatschappelijke impact, want ze dragen ertoe bij dat het verbruik van het gewest daalt.

3. Nederland / Amsterdam

De informatie voor Nederland is afkomstig van Waternet, de waterleverancier van de stad Amsterdam. Waternet bedient een bevolking van ongeveer 1,3 miljoen inwoners (stad en voorsteden)¹⁸ en is daarmee vergelijkbaar met het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

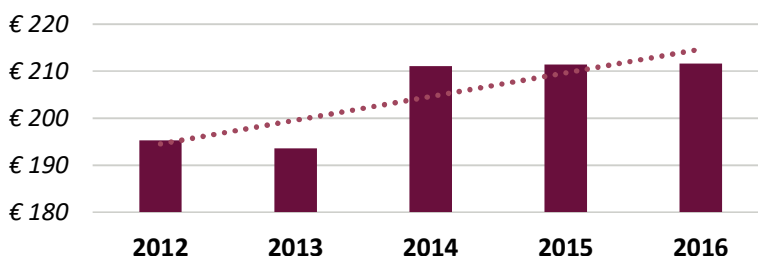
- Prijs van het water en de behandeling van het afvalwater

In Amsterdam bestaan er twee soorten woningen: met of zonder watermeter.

- De factuur voor de gezinnen die niet over een meter beschikken, is gebaseerd op een systeem van eenheden en een bijbehorende schaal. In 2017 kon de factuur zo schommelen tussen 40,34 en 435,55 euro. De eenheden worden toegekend naargelang van het aantal kamers en hun grootte, de aanwezigheid van een bad, een tuin, een garage of zelfs, een keuken.
Het is moeilijk om deze factuur te vergelijken met een factuur van een gezin in het BHG.
- Voor de gezinnen met een meter bevat de factuur een vast gedeelte; een prijs per m³, een belasting per m³ op drinkwater en de btw.

In 2017 bedroeg het vastrecht 42,15 euro en de prijs (all-in) per m³ 1,516 euro/m³. Voor een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³/jaar bedroeg de factuur 157,2 euro tegen 252 euro in Brussel. Deze factuur is driemaandelijks en vooruitbetalingen kunnen elke maand automatisch gedebiteerd worden.

Figuur 22 toont de huidige evolutie van de waterfactuur in Amsterdam. Sinds 2012 is de factuur met 8,3 % gestegen bij een verbruik van 100 m³/jaar.



Figuur 22: Evolutie van de waterfactuur in Amsterdam (100 m³/jaar)

¹⁷Volgens het *Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique* (IWEPS); <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-de-risque-de-pauvrete/>

¹⁸Volgens <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82245NED/table?ts=1518083971775>

- Inventaris van de waterarmoede

In Nederland bestaat er geen enkele reglementering over de aangifte door de exploitant van het aantal onderbrekingen van de waterdistributie of van betalingsmoeilijkheden. Daarom zijn de gegevens over de waterarmoede beperkt.

In 2016 heeft Waternet in 8 223 gevallen de waterdistributie onderbroken op een totaal van 730 000 bediende gezinnen. Het aantal onderbrekingen van de waterdistributie vertegenwoordigt dus 1,12 % van de bediende gezinnen.

- Wettelijk kader en beschermingsmechanismes

Sinds 2012 bepaalt er een wet de procedure die moet worden gevolgd bij betalingsmoeilijkheden. Het waterdistributiebedrijf moet eerst een betalingsrapport sturen, waarin de mogelijkheid van schuldhulpverlening duidelijk moet worden aangegeven. Het bedrijf moet dan de nodige inspanningen leveren om contact op te nemen met het gezin en een afbetalingsplan afspreken. Adviseurs op het gebied van schuldenbeheer kunnen helpen de voorwaarden van het afbetalingsplan te bepalen.

Als het gezin het afbetalingsplan niet naleeft, kan het waterdistributiebedrijf desgewenst de waterdistributie onderbreken. De Inspectie Leefomgeving (nationale instantie) zorgt ervoor dat deze procedure goed wordt nageleefd.

In 2014 heeft Vewin, de vereniging van distributiebedrijven in Nederland, een gentleman's agreement afgesloten met NVVK, de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Het basisprincipe is dat de exploitant altijd moet proberen het gezin ertoe aan te zetten schuldhulpverlening in te schakelen. Ingeval er een akkoord is met een adviseur kan de waterdistributie van de klant niet meer onderbroken worden en wordt de aanzuivering van de schulden opgeschort.

Ten slotte werd een systeem van vroegsignalering uitgewerkt door de gemeenten. Allerlei diensten (water, energie, ...) signaleren in een vroeg stadium de betalingsmoeilijkheden en de gemeenten kunnen dan snel ingrijpen om de schulden te helpen beheren.

- Te onthouden

In vergelijking met het BHG wordt de afsluitingsprocedure vergemakkelijkt, doordat het waterdistributiebedrijf de mogelijkheid krijgt om de waterdistributie te onderbreken zodra het afbetalingsplan niet wordt nageleefd.

De aan de Nederlanders aangeboden beschermingsmaatregelen zetten hen ertoe aan hulp in te roepen van een adviseur in plaats van alleen te blijven worstelen met hun schulden¹⁹. Vooral het gentleman's agreement toont aan dat de waterdistributiebedrijven bereid zijn om de situatie positief te laten evolueren.

4. Frankrijk / Parijs

De informatie die voor Frankrijk wordt gebruikt, is afkomstig van *Eau de Paris*, de waterleverancier van de stad Parijs. De stad telt ongeveer 2,25 miljoen inwoners, wat dubbel zoveel is als het bevolkingscijfer van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

De woningen in Parijs zijn bijna uitsluitend uitgerust met gemeenschappelijke meters; het tarief wordt dus bepaald per meter. Hoe de factuur wordt verdeeld over wooneenheden hangt af van wat de mede-eigenaars gezamenlijk hebben beslist.

- Prijs van het water en de behandeling van het afvalwater

Het watertarief in Parijs is opgesplitst in twee delen:

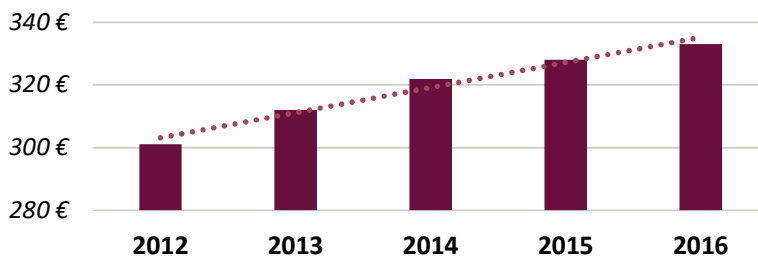
- een vast abonnementsgedeelte dat de huur en het onderhoud van de meter omvat. Het abonnement hangt af van de diameter van de meter, maar blijft altijd een kleine component van de factuur.
- een prijs per m³ met daarin de waterproductie en -distributie, de sanering en de belastingen en andere heffingen.

In 2017 bedroeg het abonnement van een meter D15 21,75 euro en de prijs (all-in) per m³ 3,41 euro/m³. Voor een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³/jaar bedroeg de factuur 260,45 euro tegen 252 euro in Brussel. De factuur is driemaandelijks.

¹⁹ Zie https://eenvandaag.avrotros.nl/fileadmin/user_upload/PDF/Overzicht_drinkwaterbedrijven_.pdf

Bij een gemeenschappelijke meter, zelfs met een grotere diameter, wordt het vaste gedeelte verwaarloosbaar en komt de totaalprijs uit op ongeveer de prijs per m³.

Figuur 23 toont de huidige evolutie van de waterfactuur in Parijs. Sinds 2012 is de factuur met 10,6 % gestegen voor een verbruik van 100 m³/jaar.



Figuur 23: Evolutie van de waterfactuur in Parijs (100 m³/jaar)

▪ Inventaris van de waterarmoede

Frankrijk, of Parijs, verspreidt geen statistieken over de waterarmoede. De waterdistributiebedrijven stellen lokaal de betalingsmoeilijkheden vast die hen aanbelangen.

Bepaalde verenigingen, zoals Dokters van de Wereld of de *Fondation Abbé Pierre*, publiceren studies die door hun diensten werden uitgevoerd. Zo bedraagt de gemiddelde uitgave voor water 1,1 % van het budget, maar 2 miljoen gezinnen overschrijden de drempel van 3 %. Deze studies schatten dat 1 % van de Franse bevolking geen toegang heeft tot drinkwater.

In Parijs is het aantal gezinnen met een aandeel waterfactuur in inkomen van meer dan 3 % laag. De stad schat dat ongeveer 50 000 gezinnen hulp krijgen van de stad. Het aantal gezinnen dat staatssteun geniet, is niet beschikbaar.

▪ Wettelijk kader en beschermingsmechanismes

De Franse grondwet beschouwt de toegang tot water en sanering als een fundamenteel recht. Sinds 2013 verbiedt de 'wet-Brottes' de onderbreking van de waterdistributie bij onbetaalde facturen. De rechtspraak breidde dit verbod vervolgens uit tot debietbegrenzers.

De 'wet Brottes' moedigt het 'experimenteren' met het sociale watertarief aan. Voor Parijs, waar het moeilijk is om het sociaal tarief in de praktijk te brengen door het grote aantal gemeenschappelijke meters, werden er andere maatregelen genomen:

- solidariteitsuitkering voor water van de stad Parijs
- bijdrage van 500 000 euro per jaar aan het solidariteitsfonds voor huisvesting, een omvangrijk nationaal curatief mechanisme dat tot doel heeft de toegang tot alle basisvoorzieningen te garanderen (huisvesting, water, energie, telecom, ...). Het fonds wordt grotendeels gefinancierd door de departementen, maar ook, op vrijwillige basis, door bedrijven.
- 7,35 m³/persoon/jaar gratis water voor 16 000 gezinnen. Het totaalbudget bedraagt 240 000 euro/jaar.
- waterambassadeurs die tot doel hebben kwetsbare gezinnen uit de waterarmoede te halen of te voorkomen dat ze erin terechtkomen (40 personen, 500 000 euro per jaar).

Op nationaal niveau zijn, naast het solidariteitsfonds voor huisvesting, de belangrijkste maatregelen:

- 'wet-Warshmann' (2013), die de leverancier verplicht om de klant op de hoogte te brengen als er een vermoeden van lek is. De waterfactuur mag dan niet hoger zijn dan het dubbele van het gebruikelijke gemiddelde verbruik.
- bemiddelingsdienst voor schulden die bij geschillen een voorstel tot minnelijke schikking doet. Deze diensten hebben in 2014 iets minder dan 2 000 dossiers behandeld en in 85 % van de gevallen met succes.
- lokale agentschappen die worden beheerd door het solidariteitsfonds voor huisvesting.

- Te onthouden

Omdat het verboden is de waterdistributie te onderbreken, is de waterarmoede beperkt; volgens de CEO van Veolia is het aantal onbetaalde facturen sinds dat verbod wel verdubbeld. Veolia verduidelijkt niet of het aantal onbetaalde facturen is gestabiliseerd of dat het aantal nog stijgt.²⁰

Het solidariteitsfonds voor huisvesting heeft een ruimere waaier aan acties en middelen dan het sociaal waterfonds, en bovendien wil het de armoede in zijn geheel bestrijden en niet alleen de waterarmoede.

De waterambassadeurs hebben het dubbele voordeel dat ze gezinnen die in een precare situatie verzeild zijn geraakt, kunnen helpen komaf te maken met onbetaalde facturen en tegelijkertijd het totale verbruik van de stad kunnen verminderen.

5. Engeland / Londen

De voor Engeland gebruikte informatie is afkomstig van Thames Water, de waterleverancier van de stad Londen en haar voorsteden. Het gaat hier om iets meer dan 15 miljoen inwoners. Ondanks dit grote aantal in vergelijking met het BHG is de informatie die Thames Water verstrekt belangrijker dan de informatie van waterdistributiebedrijven in steden die vergelijkbaar met Brussel zijn qua grootte.

- Prijs van het water en de behandeling van het afvalwater

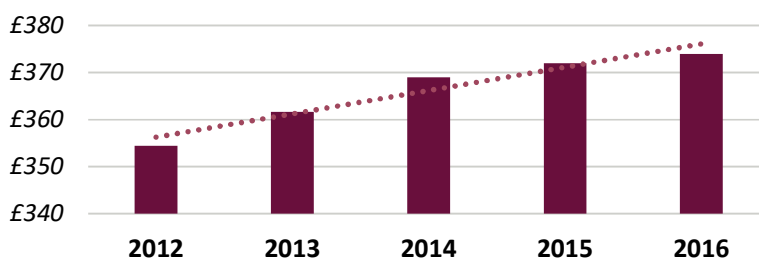
Net zoals in Amsterdam bestaan er in Londen twee soorten woningen: met en zonder watermeter.

- Het bedrag van de factuur voor de gezinnen die geen meter hebben, is gebaseerd op het aantal kamers in de woning en op een jaarlijkse vergoeding. De factuur schommelt zo tussen £ 237,42 per jaar voor een alleenstaande en maximaal £ 411,16 per jaar.
- Bij de gezinnen die een meter hebben, omvat de factuur een vast gedeelte en een variabel gedeelte met daarin de distributie en sanering van water.

In 2017 bedroeg de vergoeding £ 44,02 en de prijs (all-in) per m³ £ 2,078. Voor een gezin van twee personen met een verbruik van 70 m³/jaar bedroeg de factuur £ 189,5 (of 205,79 euro tegen de wisselkoers op 1 september 2017) tegen 252 euro in Brussel.

In 2017 bedroeg de gemiddelde factuur van Thames Water £ 374, onder invloed van de hogere prijs die gezinnen zonder meter aangerekend krijgen.

Figuur 24 toont de huidige evolutie van de waterfactuur in Londen. Sinds 2012 is de factuur met 5,5 % gestegen.



Figuur 24: Evolutie van de waterfactuur in Londen

- Inventaris van de waterarmoede

Waterarmoede is een belangrijk fenomeen in Engeland en daarom werkt OFWAT, de waterregulator, al vele jaren rond dit thema. Sommige organisaties zoals Water UK of Discover Water hebben ook informatie over de prijzen en de 'toegankelijkheid' van de facturen voor de verschillende Engelse waterdistributiebedrijven.

²⁰ <https://www.ouest-france.fr/economie/linterdiction-des-coupures-deau-entraîne-un-doublement-des-impayés-pour-veolia-selon-son-pdg-4056124>

Het laatste OFWAT-rapport (*Water affordability*) over de waterarmoede dateert uit 2015. De geraamde resultaten zijn:

- 24 % van de Engelse gezinnen heeft een aandeel waterfactuur in inkomen van meer dan 3 % en wordt beschouwd als een gezin met waterarmoede
- 11 % van de Engelse gezinnen heeft een aandeel van waterfactuur in inkomen van meer dan 5 % en wordt beschouwd als een gezin dat met ernstige waterarmoede kampt.
- eind 2014 bedroegen de onbetaalde facturen in totaal £ 2,2 miljard voor alle gezinnen; dat betekende een meerkost van £ 21 op hun jaarfactuur.
- in 2014 was 48 % op de hoogte van de hulpmechanismes tegen slechts 29 % in 2009.

Voor de stad Londen zijn de gegevens niet beschikbaar.

- Wettelijk kader en beschermingsmechanismes

In Engeland mag de waterdistributie sinds 1999 niet meer onderbroken worden; de waterdistributiebedrijven mogen rappels sturen en de inning van de schulden in handen geven van incassobureaus.

Niet alle in Engeland bestaande beschermingsmaatregelen worden door alle distributiebedrijven toegepast. De maatregelen die hier worden voorgesteld, hebben dus betrekking op Thames Water, en met name op de streek rond Londen:

- Water Saving Freebies zijn een reeks van uitrustingen om het verbruik te verminderen die gratis wordt aangeboden door Thames Water
- Water Direct Scheme biedt de gezinnen met een schuldenlast die pensioen-, werkloosheids- of andere uitkeringen ontvangen de mogelijkheid om de waterfactuur direct van deze uitkeringen af te trekken.
- WaterSure Scheme biedt de gezinnen die uitkeringen ontvangen en veel water verbruiken (ten minste drie kinderen of om medische redenen) de mogelijkheid om hun waterfactuur te beperken tot de gemiddelde factuur, of £ 374 in 2017.
- Charitable Trusts zijn onafhankelijke organisaties die op een curatieve manier helpen om schulden van de gezinnen af te lossen.
- Restart Scheme biedt het waterdistributiebedrijf de mogelijkheid om £ 1 te betalen voor elke £ 1 die door het gezin met schulden wordt betaald.

Organisaties zoals UK Water of Consumer Council for water (CC Water) geven informatie over de waterprijs en helpen bij een geschil tussen het gezin en het waterdistributiebedrijf.

- Te onthouden

Door een hoge gemiddelde waterprijs is waterarmoede een belangrijk fenomeen in Engeland. De genomen maatregelen zijn dan ook talrijk en hebben tot doel een zo groot mogelijk aantal gezinnen te bereiken, zowel preventief als curatief. Restart Scheme kan een gezin dat veel oude schulden heeft opgestapeld, maar zijn situatie heeft gestabiliseerd, in staat stellen een nieuwe start te maken.

6. Andere maatregelen die in het Brusselse Gewest kunnen worden toegepast

De maatregelen uit dit gedeelte werden terzijde geschoven, omdat er voorwaarden verbonden zijn aan de uitvoering ervan. Toch zijn ze interessant en bieden ze ideeën over andere en innovatieve benaderingen van waterarmoede.

- Italië

De waterprijs in Italië is relatief goedkoop in vergelijking met andere Europese landen, maar het verbruik is er hoger. Bij een verbruik van 150 m³ bedraagt de factuur gemiddeld 260 euro/jaar. Bij datzelfde verbruik schommelt de factuur naargelang van de regio echter tussen 86 en 410 euro.

Statistieken over de waterarmoede zijn in Italië niet beschikbaar. De grote prijsverschillen tussen de regio's doen vermoeden dat de waterarmoede niet evenredig is verdeeld.

Sinds 2012 laat de wet toe dat een deel van de factuur wordt gebruikt voor maatregelen om de verbruikers te beschermen. Bepaalde gemeenten hebben er dus voor gekozen om curatieve hulp te bieden aan de gezinnen op hun grondgebied. Over het algemeen worden gezinnen ingedeeld volgens de ISEE-index, die wordt berekend op basis van het inkomen en het onroerend vermogen van het gezin en het aantal gezinsleden. Deze index wordt op nationaal niveau vastgelegd en kan worden gebruikt om de rijkdom van het gezin te beoordelen.

Vervolgens kiezen de lokale overheden de drempels vanaf wanneer de waterfactuur wordt verlaagd alsook het bedrag van de hulp. Dit mechanisme maakt het dus mogelijk zo goed mogelijk in te spelen op de lokale realiteit en rekening te houden met de specifieke kenmerken van de regio.

Een dergelijke index bestaat niet in België, wat de toepassing van een dergelijke maatregel onmogelijk maakt. VIVAQUA kent enkel het aantal gezinsleden, maar heeft geen toegang tot het inkomen.

Italië werkt momenteel aan een nationaal solidariteitsmechanisme om de verschillen in waterprijzen op te vangen.

▪ Schotland

In Schotland beschikt de meerderheid van de gezinnen niet over een watermeter; de waterfactuur wordt betaald op hetzelfde moment als de lokale belastingen en is dus afhankelijk van het 'niveau' van de woning. De onbetaalde waterfacturen komen met andere woorden overeen met onbetaalde belastingen.

Eventuele extra kortingen kunnen van toepassing zijn voor profielen die mogelijk niet over voldoende middelen beschikken, zoals studenten of gehandicapten.

Omdat de gezinnen een gewaarborgde en onbeperkte toegang hebben tot drinkwater is er van waterarmoede helemaal geen sprake.

De keerzijde van de medaille is dat de stimulans om rationeel met water om te springen onbestaande is. Het gemiddelde verbruik wordt geschat op 43,85 m³/persoon/jaar, of ongeveer 25 % meer dan in het BHG, maar ongeveer even veel als het Duitse verbruik (44,15 m³/persoon/jaar) en minder dan dat van Engeland (52,65 m³/persoon/jaar).

Ook al heeft deze maatregel de verdienste het probleem van de waterarmoede op te lossen, toch moet de wijze waarop naar de watertarifiering wordt gekeken volledig worden herzien als we deze in het BHG willen toepassen.

▪ Zwitserland en Duitsland

Zwitserland en Duitsland hebben een gelijkaardige aanpak; er bestaat geen specifiek mechanisme voor waterarmoede, maar de armoedesituatie wordt in zijn geheel behandeld.

Het waterdistributiebedrijf komt niet tussen in het beheer van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden. Wie in een dergelijke situatie bevindt, moet zich kenbaar maken bij de sociale diensten. Als uit een sociaal onderzoek blijkt dat hij inderdaad in moeilijkheden verkeert, worden zijn lasten rechtstreeks door de staat betaald. Deze hulp is dus algemeen en omvat de betaling van water, energie, huisvuilophaling, ...

Het is toegelaten om de waterdistributie te onderbreken, maar zo ver komt het niet als het gezin de nodige stappen doet om zich kenbaar te maken bij de sociale diensten.

Deze maatregel werkt goed, maar dan in een kader waar waterarmoede weinig voorkomt, of zelfs onbestaande is²¹. De ambitie om de armoede in zijn geheel te beheren, is interessant, maar vergt een goede coördinatie tussen de verschillende actoren.

▪ Spanje

Het waterbeleid in Spanje is heel uiteenlopend. Op nationaal vlak bestaat er geen enkele wet, of het nu gaat om de prijsbepaling of de oplegging van mechanismes ter bescherming van de verbruiker.

De waterfactuur wordt geraamd op 1,83 euro/m³ en het verbruik op 47,55 m³/persoon/jaar.

Als de gewestelijke of gemeentelijke overheden mechanismes willen opzetten om de gezinnen te helpen die zich in een precare situatie bevinden, is dat hun verantwoordelijkheid. Deze hulp kan bestaan uit een sociaal tarief of de levering van een 'bestaansminimum' van 36,55 m³/persoon/jaar. De waterleveranciers mogen de waterdistributie nog altijd onderbreken.

De drempel om die hulp te krijgen, wordt doorgaans bepaald op basis van het minimuminkomen van het land, maar het is de leverancier zelf die het laatste woord heeft. Het mechanisme is dus vergelijkbaar met dat in Italië, waar de entiteit die verantwoordelijk is voor de toekenning van hulp het gezinsinkomen moet kennen.

²¹Volgens het rapport van Aqua Publica [8]

III. Vaststellingen naar aanleiding van de ontmoeting met de actoren van de werkgroep

De ontmoetingen met actoren van de werkgroep en de analyse van de situatie door Sia Partners hebben geleid tot 24 vaststellingen die van invloed zijn op de waterarmoede. Die vaststellingen werden in vier categorieën onderverdeeld:

- A. vaststellingen over de inventaris van de waterarmoede
- B. vaststellingen over de procedure 'onderbreking van de waterdistributie'
- C. vaststellingen over de andere beschermingsmechanismes
- D. vaststellingen over de OCMW's

<p>Vaststellingen over de inventaris van de waterarmoede</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het beschikbare inkomen van de gezinnen stijgt opnieuw 2. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen is de voorbije tien jaar gestegen 3. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen dreigt nog te stijgen 4. Grotere financieringsbehoefte van VIVAQUA om het huidige investeringstempote behouden 5. Het aantal individuele meters stijgt 6. De communicatie over de openbare hulpinstaties is onvoldoende
<p>Vaststellingen over de procedure 'onderbreking van de waterdistributie'</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. De gerechtelijke procedure (vredegerecht) garandeert de bescherming van de gezinnen die zich in een preciaire situatie bevinden niet 8. De gerechtelijke procedure zorgt voor grote meerkosten voor de klant 9. De onbetaalde facturen zorgen voor grote meerkosten voor de samenleving 10. De lange termijn voordat het tot een gerechtelijke procedure (vredegerecht) komt, kan onbetaalde facturen niet vermijden (zie energie) 11. De procedure 'onderbreking van de watertoevoer' zorgt voor termijnen die de stijging van de schuldenlast van de verbruiker in de hand werken 12. De gemaakte kosten staan niet in verhouding tot het bedrag van de onbetaalde facturen 13. Sommige gezinnen verhuizen, waardoor de beslissing om de watertoevoer te onderbreken geen effect meer heeft, want er bestaat geen systematische overdraagbaarheid 14. De gezinnen halen zelden de aangetekende brief (ingebrekestelling) op
<p>Vaststellingen over de andere beschermingsmechanismes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 15. Het geldende solidair en progressief tarief is geen garantie voor sociale solidariteit 16. De stijging van het SWF-budget volstaat niet om de onderbrekingen van de watertoevoer te voorkomen 17. Het SWF financiert systematisch bijkomende kosten van de waterschulden 18. Gebrek aan vastgelegde criteria vermindert de toegankelijkheid van de afbetalingsplannen 19. De bekendste sociale hulpverleningen werken curatief en niet preventief 20. De factuur is niet overzichtelijk en wordt één keer per jaar opgestuurd
<p>Vaststellingen over de OCMW's</p>	<ol style="list-style-type: none"> 21. De begeleiding van de verbruiker gedurende de volledige procedure geeft hem de mogelijkheid om een actievere rol te spelen in de aflossing van zijn schulden 22. De listings die VIVAQUA bezorgt aan de OCMW's worden niet ten volle benut 23. De moeilijke toegang van het OCMW tot VIVAQUA gaat ten koste van het gezin 24. De gegevens van de OCMW's staan op het rappel, maar zouden op de ingebrekestelling moeten worden vermeld

A. Vaststellingen over de inventaris van de waterarmoede

1. Het beschikbare inkomen van de gezinnen stijgt opnieuw

Definitie: de verbruikseenheid is een equivalentieschaal die wordt toegepast om de uitgaven voor verbruik aan te passen naargelang van de grootte en samenstelling van het gezin.

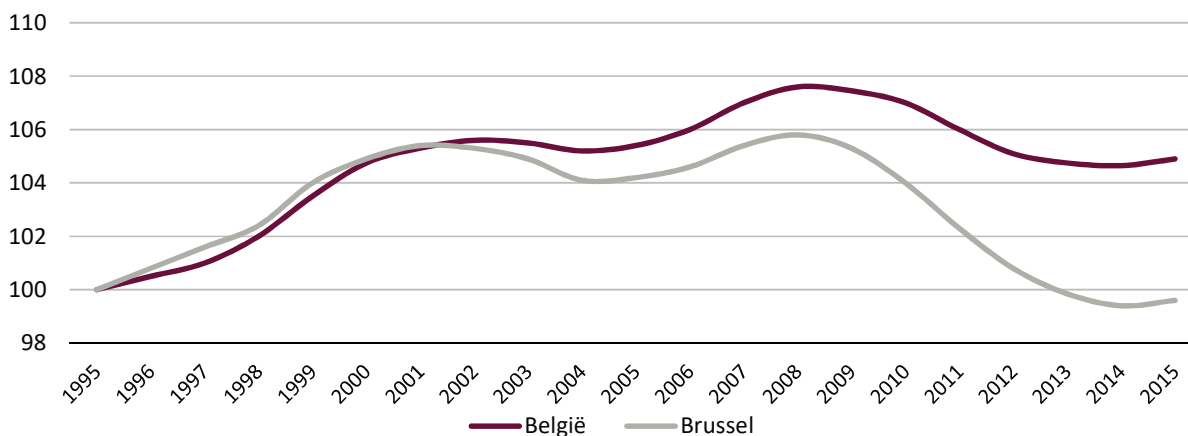
Deze schaal maakt het mogelijk de levensstandaard van gezinnen van verschillende grootte en samenstelling met elkaar te vergelijken.

Het gemiddelde inkomen per verbruikseenheid is een indicator die wordt gebruikt om de reële beschikbare middelen van de gezinnen weer te geven. Hij is dus nauwkeuriger dan het gemiddelde gezinsinkomen, waarbij geen rekening wordt gehouden met verschillen in situatie en daarom wordt hij gebruikt in het huishoudbudgetonderzoek.

Tussen 2014 en 2015 is het gemiddelde inkomen per verbruikseenheid in Brussel gestegen met 0,2 %. Door de crisis van 2008 was het, parallel met de stijging van de waterprijzen, met meer dan 5 % gedaald, tot onder het niveau van 1995.

Volgens het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse zou de groei van het reële beschikbare inkomen van de Brusselse gezinnen gemiddeld 1,4 % per jaar moeten halen in de periode 2015-2021; deze gegevens berusten echter op modellen en zijn niet definitief.

Ter vergelijking: in de rest van België is de waargenomen daling kleiner dan die in het BHG. Het gemiddelde inkomen per verbruikseenheid ligt in België op hetzelfde niveau als in 2000.



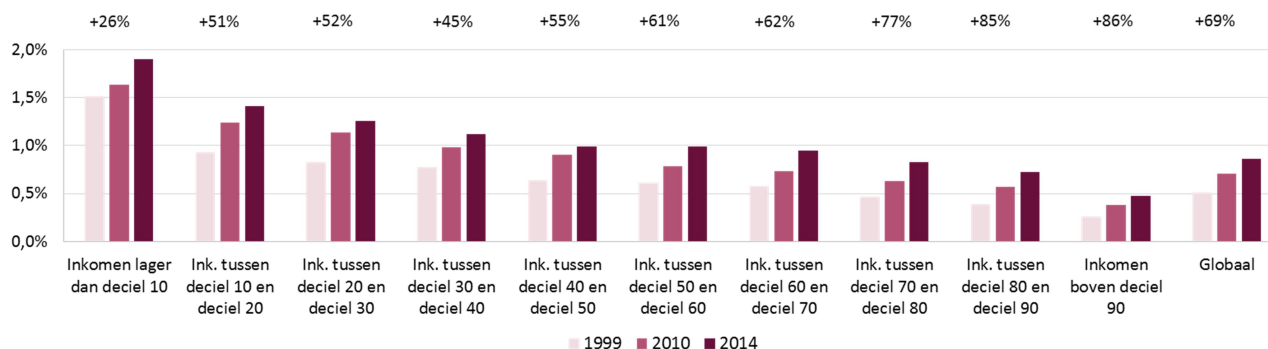
Figuur 25: Evolutie van het gemiddelde inkomen per verbruikseenheid (basis 100 = 1995)

2. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen is de voorbije tien jaar gestegen

Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen (of aandeel waterfactuur in inkomen) is de meest gebruikte indicator om de waterarmoede te meten. Het aandeel van de waterfactuur in het gezinsbudget is aanzienlijk gestegen; gemiddeld 69 % sinds 1999.

Deze stijging is toe te schrijven aan de combinatie van twee factoren:

- de stijging van de gemiddelde waterfactuur voor de gezinnen
- de daling van het beschikbare inkomen van de gezinnen (vermeld in vaststelling 1)



Figuur 26: Evolutie van het aandeel waterfactuur in inkomen per inkomenscijfer

Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen wordt steeds groter en daarom zijn de maatregelen die moeten worden genomen om de mechanismes voor sociale bescherming te verbeteren des te belangrijker.

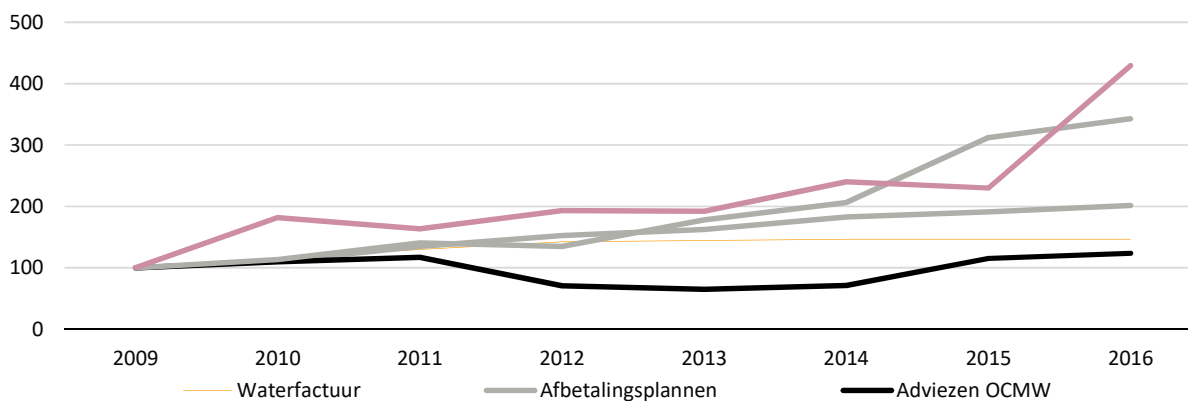
3. Het aandeel van de waterfactuur in het inkomen dreigt nog te stijgen

De financieringsbehoeften van VIVAQUA zullen de komende jaren waarschijnlijk sterk toenemen (zie vaststelling 4) en dat dreigt het aandeel van de waterfactuur in het gezinsbudget te vergroten.

Bovendien moet worden opgemerkt dat de stijging van het aantal onbetaalde facturen historisch gezien groter is dan de stijging van de waterfactuur. Sinds 2009 betekent een stijging van de waterfactuur met 1 %:

- een stijging met **2,2 % van het aantal afbetalingsplannen**
- een stijging met **0,5 % van het aantal berichten dat naar de OCMW's wordt gestuurd**
- een stijging met **5,2 % van het bedrag van de schulden in kwestie**
- een stijging met **7,1 % van het aantal onderbrekingen van de waterdistributie**

Daarom moet in de komende jaren bijzondere aandacht worden besteed aan de evolutie van de indicators met betrekking tot de onbetaalde facturen en de oorzaken daarvan. De volgende figuur geeft de historische evolutie van die indicators weer, met 2009 als basis.



Figuur 27: Evolutie van de indicators (basis 100 = 2009)

De stijging van de waterprijzen is niet de enige reden voor de toename van de onbetaalde facturen en de onderbrekingen van de waterdistributie. Een van de redenen is de verandering van het beheer van de procedure door VIVAQUA, die het aantal schuldvorderingsdossiers doet toenemen.

Om de toename van de onbetaalde facturen te beperken, heeft VIVAQUA immers beslist om systematischer en voor kleinere bedragen dan voorheen een gerechtelijke procedure op te starten bij het vrederecht. De nieuwe gezinnen bij wie de inningsprocedure wordt opgestart, zullen de armoedecijfers de hoogte injagen, terwijl de situatie in werkelijkheid

niet is veranderd. Van alle openbare diensten (water, elektriciteit, gas, telefoon, kabeltelevisie, internet, ...) duurt het bij water, samen met elektriciteit, bovendien het langst voordat de toevoer daadwerkelijk wordt onderbroken; de gezinnen betalen daardoor het water als laatst als ze niet over de nodige middelen beschikken om alles te betalen.

4. Grotere financieringsbehoefte van VIVAQUA om het huidige investeringstempo te behouden

Hoewel voor de investeringen 'distributie' en 'sanering' elk jaar ongeveer 80 miljoen euro nodig is en dat op zijn minst voor de komende 20 jaar, is de waterprijs sinds 2014 onveranderd gebleven.

Tot nu toe werd de helft van de investeringen gefinancierd door leningen bij commerciële banken en de Europese Investeringsbank, waardoor de schuld van VIVAQUA toenam. De regering heeft in 2016 een eenmalige steun van 10 miljoen euro toegekend om de waterprijs op zijn huidige niveau te behouden, maar het is niet de bedoeling dat deze maatregel structureel wordt en al helemaal niet dat hij wordt uitgebreid.

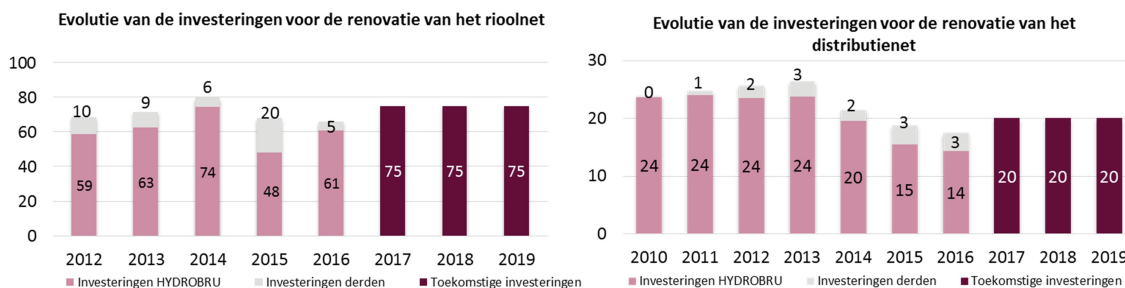
Voor de komende 20 jaar zullen er nieuwe financieringsmiddelen nodig zijn om een toename van de schuld te voorkomen. Die nieuwe middelen kunnen afkomstig zijn uit drie bronnen:

- overheidssubsidies, die uiteindelijk zullen worden doorgerekend in de belastingen en dus door alle gezinnen zullen worden betaald
- verhoging van de factuur voor niet-huishoudelijk verbruik
- verhoging van de factuur voor de gezinnen

Indien de stijging enkel gedragen wordt door de verbruikers (gezinnen en andere) bedraagt de verwachte stijging **46,67 euro/jaar** voor een gezin van twee personen.

Verwachte stijging

Investeringen: 80 miljoen euro
Nog te financieren: 40 miljoen euro
Jaarlijks verbruik: 60 miljoen m³
Stijging van de prijs per m³: 0,667 euro/m³
Stijging bij een verbruik van 70 m³/jaar: **46,67 euro/jaar**



Figuur 28: Evolutie van de VIVAQUA-investeringen

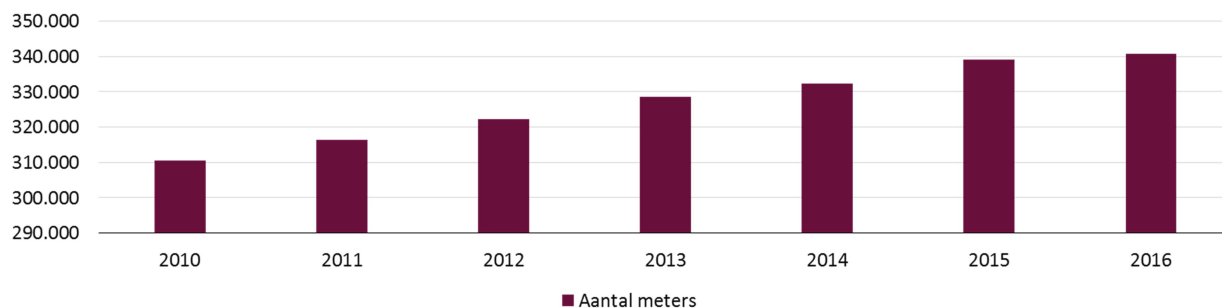
5. Het aantal individuele meters stijgt

VIVAQUA moedigt, met toepassing van de GSV (gewestelijke stedenbouwkundige verordening), de installatie van individuele meters bij een zo groot mogelijk aantal gezinnen aan. De installatie van een individuele meter biedt een gezin een aantal voordelen:

- beter gebruik van het progressief en solidair tarief en de positieve impact ervan op het milieu
- gemakkelijkere opsporing van lekken
- water besparen heeft een echte impact op de factuur van het gezin in kwestie, voornamelijk voor de 'grootverbruikers'
- de verdeling van de lasten is correcter en respecteert het principe 'de vervuiler betaalt' van de Kaderrichtlijn Water

- de plaatsing van individuele meters bij nieuwbouw of bij een vervanging is een Europese verplichting

Sinds 2010 heeft VIVAQUA 30 385 nieuwe meters geïnstalleerd, of 5 000 meters per jaar. Het overgrote deel van die nieuwe meters zijn individuele meters. De kosten voor de installatie van een meter bedragen ongeveer 700 euro. De kosten om alle 400 000 woningen die momenteel nog afhangen van een gemeenschappelijke meter in het BHG uit te rusten met een individuele meter worden geraamd op 280 miljoen euro. Dit bedrag omvat niet de kosten voor de aanpassing van de privé-installaties om elke woning individueel en exclusief van water te kunnen voorzien via een 'oplopende buis' met leidingwater.



Figuur 29: Evolutie van het aantal meters dat in het BHG wordt geïnstalleerd

Deze nieuw geïnstalleerde meters dreigen een impact te hebben op het aantal onderbrekingen van de waterdistributie. De procedure 'onderbreking van de waterdistributie' mag immers niet worden toegepast op gezinnen die geen individuele meter hebben.

Het huidige aantal onderbrekingen van de waterdistributie - 1 104 per jaar - vertegenwoordigt 0,5 % van de gezinnen die een individuele meter hebben.

6. De communicatie over de openbare hulpinstaties is onvoldoende

De Brusselse gezinnen zijn nog altijd te slecht geïnformeerd over de hulp die ze ter beschikking hebben. Om die hulp zo goed mogelijk te kunnen genieten en om zijn uitgaven beter te kunnen beheer, zou elk gezin in kwestie volledig op de hoogte moeten zijn van de maatregelen waarop ze een beroep kunnen doen om financiële hulp of steun te krijgen.

De informatie over de waterarmoede en elk ander gegeven over HYDROBRU werden samengebracht in het activiteiten- en het financieel verslag van HYDROBRU²². Deze verslagen volstaan niet als informatiebron voor de gezinnen in kwestie om een beter inzicht te krijgen in de mogelijkheden die er zijn.

Bovendien ontbreekt bepaalde essentiële informatie, zoals de verdeling van schulden per deciel, het aandeel van (in)actieve klanten of nog, de naleving van afbetalingsplannen.

Op de website van VIVAQUA zouden nieuwe rubrieken kunnen worden toegevoegd om meer transparantie, maar vooral meer bewustwording mogelijk te maken. In deze rubrieken zouden allerlei onderwerpen aan bod kunnen komen, zoals

- de mening van de verbruikers
- een algemene reglementering
- precieze informatie over de procedure en over hoe de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden, kunnen worden begeleid
- statistieken en studies daarvoor naar het voorbeeld van de Engelse waterregulator

De OCMW's en de verenigingensector die actief is in de strijd tegen armoede zouden ook moeten worden betrokken bij de verspreiding van deze informatie.

²²VIVAQUA heeft HYDROBRU op 1 januari 2018 overgenomen.

B. Vaststellingen over de procedure 'onderbreking van de waterdistributie'

7. De gerechtelijke procedure (vrederecht) garandeert de bescherming van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden niet

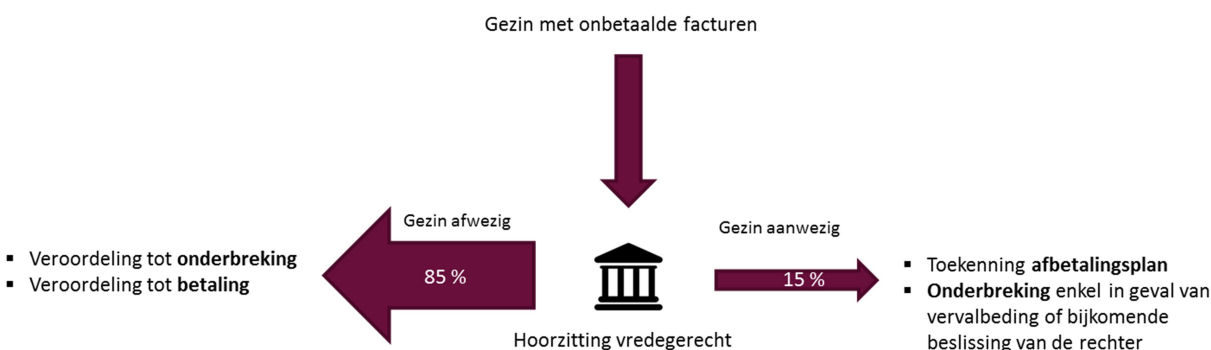
Het belangrijkste argument dat wordt aangehaald om een verbruiker voor de vrederechter te dagen die eventueel tot de onderbreking van de waterdistributie kan besluiten, is de garantie dat de magistraat onpartijdig is en dat de verbruiker verdedigd wordt in het kader van de procedure.

Omdat de onderbreking van de waterdistributie een grote impact heeft op de levensomstandigheden van het gezin beweren de vrederechters dat ze voldoende tijd uittrekken om een beslissing te nemen over de verzoeken om de waterdistributie te onderbreken. Het grootste deel van het werk (ongeveer 45 minuten) is voor rekening van de griffie. De rechter besteedt 5 à 10 minuten aan elk dossier.

Sommige vrederechters vragen om een minimumhoeveelheid water te leveren aan de gezinnen van wie de waterdistributie wordt onderbroken.

In het merendeel (85 %) van de dossiers wordt er echter een verstekvonnis uitgesproken. In dergelijke gevallen kan de rechter geen rekening houden met de gezinsbelangen, zodat hij heel vaak toestemming geeft voor de onderbreking van de waterdistributie en hij de schuldenaars systematisch veroordeelt tot de betaling van de schulden.

In slechts 15 % van de gevallen kan de verbruiker worden verdedigd. Voor deze gezinnen doet hij de onderbreking van de waterdistributie doorgaans afhangen van de naleving van een afbetalingsplan door een vervalbeding. In slechts 1 % van de gevallen veroordeelt de vrederechter het gezin niet tot het betalen van zijn schulden.



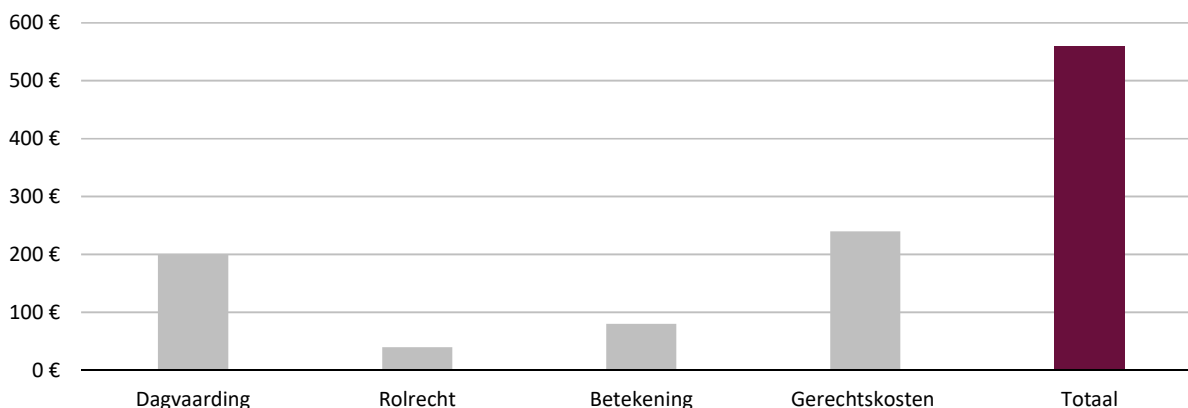
Tussen het aantal dagvaardingen voor het vrederecht (3 849 in 2016) en het aantal onderbrekingen van de waterdistributie (1 104 in 2016) is een 'trechtereffect' waar te nemen. Deze ratio stijgt sinds 2008 aanzienlijk, waarbij het aantal onderbrekingen van de waterdistributie sneller stijgt dan het aantal dagvaardingen voor het vrederecht, in tegenstelling tot de trend die op energievak merkbaar is.

8. De gerechtelijke procedure zorgt voor grote meerkosten voor de klant

Een gerechtelijke procedure brengt aanzienlijke kosten met zich mee, en VIVAQUA is daar geen uitzondering op. Naast de toename van de schuld als gevolg van de vertraging van de gerechtelijke procedures (zie vaststelling 9) zijn de kosten van deurwaarders, het rolrecht en de vergoedingen ten laste van het gezin. In totaal worden deze kosten geschat op 560 euro per gezin, voornamelijk als gevolg van gerechtsdeurwaarders, en vertegenwoordigen ze voor de samenleving enkele miljoenen euro's.

Gemiddeld bedraagt de schuld van gezinnen die voor een vrederechter verschijnen 620 euro. Na het vonnis bedraagt de schuld voor alle gezinnen van wie de waterdistributie is onderbroken 1 343 euro.

Deze gerechtskosten worden betaald door het gezin, door de OCMW's (via het SWF) of door VIVAQUA als het gezin zijn schulden niet aanzuivert, aangezien VIVAQUA al die gerechtskosten voorschiet.

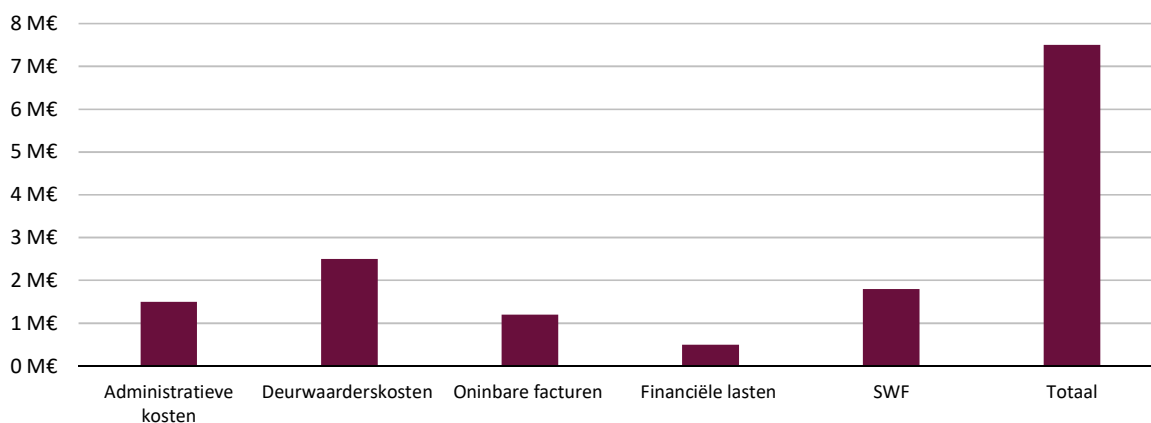


Figuur 30: Gerechtskosten ten laste van het gezin

9. De onbetaalde facturen zorgen voor grote meerkosten voor de samenleving

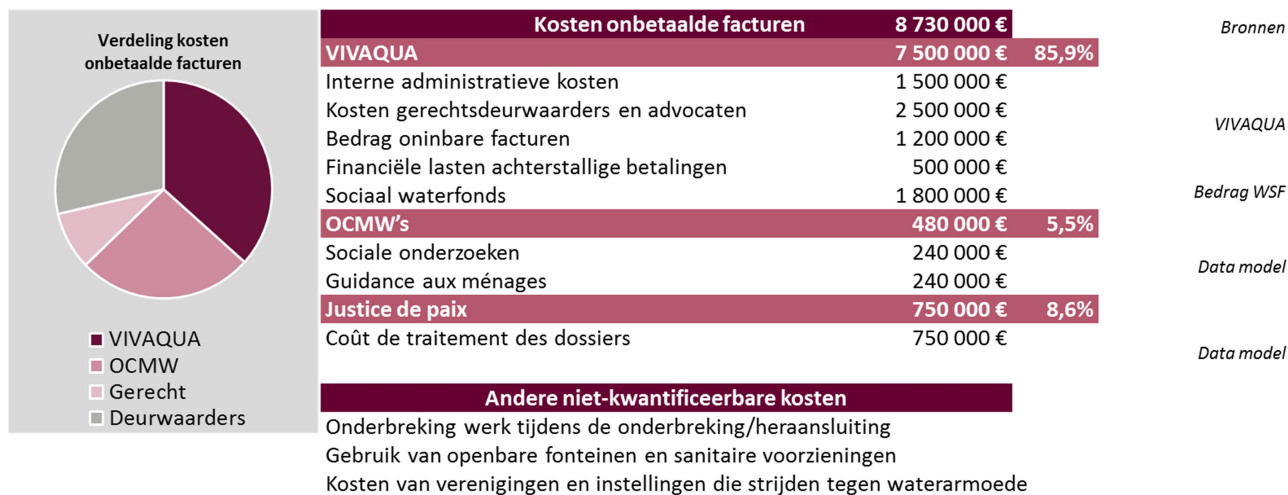
De huidige procedure en de onbetaalde facturen die daaruit voortvloeien, kosten de samenleving handenvol geld (meerdere miljoenen euro).

VIVAQUA draagt zo verschillende kosten (administratie, advocaten, ...) die door het gezin niet worden terugbetaald, maar die worden doorgerekend in de waterprijs. De totale directe en indirecte kosten - met inbegrip van de kosten voor onderbreking en heraansluiting, die 147 euro per interventie bedragen (320 000 euro in 2016) - in verband met de afsluitingsprocedure bedragen in 2016 7,5 miljoen euro voor VIVAQUA, wat overeenkomt met een gemiddelde meerkost van 8,75 euro op de factuur van elk gezin of een stijging van 3,3 % van de factuur. De kosten voor gerechtsdeurwaarders en advocaten vertegenwoordigen zo meer dan 25 % van de totale schuldenlast van de gezinnen van wie de waterdistributie is onderbroken.



Figuur 31: Kosten in verband met de procedure 'onderbreking van de waterdistributie' voor VIVAQUA

Naast deze kosten bedragen de kosten voor de behandeling van de dossiers door het vrederecht 750 000 euro; deze kosten zijn voor rekening van de staat. Via de belastingen worden ze dus betaald door alle Belgische gezinnen. Figuur 32 toont de algemene verdeling van de kosten over alle belangrijkste actoren.



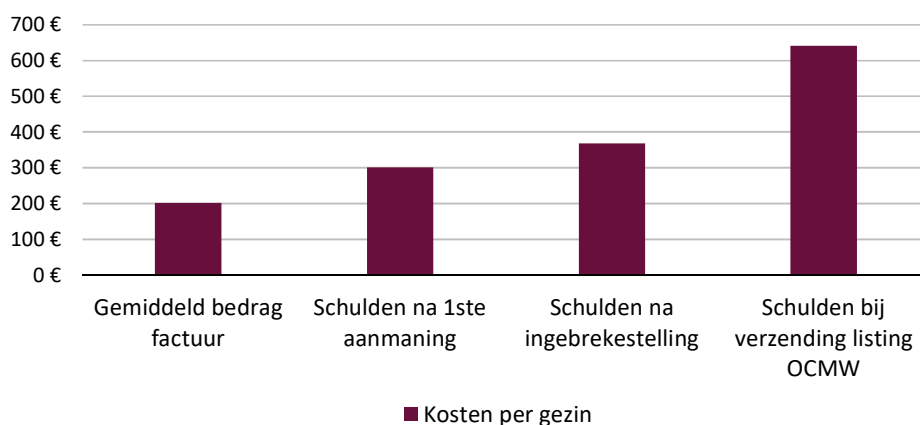
Figuur 32: Algemeen zicht op de totaalkosten voor alle betrokken actoren

10. De lange termijn voordat het tot een gerechtelijke procedure (vredegerecht) komt, kan onbetaalde facturen niet vermijden

De procedure moedigt de klant niet aan om zijn schulden aan te zuiveren; de procedure is te lang en te complex en het gezin neemt er afstand van, want het heeft geen zicht meer op het waarom van de schuldvordering. Deze termijnen zijn te wijten aan de minimale termijnen die door de ordonnantie worden opgelegd, maar ook aan de praktijken van VIVAQUA.

Het feit dat de sanctie 'onderbreking van de waterdistributie' laat komt, brengt de verbruikers er immers toe de terugbetaling van de waterschuld een lage prioriteit te geven, aangezien de deadline nog veraf is.

Uit de feedback van de energiesector is gebleken dat de leveranciers met de strengste (en snelste) invorderingsprocedures de leveranciers zijn met de minste onbetaalde facturen. Strengere regels zorgen er over het algemeen voor dat schulden in een kortere periode worden afgelost en stimuleren de klant om alerter te zijn in de stappen die hij moet nemen.



Figuur 33: Evolutie van de waterschuld van de klant in de fase vóór de geschilfase

11. De procedure 'onderbreking van de waterdistributie' zorgt voor termijnen die de stijging van de schuldenlast van de verbruiker in de hand werken

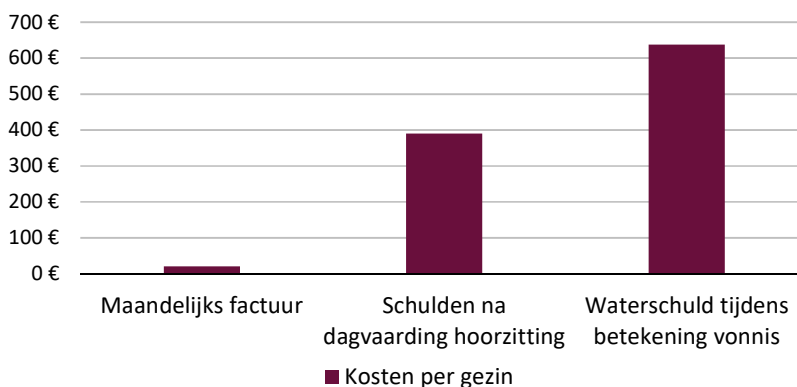
De gerechtelijke procedure is er een van lange adem; er verstrijkt ongeveer een jaar tussen het verzoek om de waterdistributie te onderbreken en de betekening van het vonnis. Zoals in de vorige vaststelling al is vermeld, leiden aanzienlijke termijnen echter tot een toename van de schuld van de verbruiker.

In kwantitatief opzicht lopen de termijnen als gevolg van de procedure vóór de geschilfase en bij het vrederecht gemiddeld op tot twee jaar tussen de eerste onbetaalde factuur en de onderbreking van de waterdistributie. Figuur 33 wil de snelle toename van die schulden duidelijk maken. Gemiddeld bedraagt de maandfactuur voor een gezin 21 euro. Bij de oproep voor de hoorzitting bedraagt de schuld gemiddeld 390 euro. Bij de betekenis van het vonnis ten slotte bedraagt de waterschuld (excl. gerechtskosten) meer dan 638 euro.

De vernoemde termijnen zijn gemiddelde termijnen. Tussen de gerechtelijke kantons bestaan er opmerkelijke verschillen, zowel wat de termijnen als wat de vonnissen betreft.

Als het gezin niets heeft betaald tot de betekening van het vonnis zal het afbetalingsplan dat door de vrederechter wordt voorgesteld dus veel moeilijker na te leven zijn.

Er ontstaat hier ook een vicieuze cirkel, want zolang het gezin niet al zijn schulden heeft aangezuiverd, blijft de procedure lopen. Voor een gezin is het veel interessanter om te bezuinigen en de schulden in één keer aan te zuiveren.

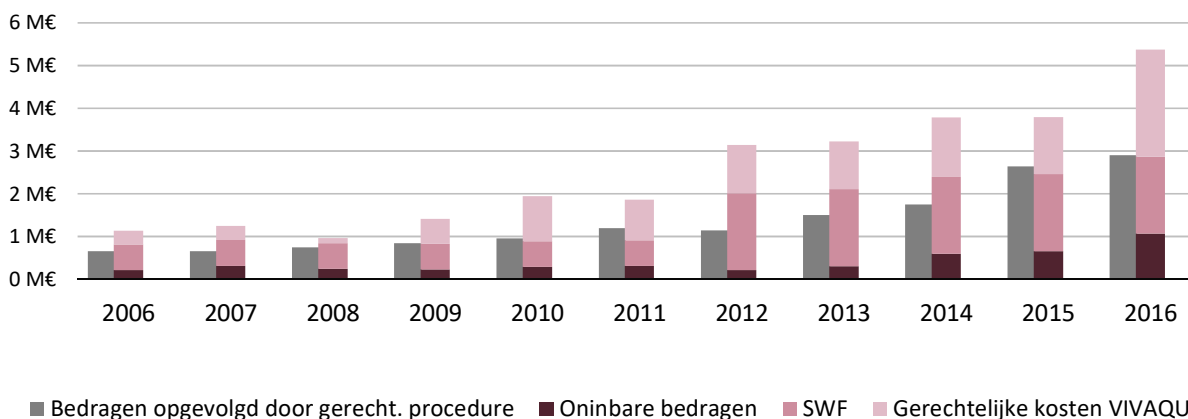


12. De gemaakte kosten staan niet in verhouding tot het bedrag van de onbetaalde facturen

Uit de analyse van het bedrag van de onbetaalde facturen en de kosten die VIVAQUA moet maken om die bedragen te recupereren, blijkt een aanzienlijk onevenwicht. Regelmatig zijn de gemaakte kosten immers hoger dan de geïnde bedragen. Bovendien is het verschil tussen deze twee bedragen sinds 2008 groter geworden (Figuur 34) en bedraagt het meer dan 2,4 miljoen euro in 2016.

Figuur 34: Evolutie van de waterschuld via de procedure 'onderbreking van de watertoevoer'

Deze verliezen worden uiteindelijk doorgerekend in het VIVAQUA-budget en hebben een impact op de gedane investeringen of op de prijs die aan alle verbruikers wordt aangerekend.



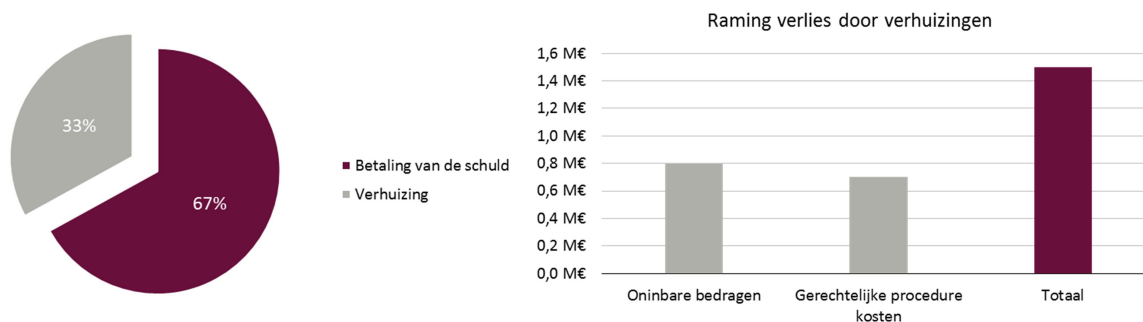
Figuur 35: Evolutie van de gedane kosten ten opzichte van de bedragen van de onbetaalde facturen

13. Sommige gezinnen verhuizen, waardoor de beslissing om de waterdistributie te onderbreken geen effect meer heeft, want er bestaat geen systematische overdraagbaarheid

VIVAQUA merkt op dat een bepaald aantal gezinnen voor wie een beslissing tot onderbreking van de waterdistributie is genomen, verhuizen voordat die onderbreking heeft plaatsgehad. Deze verhuizing, die ongetwijfeld ingegeven is door andere overwegingen dan de schulden bij VIVAQUA, heeft nochtans een impact op de schuldvorderingsprocedure.

De toelating om de waterdistributie te onderbreken, betreft immers meestal de meter en niet de persoon. Na een verhuizing is het vonnis van de rechter 'nietig' en als VIVAQUA daar niet om verzoekt, is de verplichting om de schulden te betalen evenmin verdraagbaar. De schulden moeten dan door VIVAQUA als oninbaar worden beschouwd.

De gezinnen van wie de waterdistributie dreigde te worden onderbroken en die verhuisd zijn voordat de onderbreking is uitgevoerd, vertegenwoordigen volgens de schatting van VIVAQUA een derde van de gevallen. Het verlies dat wordt geleden doordat personen verhuizen betreft dus 1 200 gezinnen per jaar en wordt geschat op 1,5 miljoen euro in 2016. De stijging van de onbetaalde facturen heeft uiteindelijk een impact op de factuur van de andere gezinnen.



14. De gezinnen halen zelden de aangetekende brief (ingebrekestelling) op

VIVAQUA stuurt de ingebrekestelling momenteel alleen in de vorm van een aangetekende brief. Als de geadresseerde niet thuis is op het moment dat de postbode langskomt, gaat de brief terug naar het postkantoor. De geadresseerde moet zich dan op het postkantoor aanbieden om zijn briefwisseling in ontvangst te nemen. VIVAQUA stelt vast dat heel wat gezinnen de aangetekende brief gewoon niet ophalen.

Bijgevolg neemt het gezin geen kennis van bepaalde belangrijke informatie die in de ingebrekestelling staat vermeld, in het bijzonder een uittreksel uit de ordonnantie waarin het eraan wordt herinnerd dat het OCMW op de hoogte zal worden gebracht (en dat het gezin dat kan weigeren) en de details van de voortzetting van de gerechtelijke procedure (vredegerecht).

C. Vaststellingen over de andere beschermingsmechanismes

15. Het geldende solidair en progressief tarief is geen garantie voor sociale solidariteit

Het sociaal en progressief tarief, dat in 2006 werd ingevoerd, streeft ernaar het waterverbruik van de gezinnen te verminderen door een variabel tarief toe te passen op basis van het aantal verbruikte m³. Deze vorm van tarifiering voldoet aan de Kaderrichtlijn Water van de Europese Unie door duurzamer watergebruik aan te moedigen.

Men spreekt van een solidair tarief, want het is de bedoeling dat de gezinnen met een laag inkomen, waarvan wordt verwacht dat ze minder water verbruiken, worden bevoordeeld; omdat hun verbruik lager ligt, komen ze enkel terecht in de eerste twee schijven, de zogenaamde 'vitale' en 'sociale' schijf.

In de praktijk vragen heel wat actoren zich af of die tarifiering wel echt efficiënt is, in het licht van de beoogde doelstellingen, en willen ze dan ook deze tarifiering herzien. De volgende beperkingen worden daarbij aangehaald:

- het solidair en progressief tarief wordt toegepast op de gezinnen die geen individuele meter hebben (dit is twee derde van de gezinnen), maar hun verbruik wordt samengeteld met het verbruik van hun burens in hetzelfde gebouw.
- het is niet bewezen dat de schommeling van de waterprijs een invloed heeft op het verbruik van het gezin, zeker niet in een stad waar het waterverbruik per inwoner al laag is.²³
- het verbruik van de gezinnen met een heel laag inkomen heeft de neiging om hoger te zijn, omdat die gezinnen vaker thuis zijn (gebruik van het toilet op de werkplek, minder vaak vakantie, ...) en omdat ze niet over waterzuinige sanitaire installaties beschikken.

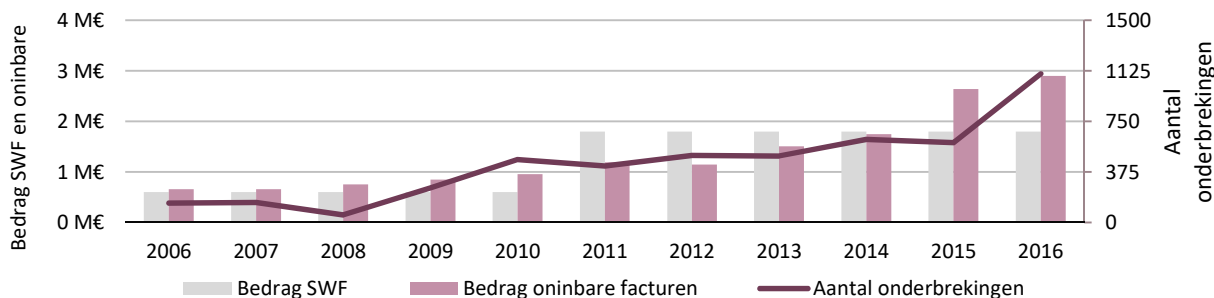
VIVAQUA in het bijzonder wil een nieuwe tarifieringsmethode die rekening houdt met de specifieke kenmerken van de Brusselse gezinnen, zonder daarom de strekking van de Europese richtlijn op het vlak van rationeel omspringen met water uit het oog te verliezen.

16. De stijging van het SWF-budget volstaat niet om onderbrekingen van waterdistributie te beperken

Het sociaal waterfonds is momenteel het belangrijkste beschikbare middel om het aantal onderbrekingen van de waterdistributie te beperken. Gelet op de regelmatige stijging van de waterprijs en van het aantal onbetaalde facturen in de loop der tijd (zie vaststelling 12), moest de verhoging van de bijdrage aan het SWF van 0,01 euro/m³ tot 0,03 euro/m³ (in 2011) de toename van het aantal onderbrekingen van de waterdistributie beperken.

Ondanks een lichte daling van het aantal onderbrekingen van de waterdistributie dat jaar (- 10 %), begon het aantal vanaf 2012 weer te stijgen, ondanks een daling van het aantal onbetaalde facturen in datzelfde jaar.

De toename van het aantal onderbrekingen van de waterdistributie kan dus niet alleen worden verklaard door een stijging van het aantal onbetaalde facturen als gevolg van een verhoging van de waterprijs. Zo kan het optrekken van het SWF-budget ook niet volstaan om de gezinnen te behoeden voor de onderbreking van de waterdistributie.



Figuur 36: Ratio SWF / oninbare facturen sinds 2006

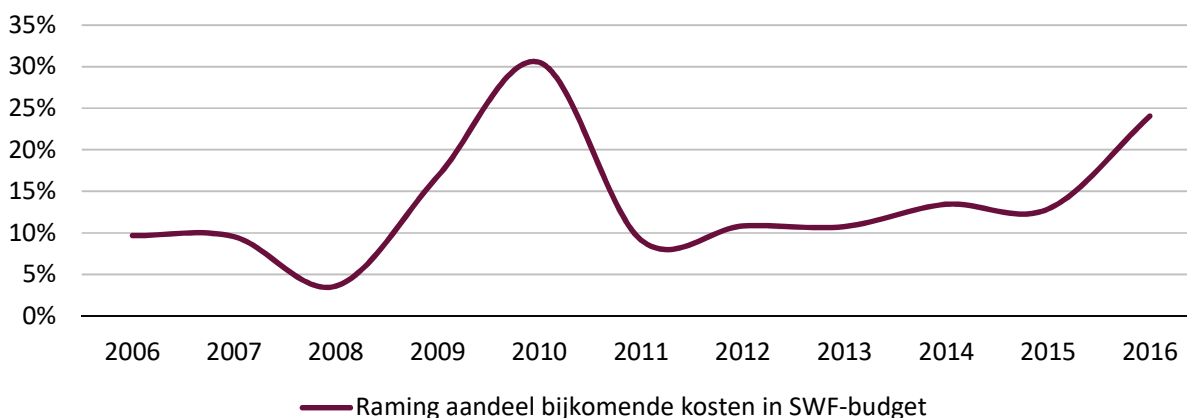
²³Volgens het Europees Milieuagentschap [3]

17. Het SWF financiert systematisch bijkomende kosten van de waterschulden

De hulp van het sociaal waterfonds is in een groot aantal gevallen van toepassing op gezinnen die zijn opgeroepen om voor de vrederechter te verschijnen en die, naast hun 'waterschulden', een aanzienlijke schuld hebben inzake gerechtskosten (zie vaststelling 8).

Als we ervan uitgaan dat de OCMW's in 2016 70 % van de schulden van de gezinnen betaalden van wie de waterdistributie onderbroken werd²⁴, komt het totaal dus uit op $1\,104 * 560 * 70\% = 430\,000$ euro, of 23,9 % van het SWF-budget.

Deze raming is bovendien lager dan de werkelijke kosten, omdat ook rekening moet worden gehouden met het aantal gezinnen van wie de waterdistributie niet wordt onderbroken, maar die wel voor het vredegerecht worden gedagvaard. Deze cijfers waren niet beschikbaar.



Figuur 37: Geraamd aandeel van de bijkomende kosten in het SWF-budget

De door het SWF gefinancierde bijkomende kosten maken dus ongeveer een kwart van het oorspronkelijke budget uit. Bovendien lijkt dit aandeel toe te nemen naarmate VIVAQUA meer gerechtelijke procedures opstart. Deze bedragen bieden geen enkele meerwaarde op en helpen de gezinnen op lange termijn niet.

Het is ook moeilijk om de werkelijke cijfers van de uitgaven van de OCMW's voor bijkomende kosten te verkrijgen, omdat er geen follow-up is van deze indicator.

Bovendien wordt 30 % van de bedragen die VIVAQUA in het kader van het sociaal waterfonds aan de OCMW's toekent, besteed aan werkings- en beheerskosten.

18. Gebrek aan vastgelegde criteria vermindert de toegankelijkheid van de afbetalingsplannen

Om de verbruikers met schulden te helpen die schulden aan te zuiveren (factuur en bijkomende kosten), kan een afbetalingsplan worden aangevraagd bij VIVAQUA. Als het afbetalingsplan tot het einde wordt nageleefd, kan het gezin zijn budget beter beheren. Bovendien wordt, zolang het afbetalingsplan wordt nageleefd, de procedure opgeschort, zodat een gerechtelijke procedure kan worden vermeden.

Toch kampt dat hulpmiddel met drie grote problemen:

- het afbetalingsplan dat VIVAQUA wil, is niet altijd aangepast aan het gezinsbudget, zelfs niet als de OCMW's plannen voorstellen op basis van hun sociaal onderzoek. De belangrijkste beperking komt door de beslissing van

²⁴Dit cijfer is een schatting van de maatschappelijk assistenten van de OCMW's, maar is op geen enkele reporting gebaseerd.

VIVAQUA om geen afbetalingsplan toe te kennen voor een periode die verder gaat dan de datum van de volgende jaarfactuur.

- de uitvoering van het afbetalingsplan is niet gebaseerd op criteria die bepalen of het plan al dan niet redelijk is, zoals een bestaansminimum voor het gezin, waarmee het de dagelijkse uitgaven kan financieren.
- er wordt niet systematisch een afbetalingsplan voorgesteld. Het verzoek moet van het gezin (of het OCMW) komen, terwijl het gezin niet altijd op de hoogte is van de mogelijkheid om de betaling van zijn factuur te spreiden. Tijdens de onderhandelingen over het afbetalingsplan, bevindt VIVAQUA zich bovendien in een sterke positie, wat voor het gezin aanleiding is om een voor hen minder interessante regeling te aanvaarden.

De OCMW's schatten dat minder dan 50 % van de aanvragen om een afbetalingsplan tot een akkoord leiden. Deze afbetalingsplannen worden daarna niet systematisch nageleefd door de gezinnen, met name als het afbetalingsplan niet redelijk is ten opzichte van de gezinssituatie. In een groot aantal gevallen moet het gezin de hoorzitting (en de bijbehorende kosten) afwachten om een afbetalingsplan te krijgen dat overeenstemt met zijn werkelijke mogelijkheden om zijn schulden aan te zuiveren.

Als een afbetalingsplan niet nauwkeurig wordt nageleefd (tempo, bedrag), dreigt het gezin niets te betalen in plaats van een beetje.

Wanneer al een afbetalingsplan werd toegekend aan het gezin en dat plan niet werd nageleefd, kan het gezin later geen aanvraag meer indienen voor een nieuw plan, zelfs niet via het OCMW.

19. De bekendste sociale hulpverleningen werken curatief en niet preventief

Er bestaan verschillende preventieve acties rond water. In het kader van hun opdracht om gebruikers te adviseren, bieden de OCMW's zo workshops aan om te leren hoe een factuur of de meterstand moet worden (af)gelezen, of geven ze tips voor een redelijk waterverbruik. Het ontbreekt deze acties echter aan harmonisatie en communicatie, waardoor de doeltreffendheid ervan beperkt is. Preventieve maatregelen hebben nochtans het voordeel dat ze de kans vergroten dat het 'doelgezin' in de toekomst niet meer te kampen krijgt met waterarmoede.

De overige maatregelen zijn over het algemeen echter eerder gericht op het oplossen van de gevolgen dan de oorzaken van betalingsmoeilijkheden:

- de hoofdmoot van het geld dat voor het sociaal waterfonds wordt ingezameld, wordt gebruikt om reeds bestaande schulden af te lossen, waarbij soms gerechtskosten zijn inbegrepen (zie vaststelling 17).
- de uitgaven voor de technische verbeteringen maken geen deel uit van een officieel budget, ondanks de goede reacties (zie feedback).
- het gewest heeft geen sociaal tarief dat de meest behoevende gezinnen in staat stelt om niet elk jaar met onbetaalde facturen opgezadeld te zitten.

Er moet ook op worden gewezen dat als de situatie van een gezin inzake water verbetert dat ook positieve gevolgen kan hebben voor zijn andere schulden (huisvesting, gezondheid, energie, ...).

Feedback van de waterscans

Het Welzijnshuis in Roeselare, met de steun van de Koning Boudewijnstichting,

- geeft tips voor een zuiniger waterverbruik
- verdeelt zuinige straalbrekers en douchekoppen
- zorgt voor doorgedreven audits en noodzakelijke herstellingen
- gemiddelde besparing van 83 m³ op 47 audits
- maximale besparing van 363 m³ voor een gezin (meerdere duizenden euro's)

25

²⁵Zie feedback van de Koning Boudewijnstichting over 'water voor allen'.

20. De factuur is niet overzichtelijk en wordt één keer per jaar opgestuurd

Een vaak gehoorde kritiek is dat de facturen niet duidelijk genoeg zijn en dat dit een verzwarende factor vormt voor de problemen die gezinnen hebben om hun schulden te beheren. Daarom is de Koning Boudewijnstichting begonnen na te denken over de vereenvoudiging van de energiefacturen met de bedoeling de goede praktijken te identificeren.

Hoewel de factuur van VIVAQUA een duidelijke eerste pagina heeft met het te betalen bedrag, de betalingsvoorwaarden en de einddatum, zijn de pagina's daarna heel wat moeilijker te begrijpen.

Wanneer het gezin dus zijn verbruik en het factureringstarief van dichterbij wil bekijken, wordt het overstelp met moeilijk te ontcijferen informatie. Het onderscheid dat wordt gemaakt tussen bijvoorbeeld de prijs van het water, die van de gemeentelijke sanering en die van de gewestelijke sanering vergroot de hoeveelheid informatie voor de verbruiker, die alleen wil weten waarom hij een ander bedrag moet betalen.

Alle actoren zijn ook van mening dat het versturen van de factuur op jaarbasis een extra probleem vormt voor de gezinnen en het beheer van deze betaling bemoeilijkt.

D. Vaststellingen over de OCMW's

21. De begeleiding van de verbruiker gedurende de volledige procedure geeft hem de mogelijkheid om een actievere rol te spelen in de aflossing van zijn schulden

De begeleiding van het gezin gedurende de volledige procedure heeft positieve gevolgen. Het gezin voelt zich immers meer betrokken en kan echt een bijdrage leveren aan beslissingen en concrete acties.

De begeleiding van het gezin door het OCMW maakt het bijvoorbeeld mogelijk:

- het gezin op de hoogte te brengen van alle beschikbare hulp en het te helpen om die hulp te verkrijgen
- het gezin duidelijk te maken welke stappen er zijn in de procedure 'onderbreking van de waterdistributie' en de gevolgen ervan
- zo veel mogelijk te vermijden dat er een gerechtelijke procedure voor het vrederecht wordt opgestart
- het gezin voor te bereiden op de hoorzitting voor het vrederecht
- de beslissing van de vrederechter te vergemakkelijken door een volledige stand van zaken te geven van de financiële situatie van het gezin om de best mogelijke regeling te verkrijgen

Deze contacten tussen gezinnen en OCMW's zijn van groot belang, omdat ze het in een groot aantal gevallen mogelijk maken de onderbreking van de waterdistributie te vermijden. Niet alle gezinnen nemen echter contact op met de OCMW's (of te laat), omdat ze een verkeerd beeld hebben van het OCMW, opzien tegen de administratieve rompslomp of omdat ze onvoldoende geïnformeerd zijn over het OCMW.

22. De listings die VIVAQUA bezorgt aan de OCMW's worden niet ten volle benut

De listing die VIVAQUA aan de OCMW's bezorgt, is het belangrijkste communicatiekanaal tussen deze twee actoren. Momenteel wordt die listing echter onvoldoende benut en wel om de volgende redenen:

- op deze listing staan geen telefoonnummers; de OCMW's moeten dus per brief contact opnemen met de gezinnen en omdat er slechts ongeveer 10 % van die gezinnen reageert, is de doeltreffendheid van de hulp die de OCMW's bieden, beperkt.
- de listing is niet dezelfde als de listing die door de energieleveranciers wordt gestuurd, hoewel de OCMW's zich met die twee opdrachten bezighouden. De OCMW's kunnen zich dus niet richten op de gezinnen die het kwetsbaarst zijn en met een algemeen probleem te kampen hebben.
- de listing is niet eenvormig met de energielisting en bevat enkel de nieuwe 'schuldenaars'. Het is onmogelijk om de gezinnen te identificeren die hun schulden hebben afbetaald zonder hulp van de OCMW's.
- de listing zou wekelijks, en niet driemaandelijks, moeten worden verstuurd, om de gezinnen sneller te kunnen helpen.

Er bestaat dus een mogelijkheid om de listing te verbeteren om de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden doeltreffender, sneller en correcter te identificeren.

23. De moeilijke toegang van het OCMW tot VIVAQUA gaat ten koste van het gezin

VIVAQUA en de OCMW's hebben geen enkel zicht op hun respectieve acties; hun beheer van de gezinnen met onbetaalde facturen is met andere woorden niet op elkaar afgestemd.

Dit gebrek aan synchronisatie en communicatie vormt een probleem:

- omdat de invoering van de hulpmechanismes voor de gezinnen wordt vertraagd
- omdat de hoeveelheid informatie die voor de OCMW's beschikbaar is te beperkt is; die OCMW's moeten dan nog tijd besteden aan het verzamelen van die informatie. Zo heeft het OCMW bijvoorbeeld geen toegang tot de staat van de schulden van een gezin en kan het er zich dus niet van vergewissen dat het gezin de beloofde betalingen uitvoert.
- omdat de opmaak van de afbetalingsplannen bemoeilijkt wordt (zie vaststelling 18)

Uiteindelijk wordt het gezin niet meer opgevolgd door het OCMW zodra de waterdistributie is hersteld, zodat het in de komende jaren gemakkelijk opnieuw in de waterarmoede kan verzeilen.

24. De gegevens van de OCMW's staan op het rappel, maar zouden op de ingebrekestelling moeten worden vermeld

De interventie van het OCMW via het sociaal waterfonds mag enkel een laatste redmiddel zijn. Wanneer de OCMW's te veel aanvragen om hulp krijgen bij de betaling van de facturen neemt de verwerkingstijd van de dossiers enorm toe, zodat er minder tijd overblijft voor de gezinnen die de hulp het hardst nodig hebben.

In 2016 hebben 47 000 gezinnen een rappel gekregen, of ongeveer een kwart van de gezinnen met een individuele meter (23,5 %). Dit rappel bevat de gegevens van het OCMW en verzoekt het gezin om contact op te nemen bij betalingsmoeilijkheden.

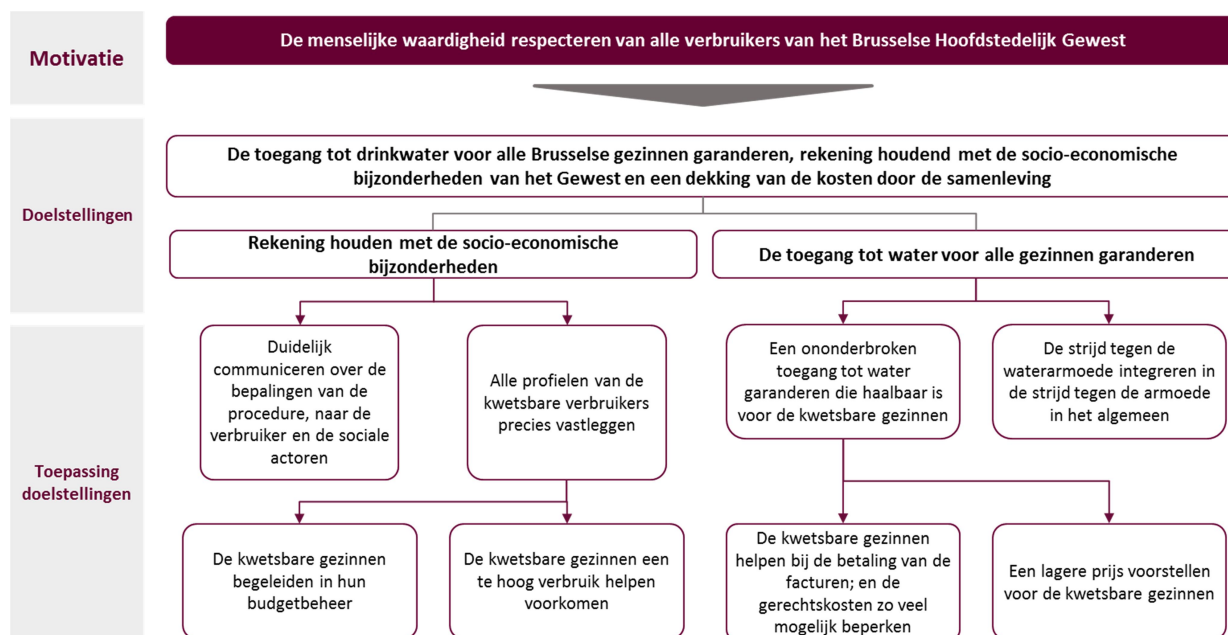
De contactgegevens van het OCMW in plaats daarvan op de ingebrekestelling zetten - 26 000 gezinnen hebben zo'n ingebrekestelling ontvangen in 2016 (13 %) - zou voor een daling kunnen zorgen van de verzoeken die minder belangrijk zijn, omdat ze minder dringend zijn gelet op de gezinssituatie.

IV. Voorstellen tot verbetering van de sociale bescherming

A. Doelstellingen van de sociale bescherming

Met het oog op oplossingen die de sociale bescherming in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest beduidend kunnen verbeteren, werden de doelstellingen van deze sociale bescherming in een concrete vorm gegoten en gevalideerd door de leden van de werkgroep. Deze doelstellingen hernemen bovendien de doelstellingen die werden geïdentificeerd in het kader van de strijd tegen de energiearmoede.²⁶

Er zijn twee hoofddoelstellingen die moeten worden bereikt om de menselijke waardigheid van de verbruikers te respecteren: garanderen dat alle gezinnen toegang tot water hebben en oog hebben voor de socio-economische bijzonderheden van die gezinnen.



Figuur 38: Doelstellingen van de sociale bescherming

Eenzijds moeten de profielen van de verbruikers die zich in een precare situatie bevinden, worden geïdentificeerd om de socio-economische bijzonderheden in aanmerking te kunnen nemen. Deze identificatie moet volledig zijn, maar mag geen gezinnen omvatten die geen specifieke bescherming nodig hebben. Deze geïdentificeerde gezinnen moeten dan persoonlijk worden begeleid om een te groot verbruik te helpen voorkomen en hun budget te beheren. Voor een doeltreffende identificatie is een duidelijke communicatie over de procedure vereist. De verbruikers moeten kunnen begrijpen of ze deel uitmaken van de doelprofielen en de sociale actoren moeten helpen bij de identificatie en de gezinnen in kwestie aanmoedigen om zich kenbaar te maken.


Anderzijds is het noodzakelijk om de toegang tot water voor alle Brusselse gezinnen te waarborgen. Deze toegang moet constant zijn en betaalbaar zijn voor de kwetsbare gezinnen. De gewaarborgde toegang tot water betekent eveneens dat de waterdistributie van gezinnen die zich in een precare situatie bevinden enkel mag worden onderbroken in extreme gevallen.

Tot slot moet de strijd tegen waterarmoede gevoerd worden in het kader van de strijd tegen armoede in het algemeen, omdat gezinnen die moeilijkheden hebben om hun waterfactuur te betalen het waarschijnlijk ook moeilijk hebben om andere facturen te betalen.







²⁶Studie over de beslissingen van het vrederecht, Brugel [13]

Deze doelstellingen en de in het vorige hoofdstuk uiteengezette vaststellingen hebben het mogelijk gemaakt 30 maatregelen voor te stellen die kunnen bijdragen tot de bescherming van gezinnen die zich in een precare situatie bevinden. Deze maatregelen konden worden voorgesteld en besproken door de leden van de werkgroep; deze besprekingen hebben over het algemeen geleid tot wijzigingen van de maatregelen en, in bepaalde gevallen, tot intrekking van de maatregel.

Er moet worden opgemerkt dat bij de uitvoering van deze maatregelen rekening werd gehouden met de scope van de VIVAQUA-activiteiten, met de bedoeling de besprekingen niet oeverloos te rekken. Deze maatregelen streven er zo naar uitvoerbaar te zijn - in bepaalde gevallen na aanvullende operationele uitvoeringsanalyses - om gezinnen die zich in een precare situatie bevinden effectief te helpen.

Rekening houden met de socio-economische bijzonderheden	Duidelijk communiceren over de bepalingen van de procedure	<ol style="list-style-type: none"> 1. De bewustmakingscampagnes inzake water (en drinkbaarheid) voor de armste gezinnen uitbreiden 2. De factuur vereenvoudigen om ze begrijpelijker te maken 3. Een week vóór de hoorzitting de meters opnemen
	Alle profielen van de kwetsbare verbruikers precies vastleggen	<ol style="list-style-type: none"> 4. De listing van de klanten met schulden aanpassen 5. De dienstverlening aan de klant verbeteren door het telefonisch contact te vergemakkelijken (in maart '18) 6. Een enquête houden bij de gezinnen die zich in een precaire situatie bevinden om de mechanismes continu te kunnen verbeteren 7. Een regelmatigere opname van de meterstand veralgemenen om te helpen bij het budgetbeheer
	De kwetsbare gezinnen begeleiden in hun budgetbeheer	<ol style="list-style-type: none"> 8. De overdracht van informatie over de gezinnen met onbetaalde facturen vergemakkelijken tussen VIVAQUA en de OCMW's en de grenzen bepalen van een redelijk afbetalingsplan 9. De methode waarmee het OCMW contact opneemt, verbeteren 10. De individuele follow-up aanmoedigen van de gezinnen die hulp hebben gekregen van de OCMW's 11. De contacten tussen de verschillende wateractoren verstevigen 12. Een reporting uitwerken over het gebruik van het sociaal waterfonds (SWF) (door de financieel controleur) 13. Opsplitsing van het beheer van het SWF: beheer van de keuze van het publiek dat geholpen wordt door de OCMW's en imputatie op de facturen door VIVAQUA
	Een te hoog verbruik helpen voorkomen	<ol style="list-style-type: none"> 14. Een gratis wateraudit bij de klanten die worden geïdentificeerd als met de meeste schulden/als met de grootste moeilijkheden (waterambassadeurs – zie Eau de Paris)  15. Op verzoek van de OCMW's herstellingen uitvoeren bij het gezin

Figuur 39: Samenvatting van de voorgestelde ideeën (1)

De toegang tot water voor alle gezinnen garanderen	De kwetsbare gezinnen helpen bij de betaling van de facturen en de gerechtskosten zo veel mogelijk beperken	<ul style="list-style-type: none"> 16. Een duidelijke regelgeving uitwerken voor verborgen lekken 17. De maandelijkse factuur invoeren (effectief sinds juli 2018)  18. Enkel op verzoek van het gezin een gerechtelijke procedure (vredegerecht) inleiden
	Een lagere prijs voorstellen voor de kwetsbare gezinnen	<ul style="list-style-type: none">  19. Een statuut 'beschermde klant' creëren, samen met een sociaal tarief dat gelinkt is aan het statuut en niet aan het verbruik 20. De termijnen van de procedure optimaliseren door de praktijken te wijzigen  21. De termijnen van de procedure optimaliseren door de ordonnantie te wijzigen
	Een ononderbroken toegang tot water garanderen die haalbaar is voor de kwetsbare gezinnen	<ul style="list-style-type: none">  22. Een administratieve commissie oprichten met rechtsbevoegdheid om een besluit te nemen over de schulden (zie LAC's) 23. Het gezin opnieuw aansluiten, zodra het gedeelte 'water' van zijn schulden is betaald, als het de eerste keer is 24. Systematisch de overdraagbaarheid van de onderbreking vragen bij een vonnis 25. Overeenkomsten tussen het OCMW en VIVAQUA uitwerken
	De strijd tegen de waterarmoede integreren in de strijd tegen de armoede in het algemeen	<ul style="list-style-type: none">  26. Opname van een verplichting tot duurzaam waterbeheer in de sociale woningen  27. In de huisvestingscode de verplichting van een individuele meter opnemen 28. Proberen de water- en energieprocedures te harmoniseren 29. De verschillende vormen van sociale hulp inzake water en energie groeperen 30. De behandeling van de 'waterschulden' combineren met andere databanken inzake onbetaalde facturen

Figuur 40: Samenvatting van de voorgestelde ideeën (2)

B. Voorstellen van maatregelen tot verbetering van de sociale bescherming

1. De bewustmakingscampagnes inzake water (en drinkbaarheid) voor de armste gezinnen uitbreiden



Beschrijving

De OCMW's en de andere sociale actoren hebben al heel wat acties opgestart, jammer genoeg zonder de goede praktijken te coördineren en te harmoniseren. De bewustmakingscampagnes moeten het concept 'rationeel waterverbruik' onder de aandacht van de gezinnen brengen, zodat ze hun verbruik en dus hun eindfactuur kunnen beperken.

Door het doelpubliek van de campagne te bepalen, kunnen in de eerste plaats de gezinnen worden bereikt die zich in een preciaire situatie bevinden. Vooral dit punt is gebaat bij een goede coördinatie tussen OCMW's en sociale diensten, aangezien de twee actoren niet noodzakelijk hetzelfde publiek bereiken; ze hebben namelijk elk een verschillende opdracht.

Met name moeten de gezinnen zich bewust worden van de drinkbaarheid van het leidingwater; op die manier zouden sommige gezinnen tot 270 euro per persoon per jaar kunnen besparen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen in een preciaire situatie

De doeltreffendheid van de bewustmakingscampagne hangt af van de beoogde reikwijdte en of het lukt om het juiste publiek te bereiken. Het aantal gezinnen dat met deze maatregel moet worden bereikt, kan worden geraamd op 10 000.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

De bewustmakingscampagnes kunnen het verbruik van de bereikte gezinnen helpen te verminderen, in het bijzonder door hen verantwoordelijk te maken voor de reële kosten van waterlekken en dus voor de noodzaak om zo snel mogelijk herstellingen uit te voeren.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten blijven laag, maar hangen af van de reikwijdte en de duur van de campagne. De kosten kunnen worden verdeeld over de OCMW's en de sociale diensten.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel levert geen grote moeilijkheden op bij de praktische uitvoering ervan, omdat de OCMW's en de sociale actoren die al regelmatig toepassen.

Deze maatregel vergt echter een goede coördinatie tussen de actoren om een goede doeltreffendheid te garanderen. Bovendien moeten de acties meerdere jaren duren om een follow-up op lange termijn te waarborgen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
OCMW	50 000 euro	∅
Andere sociale actoren	50 000 euro	∅
Totaal	100 000 euro (jaarlijks)	∅



2. De factuur vereenvoudigen om ze begrijpelijker te maken

Beschrijving

Als de factuur toegankelijker wordt gemaakt, zullen gezinnen meer inzicht krijgen in hun verbruik en dat beter in de hand kunnen houden. De factuur moet het gezin dus in staat stellen na te gaan of de gegevens op de factuur kloppen en of de factuur geen fouten bevat. Op de factuur moet duidelijk worden vermeld welk verhaal mogelijk is en met wie contact kan worden opgenomen in geval van problemen.

De factuur moet het gezin ook de mogelijkheid bieden om zijn verbruik goed te begrijpen en het te vergelijken met andere gelijkaardige gezinnen om zich bewust te worden van zijn verbruik.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Hoewel de vereenvoudiging van de waterfactuur een invloed heeft op alle gezinnen is ze voornamelijk van belang voor de gezinnen die zich in een preciaire situatie bevinden en die er het meeste baat bij hebben hun waterfactuur na te kijken.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

Als gezinnen een duidelijker zicht hebben op hun verbruik kan dit een stimulans zijn om het te verminderen. De vergelijking met het gemiddelde verbruik van andere gezinnen kan een gezin er ook toe aanzetten om inspanningen te leveren om zijn verbruik te verminderen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Behalve de kosten om deze maatregel uit te voeren, zou de 'productieprijs' van een factuur op zich niet mogen evolueren.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Een nieuw model factuur uitwerken, is moeilijk; er zou daarbij een voorbeeld moeten worden genomen aan wat er al verwezenlijkt is op energievlak en waarvan de eerste reacties positief zijn. Met name de Koning Boudewijnstichting deed een reeks van 15 aanbevelingen om de facturen te vereenvoudigen en voert tests inzake efficiëntie uit bij de gezinnen.

Een bijzonder aandachtspunt is duidelijk aangeven of het om een geschatte dan wel om een reële meterstand gaat.

VIVAQUA kan beslissen om zijn factuur te wijzigen (te vereenvoudigen) met als enige beperking dat de wettelijke vermeldingen erop moeten staan.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	25 000 euro (wijziging van de factuur)	∅
OCMW	∅	∅
Totaal	25 000 euro (eenmalig)	∅

3. Een week vóór de hoorzitting de meters opnemen



Beschrijving

Zoals aangestipt in de vaststellingen zit er soms veel tijd tussen de eerste onbetaalde factuur en de hoorzitting op het vredegericht. In die periode blijft het gezin water verbruiken zoals het dat gewoon is en stapelen zijn schulden zich op.

De bedoeling van dit idee is het verbruik van het gezin te kennen op het moment van de hoorzitting, zodat het gezin een volledige factuur kan ontvangen, met daarop al de bedragen die het verschuldigd is op dat moment; op die manier hoeft het gezin slechts één globale factuur te betalen. Deze nieuwe factuur maakt het ook mogelijk om de einddatum van de volgende jaarfactuur te verschuiven. Het is daarom belangrijk om een week vóór de hoorzitting de meterstand te noteren, zodat de vrederechter bijvoorbeeld een afbetalingsplan kan voorstellen voor alle bedragen die aan VIVAQUA verschuldigd zijn.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Het uitgesproken vonnis houdt rekening met de volledige gezinssituatie, de schulden in het verleden en het verbruik sinds de procedure van start is gegaan. De rechter kan zich dus baseren op geactualiseerde gegevens inzake schuldenlast en een realistisch afbetalingsplan gespreid over 12 maanden voorstellen, waarbij de volgende jaarlijkse vervaldag is verschoven naar het jaar daarop.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

De gezinnen zullen sneller (vroeger in de procedure) worden aangemoedigd om minder te verbruiken en zullen zo vermijden dat hun schulden zich opstapelen. Momenteel houdt het vonnis geen rekening met het water dat ondertussen is verbruikt.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten voor een meteropneming, die al hoog zijn (ongeveer 70 euro), moeten worden vermenigvuldigd met het aantal bezoeken dat nodig is om de maatregel uit te voeren. Het gezin is immers niet systematisch thuis als de VIVAQUA-technicus langskomt om de meterstand te noteren.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

VIVAQUA heeft al medewerkers in dienst die watermeters opnemen. Bij de organisatie van hun werk moet dus rekening worden gehouden met deze nieuwe 'taak'.

Een van de grote problemen is de toegang tot de watermeter van het gezin een week vóór de hoorzitting. Als deze meteropneming verplicht is, valt te vrezen dat sommige hoorzittingen zo vaak zullen worden uitgesteld als nodig is om de meterstand te kunnen noteren.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	Kosten van de meteropneming (70 euro) * aantal bezoeken dat nodig is (2) * 3 850 = 540 000 euro	∅
OCMW	∅	∅
Totaal	540 000 euro (jaarlijks)	∅

Redenen van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel. De belangrijkste bezwaren zijn de te hoge kosten van de toepassing terwijl daar slechts een beperkte winst tegenover staat, alsook de invoering (van de maatregel) die moeilijk kan worden toegepast in reële situaties.

De werkgroep stelt echter voor de mogelijkheid te behouden om de meteropneming uit te voeren op verzoek van het gezin of het OCMW.

Een alternatief is om het gezin op vrijwillige basis voor te stellen de meterstand van zijn verbruik door te geven, samen met een foto van de meter. Op die manier kunnen kosten van de meteropneming door een VIVAQUA-operator worden vermeden.



4. De listing van de klanten met schulden aanpassen

Beschrijving

De OCMW-listing, het belangrijkste communicatiemiddel tussen VIVAQUA en de OCMW's, is op verschillende punten vatbaar voor verbetering. De doelstellingen van een verbetering van de listing zijn:

- een gemakkelijker gebruik voor de OCMW's door eerst de essentiële elementen weer te geven (gezinnen waarmee het eerst contact moet worden opgenomen)
- de gelijkschakeling van de listings met die inzake energie op basis van het model dat door Brugel is voorgesteld en het leggen van links tussen de schulden van de gezinnen
- de automatisering van het proces met frequentere verzending (op wekelijkse en niet driemaandelijke basis)
- de mogelijkheid om beter te weten welke gezinnen zich in een precare situatie bevinden

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

De gezinnen met de meeste schulden worden eerst en sneller geïdentificeerd, dankzij een wekelijkse in plaats van een driemaandelijke verzending (van de listing). De situatie van deze gezinnen krijgt de kans niet om erger te worden. Bovendien wordt samen met de waterschulden rekening gehouden met de energieschulden, zodat de gezinnen met de grootste moeilijkheden beter kunnen worden geholpen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten van de maatregel zijn beperkt tot de kosten voor de ontwikkeling van een nieuwe tool en de opleiding van het personeel om die tool te kunnen gebruiken.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De ontwikkeling van zo'n tool moet het mogelijk maken om zo veel mogelijk rekening te houden met de noden van de OCMW's en moet tegelijk gebruiksvriendelijk blijven. Ze moet daarom gebeuren in samenwerking met de sociale actoren van de OCMW's.

In het kader van deze studie werd reeds een voorbeeld van een tool ontwikkeld dat naar de OCMW's werd gestuurd om de technische en operationele haalbaarheid van het principe aan te tonen.

Het personeel moet daarna worden opgeleid om de tool te kunnen gebruiken.

De overdracht van persoonsgegevens zou de goedkeuring moeten krijgen van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	10 000 euro (lichte aanpassing van de listing 'water')	∅
OCMW	35 000 euro (tool voor samensmelting van schuldensteekkaarten, allerlei functionaliteiten en opleidingen)	∅
Totaal	45 000 euro (eenmalig)	∅



5. De dienstverlening aan de klant verbeteren door het telefonisch contact te vergemakkelijken (effectief sinds het eerste kwartaal 2018)

Beschrijving

De gezinnen hebben het soms moeilijk om contact op te nemen met VIVAQUA, wat hen niet stimuleert om te proberen hun problemen vroegtijdig op te lossen. De belangrijkste mogelijke verbeteringen zijn:

- de tijd verkorten die de klant moet wachten om iemand van VIVAQUA aan de lijn te krijgen
- het aantal gesprekspartners tijdens eenzelfde telefoongesprek verminderen (de klant niet van de ene naar de andere dienst doorschakelen)

Deze maatregel werd al door VIVAQUA bestudeerd en in maart 2018 zullen er verbeteringen worden doorgevoerd. Er wordt onder andere gepland om het klantenloket opnieuw in te richten en aan die klanten de mogelijkheid te geven om vooraf een afspraak te maken.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Een gemakkelijkere toegang tot VIVAQUA zou vooral gezinnen moeten helpen die een oplossing zoeken, maar zich niet tot de OCMW's willen wenden.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten van de maatregel zijn afkomstig van de noodzaak om extra medewerkers aan te werven.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Naast de aanwerving van een of twee voltijdsequivalenten om de wachttijd voor de klanten te verminderen, moet VIVAQUA ook de organisatie van zijn klantendienst en de afhandeling van de telefonische oproepen herzien.

VIVAQUA moet daarnaast het klantenloket opnieuw inrichten en een afsprakensysteem uitbouwen.

Het gebruik van gespecialiseerde IT-tools (vb.: chatbox) zou de kwaliteit van de klantendienst ook aanzienlijk kunnen verbeteren.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	Een telefoonlijn voorbehouden enkel voor de OCMW's (1-3 VTE): 140 000 euro	Beter imago van VIVAQUA en mogelijkheid om te worden doorverwezen naar de OCMW's
OCMW	∅	∅
Totaal	140 000 euro (jaarlijks)	∅

6. Een enquête houden bij de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden om de mechanismes continu te kunnen verbeteren



Beschrijving

Er bestaat momenteel geen enkele feedback van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden over hun visie op het proces. De bedoeling van de maatregel is om op lange termijn te komen tot een kwalitatieve analyse, die de huidige kwantitatieve studie aanvult, waardoor een overzicht kan verkregen worden van de situatie van de kwetsbare gezinnen. Deze enquête zou het dan mogelijk kunnen maken de voorgestelde dienstverlening en hulp continu te verbeteren.

De invoering van de maatregel moet nog worden bestudeerd, om zich te vergewissen van de kwaliteit en de bruikbaarheid van de verkregen antwoorden.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Deze maatregel maakt het mogelijk om de al bestaande of overwogen mechanismes te verbeteren door de moeilijke punten voor de gezinnen te identificeren. De kwaliteit van de voorgestelde hulp zou dus gaandeweg beter moeten worden.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De belangrijkste kosten van de maatregel hebben betrekking op de realisatie van de vragenlijst en de opleiding van de werknemers als contactpersoon voor de gezinnen. Bovendien zijn er kosten verbonden aan de analyse van de verkregen gegevens.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Deze maatregel vergt de invoering van een structuur waarmee in eerste instantie de feedback van de gezinnen kan worden verzameld; in tweede instantie kan die feedback dan worden geanalyseerd.

De gezinnen moeten op vrijwillige basis en anoniem kunnen meewerken aan deze enquête.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	∅
OCMW	Realisatie van een formulier voor het verzamelen van informatie om de oorsprong van de situatie en de ervaring van de klanten te begrijpen + enkele opleidingen (25 000 euro)	Beter begrip van de klanten die zich in een precare situatie bevinden en verbeteringen van de begeleidende berichten en procedures
Totaal	25 000 euro (jaarlijks)	∅

Beperkingen

Alle leden van de werkgroep onthalen het idee om een kwalitatieve feedback van de gezinnen te integreren positief. De sociale actoren benadrukken echter het belang van de combinatie van een analyse op basis van een grote hoeveelheid gegevens met een meer persoonlijke kwalitatieve analyse van bepaalde gezinnen.



7. Een regelmatigere opneming van de meterstand veralgemenen om te helpen bij het budgetbeheer

Beschrijving

Het gezin ontvangt slechts één keer per jaar de waterfactuur, die een idee geeft over zijn verbruiksniveau. Dat meege-deelde verbruik kan bovendien slechts een schatting zijn die op basis van de vorige facturen werd gemaakt.

Het is de bedoeling van deze maatregel om het gezin aan te moedigen om zijn verbruik beter te controleren door zijn meterstand vaker te noteren. Een gezin dat een beter zicht op zijn verbruik heeft, zal zijn gedrag kunnen aanpassen, een te hoog verbruik kunnen vermijden en uiteindelijk zijn factuur kunnen verlagen.

Regelmatiger de meterstand opnemen, moet het ook mogelijk maken om lekken sneller op te sporen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Een beter beheer van het verbruik en dus van de factuur kan heel wat gezinnen helpen om hun budget te beheren.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

Gezinnen die op de hoogte zijn van hun verbruik zijn geneigd om minder te verbruiken. Voorts kunnen er enorme bespa-ringen inzake waterverbruik worden verwacht wanneer lekken sneller worden ontdekt.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten van de maatregel hangen af van de gekozen aanpak: die kosten zijn bijna nul voor een meteropneming door de verbruiker en tot 250 euro voor een slimme meter.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Deze maatregel kan op verschillende manieren worden aangepakt, elk met een ander kostenplaatje en een andere doeltreffendheid. De verschillende manieren van aanpak kunnen elkaar aanvullen en naast elkaar bestaan.

De verschillende overwogen benaderingen zijn: de vrijwillige meteropneming door de verbruiker, regelmatig bezoek van een operator of de installatie van slimme meters. Het is bijvoorbeeld mogelijk om per jaar een keer meer langs te gaan bij de gezinnen die een ingebrekestelling hebben ontvangen en een slimme meter te installeren bij de gezinnen die voor de vrederechter zijn moeten verschijnen.

De installatie van slimme meters vergt een grondige analyse om de impact op de situatie van de kwetsbare gezinnen te controleren.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	0 euro (zelf de meter opnemen) + 25 000 * 70 euro (extra bezoek) + 5 000 * 250 euro (smart meter) + ?? euro (aanpassing IT-systeem – ongetwijfeld zeer duur) = 3 miljoen euro	Dankzij een beter beheer hebben 1 500 gezinnen (5 % van alle gezinnen) geen onbe-taalde facturen meer = 375 000 euro
OCMW	∅	∅
Totaal	?? euro (eenmalig) + 3 000 000 euro (jaar-lijks)	375 000 euro (cumuleerbaar in jaar n+1)

Redenen van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel, omdat de kosten van de maatregel te hoog zijn in vergelijking met de resultaten die daar tegenover staan (niet groot genoeg en onzeker).



8. De overdracht van informatie over de gezinnen met onbetaalde facturen vergemakkelijken tussen VIVAQUA en de OCMW's en de grenzen bepalen van een redelijk afbetalingsplan

Beschrijving

Er werden twee grote problemen vastgesteld in de band tussen VIVAQUA en de OCMW's:

1. een gebrek aan efficiëntie in de communicatiemiddelen
2. moeilijkheden bij de opmaak van afbetalingsplannen

Als er beter wordt samengewerkt, zouden de gezinnen in de kwetsbaarste omstandigheden beter geholpen kunnen worden, doordat beide kanten meer informatie uitwisselen. VIVAQUA zou bijvoorbeeld kunnen weten of het gezin al energieschulden heeft en kunnen afzien van een gerechtelijke procedure of nog, de OCMW's zouden een overzicht kunnen krijgen van de gezinssituatie.

Tegelijkertijd zou het vastleggen van duidelijke regels in verband met de redelijkheid van een afbetalingsplan het mogelijk maken om die tool regelmatig te gebruiken en op die manier de betalingsmoeilijkheden weg te werken en elke onderbreking van de waterdistributie te voorkomen. De OCMW's stellen met name voor om, zolang er geen datum is vastgelegd voor de hoorzitting, afbetalingsplannen toe te staan voor een periode van 12 maanden na een sociaal onderzoek (door het OCMW), op voorwaarde dat het gezin zich daar schriftelijk toe verbindt en overstapt op een maandelijkse factuur.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

De maatregel voorziet in een betere zorg voor de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden, waardoor allicht beter zal worden ingespeeld op het unieke karakter van de problemen. De uitwerking van de afbetalingsplannen wordt enorm vergemakkelijkt, waardoor ook alle erkende schuldbemiddelingsdiensten worden geholpen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Om het contact tussen het OCMW en VIVAQUA te verbeteren, moeten nieuwe medewerkers worden aangeworven. De vaststelling van regels voor het opstellen van afbetalingsplannen brengt echter geen significante kosten met zich mee.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

VIVAQUA moet minstens twee medewerkers als rechtstreeks en bevoorrecht contactpersoon met de OCMW's aanduiden. VIVAQUA moet eerst de vraag rond de overdracht van privégegevens analyseren.

De opmaak van een lijst met precieze criteria die de redelijkheid van een afbetalingsplan moeten garanderen, moet gebeuren in samenwerking met de sociale actoren; die lijst met criteria moet gerespecteerd worden voor alle afbetalingsplannen die met VIVAQUA worden afgesloten.

Om de bruikbaarheid van deze maatregel te controleren, kunnen snel en met beperkte kosten testprojecten worden uitgevoerd. De testfase moet de OCMW's de mogelijkheid bieden om precieze doelstellingen te bereiken en eventueel maatregelen te overwegen die de doeltreffendheid van het systeem kunnen verbeteren. Het is met name mogelijk om zich te richten naar de visie van het bedrijf Sibelga (energie) wat betreft redelijke afbetalingsplannen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschap. winst (euro)
VIVAQUA	Implementatie van een 'menselijke interface' (medewerkers) om met de OCMW's informatie uit te wisselen over de dossiers van klanten die zich in een precare situatie bevinden: (2 VTE's) 1 VTE = 70 000 euro	∅
OCMW	∅	∅
Totaal	140 000 euro (jaarlijks)	∅

9. De methode waarmee het OCMW contact opneemt, verbeteren



Beschrijving

Na de verzending van de listing met de klanten met betalingsmoeilijkheden sturen de OCMW's een brief naar de opgegeven adressen om te proberen contact op te nemen met het gezin. Slechts ongeveer 10 % van de gezinnen reageert daarop.

De maatregel wil dat percentage verhogen, zodat een maximaal aantal gezinnen kan gebruikmaken van de beschikbare hulp. Er kunnen verschillende benaderingen worden overwogen: de belangrijkste zijn een bezoek aan het gezin of een telefonisch contact.

Deze oplossingen kosten meer dan het versturen van een brief; ze kunnen daarom voorbehouden blijven voor de gezinnen met de meest dringende behoeften. Deze maatregel vereist dus dat de gezinnen met de grootste behoeften beter worden geïdentificeerd en gaat zo samen met maatregel 4.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Als meer gezinnen zouden reageren, zou dat betekenen dat de gezinnen beter op hoogte zijn van de bepalingen van de procedure, wat nodig is voor de goede werking van de beschermingsmechanismes.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten van de maatregel, die hoger zijn dan de huidige oplossing, moeten worden beheerst door een goede selectie van de doelgezinnen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel uitvoerbaar maken, vergt, voor het bezoek aan de klant, extra personeel. Momenteel kunnen de OCMW's die extra werklust niet aan.

Om telefonisch contact mogelijk te maken, is het nodig dat VIVAQUA het telefoonnummer (van de klant) toevoegt op de listing, maar daarvoor moet VIVAQUA in eerste instantie over die informatie beschikken. Er moet daarom overwogen worden om het telefoonnummer toe te voegen op de lijst van verplichte informatie die moet worden verstrekt bij registratie (als nieuwe klant) bij VIVAQUA.

Om de bruikbaarheid van deze maatregel te controleren, kunnen snel en met beperkte kosten testprojecten worden uitgevoerd.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	∅
OCMW	240 verplaatsingen * 2 uur * 40 euro/uur + 1 200 telefonische contacten * 0,75 uur * 40 euro/uur = 55 000 euro	Begeleiding in het vroegste stadium De gezinnen hebben een betere kennis van de procedure
Totaal	55 000 euro (jaarlijks)	∅



10. De individuele follow-up aanmoedigen van de gezinnen die hulp hebben gekregen van de OCMW's

Beschrijving

Wanneer een gezin nu hulp krijgt van het OCMW om zijn problemen op te lossen, bestaat er geen follow-up om er zich van te vergewissen dat het probleem zich niet opnieuw voordoet.

Een dergelijke follow-up zou het gezin dat beter begeleid wordt in staat moeten stellen om zijn betalingsachterstand volledig weg te werken en de verbintenissen met VIVAQUA na te komen. Bovendien is de begeleiding positief voor de globale situatie van het gezin en zijn andere schulden (huisvesting, gezondheid, energie, ...).

Dankzij deze follow-up zouden de OCMW's zich meer kunnen concentreren op de oorzaken van de armoede en niet enkel op de gevolgen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

De maatregel geeft aan de gezinnen die al met problemen te kampen hebben gehad de kans om de volgende jaren niet opnieuw in armoede te vervallen. De toestand van het gezin wordt dus duurzaam verbeterd.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De invoering van een dergelijke follow-up vergt grote kosten voor de OCMW's, die een aantal van hun 'middelen' moet toewijzen aan deze taak. Het aantal onbetaalde facturen moet echter in het algemeen dalen, want de gezinnen die onder toezicht staan, zullen minder het risico lopen dat ze hun volgende facturen niet kunnen betalen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Voor deze maatregel moeten best wat medewerkers worden aangeworven, waarover het OCMW momenteel niet beschikt. Het nodige geld zou kunnen komen van een financiële overdracht vanwege VIVAQUA, dat voordeel moet halen uit deze maatregel.

Het is bovendien mogelijk om met behulp van software, zoals voorgesteld in maatregel 4, een spoor te behouden van de gezinnen op lange termijn.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	∅
OCMW	1 440 opgevolgde gezinnen * 10 uur/jaar * 40 euro/uur = 576 000 euro	De 1 440 gezinnen (5 % van de ingebrekestelingen) hebben de volgende jaren geen onbetaalde facturen meer = 285 000 euro
Totaal	576 000 euro (jaarlijks)	285 000 euro (cumuleerbaar in jaar n+1)



11. De contacten tussen de verschillende sociale actoren uit de watersector verstevigen

Beschrijving

De OCMW's en de andere sociale actoren bereiken meestal niet hetzelfde publiek. Bovendien weigeren bepaalde gezinnen om bij de OCMW's aan te kloppen. Deze gezinnen hebben dus geen toegang tot de beschikbare en door de OCMW's aangeboden hulp.

Het doel van de maatregel is dan ook de doeltreffendheid van de bestaande sociale mechanismes te verbeteren door een breder publiek te bereiken, bijvoorbeeld gezinnen die worden opgevolgd door de sociale diensten. Een betere samenwerking die ervoor zorgt dat het actieterrein van alle actoren wordt uitgebreid.

De toegankelijkheid van de OCMW's kan ook worden verbeterd door de oprichting van lokale OCMW-antennes in bepaalde wijken, zoals dat in Wallonië gebeurt.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

De bestaande of geplande hulp heeft een grotere impact, omdat er een ruimer publiek mee kan worden bereikt. De gezinnen die tot nog toe wachtten tot op het laatste moment (onderbreking van de waterdistributie) om hulp te vragen bij de OCMW's doen het nu sneller.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De kosten van de samenwerking met andere maatschappelijke actoren vloeien voort uit de noodzaak om te zorgen voor een bevoorrechte contactpersoon bij de OCMW's en de sociale diensten om de uitwisseling (van informatie) doeltreffend te laten verlopen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Voor deze maatregel moeten de gegevens worden gecentraliseerd en moet er een uitstekende communicatie zijn tussen de verschillende sociale actoren. De overdracht van gegevens roept de vraag op van de vertrouwelijkheid van gegevens, die de sociale actoren eerst moeten analyseren door een advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in te winnen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
OCMW	Organisatie van de samenwerking 1 VTE = 70 000 euro	Uitbreiding van het doelpubliek en verbetering van de doeltreffendheid van de voorgestelde hulp
Andere sociale actoren	Organisatie van de samenwerking 1 VTE = 70 000 euro	Uitbreiding van het doelpubliek en verbetering van de doeltreffendheid van de voorgestelde hulp
Totaal	140 000 euro (jaarlijks)	∅

12. Een reporting uitwerken over het gebruik van het sociaal waterfonds (SWF) (door de financieel controleur)



Beschrijving

Het huidige gebruik van het SWF is niet gedetailleerd noch gecontroleerd, zodat onmogelijk kan worden gegarandeerd dat een deel van het budget wordt gebruikt voor technische herstellingen, zoals dat bijvoorbeeld in Wallonië het geval is. De OCMW's zelf hebben geen goed zicht op het gebruik van het SWF.

Deze controle zou kunnen worden uitgevoerd door de financieel controleur of een andere instantie en zou het mogelijk maken het SWF-budget toe te wijzen aan specifieke acties.

Werkingscriteria

- Beheer van de kosten van de maatregel

De maatregel zou moeten leiden tot een beter beheer van het SWF door een precieze reporting, het volledige gebruik van het SWF (Sint-Joost-ten-Node heeft er in 2016 75 % van opgebruikt) en de garantie dat het zal worden gebruikt voor technische verbeteringen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Deze maatregel vergt in de eerste plaats de organisatie van een follow-up van de uitgaven op het niveau van de OCMW's, met name door de opsplitsing van de betalingen 'waterkosten' en 'gerechtskosten'. Het organisme dat verantwoordelijk is voor de controle moet middelen kunnen vrijmaken om deze nieuwe opdracht te kunnen vervullen.

De maatregel vereist ook dat nauwkeurig wordt gedefinieerd waaraan het SWF-budget wordt toegewezen om daarna te kijken of het goed wordt gebruikt:

- exact bedrag van de betaalde waterfacturen
- verwezenlijkte acties/preventies
- collectieve acties tussen de OCMW's
- Aantal bereikte gezinnen, gemeenschappelijke en individuele meters

De ordonnantie kan worden gewijzigd om de verplichte follow-up van de uitgaven en de te identificeren categorieën eraan toe te voegen. Deze maatregel kan ook worden ingevoerd door de overeenkomst tussen VIVAQUA en de OCMW's te wijzigen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
FC	0,5 VTE = 35 000 euro	∅
OCMW	∅	∅
Totaal	35 000 euro (jaarlijks)	∅



13. Opsplitsing van het beheer van het SWF: beheer van de keuze van het publiek dat geholpen wordt door de OCMW's en imputatie op de facturen door VIVAQUA

Beschrijving

De OCMW's beheren momenteel de keuze van de gezinnen die ze willen helpen via het sociaal fonds. Ze bieden het gezin dus financiële hulp om de VIVAQUA-factuur te helpen betalen of om de huurlasten te helpen betalen wanneer de woning een gemeenschappelijke meter heeft.

Het doel van de maatregel is om de OCMW's, die altijd de doelgezinnen kiezen, in staat te stellen om aan VIVAQUA te vragen imputaties op de facturen uit te voeren. Het gezin ontvangt dus een lagere factuur en hoeft niet meer te berekenen wat het zelf moet betalen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

De maatregel moet de gezinnen in staat stellen om hun facturen gemakkelijker te beheren. Ze weten immers onmiddellijk wat ze aan VIVAQUA moeten betalen, omdat VIVAQUA een factuur opstuurt die al verlaagd is.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Aan deze maatregel zijn geen kosten verbonden, omdat het SWF-budget niet verandert. VIVAQUA stort geen geld meer aan de OCMW's en beheert het budget intern.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Deze maatregel vergt een uitstekende communicatie en samenwerking tussen VIVAQUA en de OCMW's en moet dus in verband worden gebracht met maatregel 8.

Redenen van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel. Het SWF wordt immers door alle gezinnen gestijfd en moet dus kunnen helpen de facturen van alle gezinnen te betalen en niet enkel die van de gezinnen die over een individuele meter beschikken. VIVAQUA stuurt immers geen facturen rechtstreeks naar de gezinnen die in een gebouw wonen dat uitgerust is met een meter voor meerdere wooneenheden.



14. Een gratis wateraudit bij de klanten die worden geïdentificeerd als met de meeste schulden/als met de grootste moeilijkheden

Beschrijving

Deze maatregel, geïnspireerd op het waterbeleid van Parijs en het Waalse Gewest, is bedoeld om wateraudits uit te voeren bij gezinnen die zich in een precare situatie bevinden en die duidelijk een hoog waterverbruik hebben. Het doel is om vroeg in te grijpen om gezinnen te helpen uit hun schuldensituatie te komen; door zijn toekomstige facturen te verlagen, wil men bovendien vermijden dat het gezin opnieuw met een schuldenlast opgezadeld zit.

In de praktijk worden OCMW-medewerkers of medewerkers van vzw's opgeleid om audits uit te voeren bij de gezinnen. Ze kunnen een diagnose opstellen van de binneninstallaties (leidingen, kranen, spoelinstallaties, ...) en eventuele lekken herstellen (zie maatregel 15), voorzieningen plaatsen om het verbruik te verminderen, zoals waterbesparingskits of spoelinstallaties met dubbel debiet, en de gezinnen aansporen om hun dagelijkse gewoontes te wijzigen om hun lasten te doen dalen en verspilling tegen te gaan. De maatregel is er voor alle gezinnen die erom verzoeken. Zo kunnen de sociale actoren alle gezinnen een audit aanbieden wanneer ze een te groot verbruik vaststellen.

De auditor geeft een beschrijving van de aard van het geïdentificeerde probleem, die hij aan het gezin overhandigt op het einde van de audit, zodat er een geschreven 'spoor' bestaat.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

De maatregel stelt het gezin in staat zijn waterverbruik en dus zijn eindfactuur te verminderen; de algemene situatie van het gezin wordt op die manier verbeterd, omdat deze vermindering van de uitgaven een invloed heeft op de andere uitgaven van het gezin.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

Het geaudite gezin is zich meer bewust van de noodzaak om het verbruik terug te dringen, wat zijn toekomstige verbruik zou moeten beperken. De geïnstalleerde besparingskits maken het ook mogelijk het verbruik te doen dalen zonder dat het gezin daarvoor een inspanning hoeft te doen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Omdat de kostprijs van de maatregel afhangt van het aantal uitgevoerde audits is het belangrijk de gezinnen te selecteren die de hulp het best kunnen gebruiken en bij wie de maatregel het grootste effect heeft.

De gezinnen lopen daardoor minder risico om op lange termijn met onbetaalde facturen opgezadeld te zitten.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Om de efficiëntie van de maatregel te waarborgen, moeten er nieuwe medewerkers worden aangeworven, die speciaal worden opgeleid om deze opdracht uit te voeren. Het nodige geld zou kunnen komen van een financiële overdracht vanwege VIVAQUA, dat voordeel moet halen uit deze maatregel.

De audits moeten toegankelijk zijn voor alle gezinnen die erom verzoeken en bovendien gratis voor de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden.

Ook moet de mogelijkheid worden onderzocht of de huidige bestaande energiestructuren (bv. Homegrade) of de initiatieven in de huisvestingssector (huisvestingsnetwerk) beter kunnen worden benut.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	∅
OCMW	1 000 interventies * 4 uur * 40 euro/uur = 160 000 euro	∅
Totaal	160 000 euro (jaarlijks)	∅



15. Op verzoek van de OCMW's herstellingen uitvoeren bij het gezin

Beschrijving

Bij een lek in een woning kan de eindfactuur heel hoog oplopen, temeer omdat door het grote aantal verbruikte m³ het gezin terechtkomt in de hogere tariefschijven. Bovendien kan het zijn dat een kwetsbaar gezin - dat trouwens zelden eigenaar is van het onroerend goed dat het bewoont - niet over de middelen beschikt om de nodige herstellingen uit te voeren, waardoor de kosten uiteindelijk veel hoger kunnen oplopen dan de herstellingskosten.

Het doel van de maatregel is dus om een kader uit te bouwen dat de gezinnen toelaat om hun verzoek in te dienen bij de OCMW's, die over gekwalificeerd personeel voor deze opdrachten beschikken, om bij hen herstellingen uit te voeren.

Deze herstellingen moeten tevens de logische voortzetting zijn van de audits die in het kader van maatregel 14 worden uitgevoerd wanneer een lek wordt vastgesteld.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

Deze maatregel moet de gezinnen helpen niet onnodig te betalen voor water dat via lekken verloren gaat, op voorwaarde dat ze het lek tijdig ontdekken.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

Elk lek dat wordt gedicht, draagt bij tot de vermindering van het gemiddelde verbruik per inwoner.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De maatregel vergt een budget voor de aanwerving van de OCMW-medewerkers die herstellingen uitvoeren alsook een budget voor de herstellingen zelf. Het is mogelijk om gebruik te maken van de renovatiepremies van Leefmilieu Brussel - BIM, bijvoorbeeld door het creëren van een schijf die voor 100 % voorbehouden is voor de OCMW's.

De gezinnen besparen (gemiddeld 265 euro/jaar) en die besparingen verminderen het risico dat ze in de toekomst met onbetaalde facturen worden opgezadeld.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel vergt de aanwerving door de OCMW's van specifieke medewerkers, die zijn opgeleid om loodgieterswerken uit te voeren. Er moet ook duidelijk worden vastgelegd welke herstellingen onder deze maatregel vallen, aangezien de OCMW's de kosten voor de uitvoering van te grote werken niet ten laste kunnen nemen; die moeten immers door de eigenaar worden gedragen.

Ten slotte vormt de maatregel een wettelijk probleem. De maatregel werd in het verleden al verworpen door de Raad van Bestuur van VIVAQUA uit vrees voor klachten van gezinnen die ontevreden zijn over de verrichte werkzaamheden.

Ook moet de mogelijkheid worden onderzocht of de huidige bestaande energiestructuren (bv. Homegrade) of initiatieven van de huisvestingssector (huisvestingsnetwerk) beter kunnen worden benut.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
Gezin	∅	750 * gemiddelde besparing van 80 m ³ per jaar (265 euro/jaar) = 200 000 euro
OCMW	750 verplaatsingen * 4 uur * 40 euro/uur = 120 000 euro	∅
Totaal	120 000 euro (jaarlijks)	200 000 euro (jaarlijks)



16. Een duidelijke regelgeving uitwerken voor verborgen lekken

Beschrijving

Op dit moment zijn er geen duidelijke en officiële regels over de verborgen lekken, hoewel VIVAQUA over het algemeen een korting aanbiedt op de factuur van de betrokken gezinnen.

De maatregel wil dat er een duidelijke regelgeving wordt opgenomen in de algemene voorwaarden van VIVAQUA, of zelfs in de ordonnantie, die dit recht in de toekomst waarborgt. De bepalingen kunnen zijn:

- al dan niet vanaf een bepaalde verbruiksdrempel, de opsplitsing van de factuur in twee
- de factuur beperken tot tweemaal de gebruikelijke factuur
- de betaling van het water tegen kostprijs, en alleen distributie zonder sanering
- andere

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Deze maatregel biedt de garantie van een recht dat in de praktijk al bestaat voor de gezinnen. In 2016 kregen 585 gezinnen een korting op hun factuur.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Omdat de maatregel in de praktijk al bestaat, is er met die kosten al rekening gehouden in de VIVAQUA-budgetten en hoeft er dus niet voor een extra budget worden gezorgd.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De regelgeving in verband met de waterprijs zal gevalideerd moeten worden door Brugel, de nieuwe regulator van de watertarieven.

De maatregel bestaat al in de praktijk, maar bevindt zich nog in een beginstadium. Voor de automatische veralgemening en uitbreiding ervan zal een extra budget moeten worden uitgetrokken, waarvan de grootte afhangt van de drempels die zullen worden vastgelegd.



17. De maandelijkse factuur invoeren (operationeel sinds juli 2018)

Beschrijving

Een gezin krijgt maar één waterfactuur in de loop van het jaar en als het daarvoor niet genoeg geld heeft opzijgezet, kan het die factuur niet betalen.

De facturen maandelijks versturen, biedt het gezin de mogelijkheid zijn budget beter te beheren door in de loop van het jaar op regelmatige basis kleinere bedragen te betalen. Water bevindt zich dan op hetzelfde niveau als de andere dagelijkse uitgaven.

De maatregel wordt al voorbereid bij VIVAQUA; in 2018 zou die worden gelanceerd (om te beginnen op vrijwillige basis). De tussentijdse facturen die worden opgestuurd, zullen in de praktijk voorschotfacturen zijn. Deze maatregel zou op termijn de nood aan afbetalingsplannen moeten beperken, behalve bij heel hoge facturen als gevolg van een lek of een hoger verbruik dan verwacht (na een of meerdere berekende meterstanden).

De maandfactuur zal niet beschikbaar zijn in papieren versie (enkel elektronisch). Als een voorschotfactuur niet betaald wordt, volgt er geen rappel of ingebrekestelling. VIVAQUA zal daarom een jaarlijkse factuur blijven sturen om deze 'niet-betalingen' op te vangen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Een maandelijkse factuur kan heel wat gezinnen helpen om hun budget beter te beheren en kan hen helpen onbetaalde facturen te voorkomen. De maatschappelijk assistenten van het OCMW hebben immers opgemerkt dat het voor het gezin moeilijk is om de waterfactuur in één keer te betalen. De maandelijkse factuur biedt bovendien de mogelijkheid om gebruik te maken van domiciliëring, een doorlopende opdracht die gemakkelijker wordt gekoppeld aan de maandelijkse factuur; bovendien ontstaat er een duidelijker verband tussen verbruik en betaling.

Het tweede voordeel is de mogelijkheid om een follow-up van onbetaalde maandelijkse facturen uit te werken, waardoor slechte betalers efficiënter en sneller kunnen worden geïdentificeerd en beheerd.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De maatregel brengt aanzienlijke kosten met zich mee om het computersysteem aan te passen. VIVAQUA is daarmee al begonnen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel vergt een ingrijpende aanpassing van het IT-systeem om deze nieuwe factureringwijze mogelijk te maken. Daarna zal het een tijdje duren voordat de gezinnen zich de nieuwe factureringmethode eigen maken en gebruiken.

VIVAQUA moet ook zorgen voor nieuwe methodes voor de follow-up van de schuldvorderingen waarmee deze nieuwe factureringwijze gepaard gaat.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
Gezin	∅	Vereenvoudiging van het budgetbeheer bij de gezinnen die hiervoor kiezen
VIVAQUA	Al begonnen	∅
Totaal	0 euro	∅



18. Enkel op verzoek van het gezin een gerechtelijke procedure (vredegerecht) inleiden

Beschrijving

Deze maatregel houdt in dat er niet langer systematisch een vonnis van de vrederechter nodig is om de onderbreking van de waterdistributie bij onbetaalde facturen mogelijk te maken. Deze fase wordt vervangen door een verzoening bij de vrederechter, waarbij het gezin zeker is van de mogelijkheid om gratis door het gerecht te worden beschermd.

Als het gezin niet komt opdagen voor de verzoening heeft VIVAQUA het recht om de waterdistributie te onderbreken. Als het gezin komt opdagen voor de verzoening en het met VIVAQUA tot een akkoord komt over een afbetalingsplan onderbreekt VIVAQUA de waterdistributie niet, op voorwaarde dat het afbetalingsplan wordt nageleefd en dit tot alle schulden zijn aangezuiverd. Tot slot kan het gezin, als het dat wil of als de verzoening mislukt, verzoeken om de gebruikelijke gerechtelijke procedure bij het vredegerecht te volgen.

Het verstekvonnis, waarbij de rechter het gezin 'veroordeelt' tot de onderbreking van de waterdistributie, komt dus te vervallen. De waterdistributie van de gezinnen wordt sneller onderbroken, maar anderzijds besparen ze honderden euro's die anders bij hun waterschuld zouden worden geteld.

Dit idee, dat al werd gesuggereerd in de studie van Sia Partners over de energiesector, komt van de vrederechters zelf.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Op het eerste gezicht lijken de gezinnen een beschermingsmiddel te verliezen, maar de bescherming die door het vredegerecht wordt voorgesteld, blijft gewaarborgd door de verzoening en bovendien zijn er geen gerechtskosten meer. Deze maatregel vergt een uitgebreide communicatie vooraf, om ervoor te zorgen dat de waterdistributie niet wordt onderbroken voordat het gezin de nodige waarschuwingen heeft ontvangen, en daarna, om de follow-up van het gezin te verzekeren nadat de waterdistributie is onderbroken.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Door de vermindering van de gerechtskosten worden vanaf het eerste jaar grote besparingen verwacht. De gezinnen van wie de waterdistributie na verzoening wordt onderbroken, 'winnen' ook in vergelijking met de gezinnen van wie de waterdistributie is onderbroken op beslissing van de vrederechter; hun schulden worden ongeveer gehalveerd.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel om het recht van de gezinnen te waarborgen, moet samengaan met een strikte controle van de procedure om mogelijk misbruik te voorkomen. Deze controle kan bijvoorbeeld door Brugel worden uitgevoerd.

Het gezin moet ook vóór de onderbreking van de waterdistributie beter worden begeleid, zodat het weet dat het zo nodig een beroep kan doen op het vredegerecht en dat het belangrijk is om aanwezig te zijn bij de verzoening om te voorkomen dat de waterdistributie wordt onderbroken. Deze maatregel vergt daarom een goede begeleiding van het gezin, zoals voorgesteld in maatregel 10.

Er moet ook worden nagegaan of deze maatregel verenigbaar is met de wet van 7 maart 1980 betreffende de rechterlijke inrichting.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	85 % minder hoorzittingen = 2 125 000 euro
OCMW	∅	∅
Totaal	0 euro	2 125 000 euro (jaarlijks) + federale uitgaven voor justitie (0,6 miljoen euro)

Beperkingen

De leden van de werkgroep zijn het in het algemeen eens met de maatregel, die ernaar streeft de kosten van de onbetaalde facturen te verminderen door de gerechtskosten, de grootste uitgavenpost, te verlagen. Voorwaarde is echter wel dat vooraf een grondige studie wordt uitgevoerd over de haalbaarheid van de praktische uitvoering van de maatregel.

19. Een statuut 'beschermd klant' creëren, samen met een sociaal tarief dat gelinkt is aan het statuut en niet aan het verbruik



Beschrijving

In tegenstelling tot de energiesector bestaat er in de watersector geen statuut 'beschermd klant'. Daarom stelt de maatregel voor aan bepaalde gezinnen een bijzonder statuut toe te kennen waardoor ze een sociaal tarief kunnen genieten, zolang ze dit statuut behouden. Dit statuut kan ook recht geven op andere voordelen, zoals bijvoorbeeld een gratis wateraudit waarover sprake is in maatregel 14.

Het sociaal tarief zou automatisch moeten worden toegekend aan de gezinnen en zou niet beperkt mogen worden tot de gezinnen die erom verzoeken. Zo zou een maximaal aantal gezinnen het kunnen genieten, zonder dat ze daarvoor extra administratieve stappen hoeven te zetten. Dit statuut kan bijvoorbeeld worden toegekend aan de gezinnen die een leefloon ontvangen (32 000 gezinnen), aan de gezinnen die recht hebben op het federaal sociaal tarief voor energie (geschat op ongeveer 27 500 gezinnen die over een individuele meter beschikken) of, zoals in Vlaanderen, aan de gezinnen die opgenomen zijn in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (12 % van de gezinnen in het BHG).

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

Het sociaal tarief en het verbod om de waterdistributie van die gezinnen te onderbreken (mits het OCMW zich ertoe verbindt om de factuur te betalen in geval van niet-betaling), maken het mogelijk om de armoede in grote mate in te dijken. De betalingsmoeilijkheden van andere gezinnen, die als tijdelijker kunnen worden beschouwd, worden geregeld met de steun van het SWF, waarvan het budget niet verandert.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Het sociaal tarief brengt heel grote kosten met zich mee, die afhangen van het aantal gezinnen dat er aanspraak op maakt en van de korting op de factuur. Een korting van 50 % op de factuur zou de factuur voor een gemiddeld gezin op 5 euro per persoon per maand brengen.

Deze kosten worden gecompenseerd door de grote daling die mag verwacht worden van de kosten voor de onbetaalde facturen. Die winst is des te groter, omdat zo in een heel wat gevallen geen beroep meer wordt gedaan op het gerecht.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel vergt een aanpassing van de ordonnantie en de huidige procedure van VIVAQUA en de OCMW's om deze nieuwe soort klanten te integreren. De selectie van de doelgezinnen en de automatisering voor de toekenning van het statuut is een moeilijk werk; men kan zich hiervoor baseren op de oplossing die op federaal niveau wordt voorgesteld met het statuut 'beschermd klant' voor de energiesector.

De maatregel doet de vraag rijzen of een sociaal tarief wel verenigbaar is met de huidige progressieve tarieven. Daarnaast kan het interessant zijn na te denken over de toekenning van een forfaitair bedrag voor de woningen die zijn uitgerust met een gemeenschappelijke meter, met het gevolg dat de procedure nog veel ingewikkelder wordt. Momenteel zijn die gezinnen al beschermd, want hun waterdistributie mag door VIVAQUA niet worden onderbroken.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	27 500 (beschermd klanten energie) * 125 euro (50 % van de factuur) = 3 437 500 euro	Daling van het aantal gezinnen met onbetaalde facturen met 80 % = 4 560 000 euro
OCMW	∅	∅
Totaal	3 437 500 euro (jaarlijks)	4 560 000 euro (jaarlijks)

20. De termijnen van de procedure optimaliseren door de praktijken te wijzigen



Beschrijving

De maatregel stelt voor de termijnen die door VIVAQUA worden gehanteerd te verminderen om ze meer in overeenstemming te brengen met de termijnen die door de ordonnantie worden voorgeschreven. Het is de bedoeling dat de schulden van de gezinnen zich niet opstapelen en dat het aantal onbetaalde facturen die door VIVAQUA worden gedragen in het algemeen daalt.

De potentiële maximumwinst is:

- 15 dagen voor het rappel en 5 dagen voor de ingebrekestelling
- 105 dagen voor het versturen van de listings naar de OCMW's; de gezinnen worden pas 3 à 4 maanden na het versturen van de ingebrekestelling op de listing vermeld
- 180 dagen voor de gerechtelijke procedure, door dezelfde termijnen te hanteren die in de energiesector worden toegepast (twee keer minder lang)
- 45 dagen voor de onderbreking van de waterdistributie bij het gezin

Door zijn praktijken te wijzigen, kan VIVAQUA zo 350 dagen 'winnen', of 50 % van de huidige duur van de procedure.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

Het probleem wordt 'compact' voor het gezin, omdat het niet over meerdere jaren gespreid is; hierdoor wordt het gezin gestimuleerd om actiever naar oplossingen te zoeken dan nu het geval is.

Tegelijkertijd kunnen OCMW's, die sneller dan nu toegang hebben tot het dossier van de gezinnen met achterstallige facturen, eenvoudiger met VIVAQUA onderhandelen over afbetalingsplannen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Aan de maatregel zijn geen kosten verbonden, omdat alle stappen al zijn gezet. De oninbare bedragen dalen omdat de procedure minder lang aansleept.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De vermindering van de termijnen vormt geen probleem voor het rappel en de ingebrekestelling. De listings moeten wekelijks worden verzonden, zodat de dossiers sneller dan vandaag kunnen worden behandeld. De optimalisering van de termijnen van de gerechtelijke procedure (vredegerecht) moet op het niveau van de advocaten en de gerechtsdeurwaarders worden uitgevoerd. Tot slot moet de onderbreking van de waterdistributie zo snel mogelijk kunnen worden uitgevoerd na de betekening van het vonnis.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	Daling van de oninbare bedragen met 50 % = 600 000 euro
OCMW	∅	∅
Totaal	0 euro (jaarlijks)	600 000 euro (jaarlijks)



21. De termijnen van de procedure optimaliseren door de ordonnantie te wijzigen

Beschrijving

De maatregel stelt voor om de termijnen uit de ordonnantie te verminderen om de effecten van de vorige maatregel te verhogen. Het is de bedoeling dat de schulden van de gezinnen zich niet opstapelen en dat het aantal onbetaalde facturen die door VIVAQUA worden gedragen in het algemeen daalt.

De potentiële winst is:

- 7 dagen voor het versturen van het rappel
- 15 dagen voor het opstarten van de gerechtelijke procedure (vredegerecht)
- 150 dagen door de regel af te schaffen dat in de winter- en zomerperiode de waterdistributie niet onderbroken mag worden

Door de termijnen uit de ordonnantie te wijzigen, kan VIVAQUA zo 172 dagen 'winnen', of 24 % van huidige duur van de procedure.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Het probleem wordt 'compacter' voor het gezin, omdat het niet over meerdere jaren gespreid is; hierdoor wordt het gezin gestimuleerd om actiever naar oplossingen te zoeken dan nu het geval is.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Aan de maatregel zijn geen kosten verbonden, omdat alle stappen al zijn gezet. De oninbare bedragen dalen dankzij de vervroegde stopzetting van de procedure.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel vergt een wijziging van de ordonnantie om de wettelijke minimumtermijnen voor de betrokken stappen te wijzigen en om de winter- en zomerperiode (waarin de waterdistributie niet mag worden onderbroken) af te schaffen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	Daling van de oninbare bedragen met 24 % = 288 000 euro
OCMW	∅	∅
Totaal	0 euro (jaarlijks)	288 000 euro (jaarlijks)

Reden van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel, aangezien de situatie van de gezinnen al moeilijk was tijdens de winterperiode en de verwachte winst niet opweegt tegen verwarring voor de gezinnen.



22. Een administratieve commissie oprichten met rechtsbevoegdheid om een besluit te nemen over de schulden

Beschrijving

Aangezien de gerechtskosten zeer groot zijn en voor iedereen (gezinnen, OCMW's, VIVAQUA) een extra last zijn, houdt deze maatregel in dat er een onafhankelijk comité wordt opgericht met beslissingsbevoegdheid op het vlak van de schulden voordat de gerechtelijke procedure van start gaat.

Voor de werking van die commissie kan men zich inspireren op de LAC's - bestaande commissies in Vlaanderen; in die commissie zouden VIVAQUA, de OCMW's, de sociale diensten en Brugel zijn vertegenwoordigd. Ze bepalen samen wie (klant, OCMW of beiden), wat (alles of een deel) en hoe (afbetalingsplan) moet betalen. Als de beslissing van deze commissie niet door het gezin wordt gevolgd, kan VIVAQUA dan beslissen om de gebruikelijke gerechtelijke procedure te starten.

In Vlaanderen wordt het gebruik van de LAC's door alle belanghebbenden positief beoordeeld.

De maatregel moet het dus mogelijk maken te voorkomen dat systematisch naar de rechtbank wordt gestapt, maar vereist wel een goede begeleiding van het gezin.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Gezinnen worden niet langer rechtstreeks door de rechter beschermd, maar in een groot aantal gevallen worden gerechtskosten vermeden. In alle gevallen kan de waterdistributie niet worden onderbroken voordat een rechter er een vonnis over heeft uitgesproken.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De maatregel leidt tot een aanzienlijke daling van de gerechtskosten, maar ook tot een stijging van de kosten voor het gewest dat voor die commissie moet betalen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel vergt de oprichting van een nieuwe organisatie die regelmatig moet bijeenkomen om alle gezinnen met betalingsmoeilijkheden te helpen. Er moet een grondige studie worden uitgevoerd over de omzetting van het Vlaamse systeem; op die manier kan worden achterhaald in welke mate wijzigingen noodzakelijk zijn om het in het BHG toe te passen.

De ordonnantie moet worden gewijzigd om de commissie te integreren in de procedure. Zonder wijziging van de ordonnantie kunnen de actoren al onderling afspreken om zo'n systeem te organiseren.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	4 500 dossiers * 0,5 uur * 40 euro/uur = 90 000 euro	60 % minder hoorzittingen = 1,5 miljoen euro
OCMW / sociale diensten / Brugel	3 * 90 000 euro = 270 000 euro	∅
Totaal	360 000 euro (jaarlijks)	1,5 miljoen euro (jaarlijks) + federale uitgaven voor gerechtskosten (0,45 miljoen euro)

Reden van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel, omdat ze vonden dat het verzoeningssysteem uit maatregel 18 interessanter was.



23. Het gezin opnieuw aansluiten, zodra het gedeelte 'water' van zijn schulden is betaald, als het de eerste keer is

Beschrijving

De gerechtskosten op het ogenblik van de onderbreking bedragen ongeveer 560 euro; in de helft van de gevallen ligt dit aandeel hoger dan het gedeelte 'water' in de schulden.

Als de klant voor de eerste keer te maken krijgt met een onderbreking van de waterdistributie, zou VIVAQUA er mee kunnen instemmen om de klant opnieuw aan te sluiten op het moment dat de schulden 'water' zijn terugbetaald, in plaats van het volledige verschuldigde bedrag. Een dergelijke maatregel zou de huidige gemiddelde duur van de onderbreking (40 dagen) kunnen verminderen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

De duur van de onderbreking wordt voor het gezin aanzienlijk ingekort, omdat de terugbetaling van de gerechtskosten over een langere termijn kan worden gespreid.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Het is mogelijk dat het gezin van wie de waterdistributie hersteld is een deel van de door VIVAQUA voorgesloten gerechtskosten niet terugbetaalt, waardoor de oninbare bedragen van VIVAQUA stijgen.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De maatregel vergt een aanpassing van het computersysteem van VIVAQUA om in de schuldenlast van het gezin een onderscheid te kunnen maken tussen het gedeelte 'water' en het gedeelte 'justitie'.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	30 % van de gezinnen betaalt de gerechtskosten niet * 1 104 * 560 euro + 25 000 euro aanpassing van het computersysteem = 235 000 euro	∅
OCMW	∅	∅
Totaal	235 000 euro (jaarlijks)	∅



24. Systematisch de overdraagbaarheid van de onderbreking vragen bij een vonnis

Beschrijving

Verhuizen is momenteel een manier om aan de procedure te ontsnappen en vermijdt in de meeste gevallen de onderbreking. Deze alternatieve oplossing heeft betrekking op ongeveer 30 % van de gezinnen die voor de vrederechter moeten verschijnen, of ongeveer 1 200 gezinnen. Volgens de ramingen zouden de kosten van deze verhuizing zo kunnen stijgen tot 1,6 miljoen euro als gevolg van de bedragen die in 2016 oninbaar zijn verklaard.

Het doel van deze maatregel is om de rechterlijke beslissing toepasbaar te maken, ondanks een verandering van situatie. Zo kan VIVAQUA, als het gezin verhuist, maar in Brussel blijft, met dezelfde beslissing van de rechtbank de waterdistributie op het nieuwe adres onderbreken zolang de schuld niet is betaald.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Door de toepassing van deze maatregel verliezen de gezinnen een alternatieve oplossing om aan de procedure te ontsnappen; ze lopen meer kans op een onderbreking van de waterdistributie (minder bescherming), maar alle gezinnen worden zo wel op gelijke voet behandeld. Tegelijkertijd kunnen de gerecupereerde bedragen worden gebruikt om andere maatregelen te financieren.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Dankzij de maatregel kan heel wat winst worden gemaakt, omdat de bedragen die vandaag als oninbaar worden beschouwd, kunnen worden geïnd.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Om deze maatregel te kunnen toepassen, moet VIVAQUA systematisch de overdraagbaarheid vragen aan de vrederechter. De rechter behoudt uiteindelijk wel het recht om het verzoek al dan niet in te willigen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	1 200 gezinnen * 1 340 euro = 1,6 miljoen euro
OCMW	∅	∅
Totaal	0 euro	1 600 000 euro (jaarlijks)

Reden van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel, want die beantwoordt niet aan de kerndoelstelling van de studie om de toegang tot water te garanderen. Een alternatieve aanpak zou zijn de ordonnantie of de algemene voorwaarden van VIVAQUA zo te wijzigen dat de onderbreking van de waterdistributie ten laste is van een persoon en niet van een meter. Gewoonlijk wordt deze beslissing echter overgelaten aan de rechter.



25. Overeenkomsten tussen het OCMW en VIVAQUA uitwerken

Beschrijving

De maatregel wil een oplossing bieden voor het probleem van de gezinnen van wie de waterdistributie is onderbroken en die niet bij de OCMW's zijn gaan aankloppen voor hulp. De maatregel zou de onderbreking van de waterdistributie kunnen verbieden, zodra het gezin door een OCMW wordt opgevolgd en dat OCMW zich ertoe verbindt om de facturen te betalen (via het SWF).

De maatregel heeft dus een dubbel doel:

- de gezinnen met onbetaalde facturen door de dreiging dat hun waterdistributie kan worden onderbroken, aanmoedigen om contact op te nemen met de OCMW's. Deze gezinnen zouden dan alle beschikbare hulp kunnen genieten
- zo veel mogelijk vermijden dat een gerechtelijke procedure wordt opgestart en de bijbehorende kosten vermijden

Het risico van de maatregel is dat het aantal onbetaalde facturen zou kunnen toenemen, net omdat de dreiging van een onderbreking van de waterdistributie wegvalt.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

De maatregel zou de gezinnen moeten aanmoedigen om zich spontaner tot de OCMW's te wenden en om zo de steun te krijgen die beschikbaar is in de watersector alsook de steun in verband met andere vormen van armoede. Bovendien daalt het aantal onderbrekingen van de waterdistributie, want meer gezinnen wenden zich tot de OCMW's.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De mogelijke kosten van de maatregel, gekoppeld aan de stijging van de facturen ten laste van de OCMW's, moeten gecompenseerd worden door de vermindering van het aantal gerechtelijke procedures (vredegerecht).

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Om uitvoerbaar te zijn, vergt de maatregel een goede coördinatie tussen VIVAQUA en de OCMW's. De gezinnen moeten duidelijk worden geïnformeerd over het bestaan van deze overeenkomst, zodat ze ervan kunnen gebruikmaken; het zou bijvoorbeeld kunnen worden vermeld op de ingebrekestelling, samen met de contactgegevens van het OCMW.

De maatregel moet ook gepaard gaan met een goede ondersteuning van de gezinnen, anders zal het aantal onbetaalde facturen aanzienlijk blijven stijgen.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	Stijging van het aantal onbetaalde facturen met 5 % = 375 000 euro (raming)	Daling van de gerechtskosten met 25 % = 625 000 euro
OCMW	∅	∅
Totaal	375 000 euro (jaarlijks)	625 000 euro (jaarlijks)



26. Opname van een verplichting tot duurzaam waterbeheer in de sociale woningen

Beschrijving

Op dit moment beschikken niet alle sociale woningen over een individuele meter. De gezinnen in die woningen kunnen dan hun verbruik niet meten en controleren om hun waterfactuur te beperken en genieten niet alle beschikbare beschermingsmechanismes.

Er is ook geen enkele garantie voor de toegankelijkheid, noch de aanwezigheid van een doorgangsmeter, die het gezin in staat kan stellen zijn verbruik te kennen.

Daarom is het noodzakelijk om in elke sociale woning een verplichting tot duurzaam waterbeheer in te voeren om gezinnen de mogelijkheid te bieden hun verbruik en dus hun wateruitgaven onder controle te houden.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

De doelgezinnen worden als kwetsbaar beschouwd, omdat ze een sociale woning betrekken, en daarom is het belangrijk dat ze als eerste worden geholpen.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

De gezinnen op wie de maatregel betrekking heeft, zijn zich meer bewust van hun waterverbruik en kunnen dus zelf meer inspanningen leveren om hun verbruik terug te dringen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Deze toepassing zorgt niet voor kosten voor VIVAQUA of de OCMW's, tenzij de globale facturen, die vandaag worden betaald door de huisvestingsmaatschappijen, een betalingsachterstand oplopen of zelfs als oninbaar worden verklaard, wanneer ze individueel per gezin zullen worden geïnd.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De OCMW's of VIVAQUA hoeven niets te veranderen. De verplichting om over een individuele meter te beschikken, moet worden opgenomen in de sociale huisvestingswet.



27. In de huisvestingscode de verplichting van een individuele meter opnemen

Beschrijving

Als een woning niet over een individuele meter beschikt, kan het gezin dat zich in een preciaire situatie bevindt niet worden opgespoord. Om de werking van de sociale bescherming te verbeteren, moeten dus individuele meters worden geïnstalleerd. Deze maatregel stelt dus voor om in de huisvestingscode de verplichting van een individuele meter op te nemen, zodat het aantal woningen dat met een individuele meter is uitgerust sneller kan toenemen dan vandaag het geval is.

Deze aanpak moet de gezinnen de kans geven om in aanmerking te komen voor de sociale beschermingsmaatregelen die nu al bestaan alsook voor de maatregelen die in dit rapport worden voorgesteld. Anderzijds kan de waterdistributie van het gezin nu wel worden onderbroken bij onbetaalde facturen. Het gezin krijgt ook de mogelijkheid om zijn waterverbruik en dus zijn eindfactuur onder controle te houden.

Als alle woningen in Brussel met een individuele meter zouden moeten worden uitgerust, zouden de kosten 280 miljoen euro bedragen, exclusief de aanpassingen van de privé-installaties afwaarts van de nieuwe meters. Om de impact van dit idee zo groot mogelijk te maken, is het dus noodzakelijk om op korte termijn de gezinnen te identificeren die de meeste kans lopen om in een preciaire situatie terecht te komen. Er kan een vast budget worden uitgetrokken om de installatie van de individuele meters te helpen financieren.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een preciaire situatie bevinden

Door deze maatregel kunnen het progressieve tarief en de sociale maatregelen op een groter aantal gezinnen worden toegepast. Anderzijds kan de toevoer van de gezinnen wel worden onderbroken als ze onbetaalde facturen hebben.

- Blijven streven naar een daling van het verbruik

Door de gezinnen de mogelijkheid te geven hun verbruik te meten, kan de maatregel dat verbruik doen dalen.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De installatie van een individuele meter kan duur zijn, ongeveer 700 euro per meter. De kosten worden echter gedragen door de eigenaars en niet door VIVAQUA. Er zou moeten worden overwogen om de kosten voor de installatie van een individuele meter op te nemen in de premies van Leefmilieu Brussel - BIM; bij wijze van stimulans voor de eigenaars.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

VIVAQUA installeert vandaag al 6 000 tot 10 000 nieuwe individuele meters per jaar. Deze installaties hebben echter voornamelijk betrekking op nieuwbouw of gerenoveerde gebouwen. Het is dus noodzakelijk dat de woningen die eerst een individuele meter moeten krijgen beter worden geïdentificeerd, door zich bijvoorbeeld te baseren op indicators zoals het mediaan inkomen per straat.

Het is ook noodzakelijk om de huisvestingscode te wijzigen om de verplichting van een individuele meter erin op te nemen, zoals dat bijvoorbeeld in de energiesector het geval is.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	Vast budget	∅
OCMW	∅	∅
Totaal	0 euro	∅



28. Proberen de water- en energieprocedures te harmoniseren

Beschrijving

Uit een vergelijking van deze studie met de studie over energiearmoede blijkt dat de water- en energieprocedures op heel wat punten dicht bij elkaar liggen. Zo zou het beheer van de onbetaalde facturen baat hebben bij een harmonisatie, vooral op het niveau van de OCMW's, die de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden apart opvolgen. De gegevens die in Wallonië beschikbaar zijn, geven aan dat meer dan 10 % van de gezinnen met waterarmoede ook met energiearmoede kampen.²⁷

Door de behandeling van de schulden inzake water en energie te combineren op het niveau van de OCMW's kunnen enkele verbeteringen worden gerealiseerd:

- één aanspreekpunt bij het OCMW voor het gezin met schulden
- een feedback voor de energieleveranciers en VIVAQUA over de kansen om de schulden te recupereren bij een gerechtelijke procedure (vredegerecht)
- de gelegenheid om de sociale hulp te groeperen (zie maatregel 29)

De maatregel is dus bedoeld om beter rekening te houden met de globale situatie van het gezin dat zich in een precare situatie bevindt en zich daarbij niet te beperken tot het waterdomein.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precare situatie bevinden

Deze maatregel maakt het mogelijk de situatie van de gezinnen meer globaal te bekijken en de maatregelen inzake sociale bescherming aan te passen om ze doeltreffender te maken. Bovendien wordt het systeem voor het gezin eenvoudiger, omdat de twee procedures vergelijkbaar zijn.

- Beheer van de kosten van de maatregel

De maatregel vergt een reorganisatie van de OCMW's en van hun IT-tools om de gegevens waarover ze al beschikken te centraliseren en vergelijkende analyses uit te voeren.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Het werk moet hoofdzakelijk worden uitgevoerd op het niveau van de OCMW's, die het gemeenschappelijke punt zijn van de twee procedures. Ze moeten hun diensten reorganiseren en hun IT-tools aan deze nieuwe opdracht aanpassen.

In de praktijk houden alle OCMW's en de uitgevoerde sociale onderzoeken zo mogelijk rekening met de globale situatie van het gezin, zodat de maatregel zal bijdragen tot de verbetering van deze actie.

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	Beter begrip van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden
OCMW	∅	Beter begrip van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden
Totaal	0 euro	∅

²⁷Volgens het rapport van Aquawal [5]



29. De verschillende vormen van sociale hulp inzake water en energie groeperen

Beschrijving

Ter aanvulling van de vorige maatregel wordt met deze maatregel beoogd de verschillende gewestelijke sociale steunmaatregelen samen te brengen die momenteel specifiek op de nutsvoorzieningen (gas, elektriciteit, water) gericht zijn. Ook hier kunnen de OCMW's die de toekenning van de sociale bijstand beheren water en energie bundelen en aan elkaar koppelen.

Deze maatregel vergt een volledige herziening van de methodes inzake financiering en herverdeling van de bestaande hulp.

De verschillende soorten hulp die gemakkelijk kunnen worden gebundeld of veralgemeend, zijn:

- het sociaal fonds
- de water- en energiescans, die samengaan met de meest noodzakelijke en rendabele werken. De 100 %-premies, zoals voorgesteld in maatregel 15, kunnen dus gebruikt worden om de gezinnen met de hoogste prioriteit te helpen, bijvoorbeeld de armste gezinnen, die het laagst opgeleid zijn of die op basis van hun statuut als huurder vaker geconfronteerd worden met slechte energieprestaties van de woningen²⁸
- het sociaal tarief en het statuut 'beschermde klant'

Het doel van de maatregel is altijd beter rekening te houden met de globale situatie van het gezin door zich niet te beperken tot de watersector. De tweede doelstelling is de besparing door de bijkomende kosten in verband met de hulp de bundelen, bijvoorbeeld de 30 % van het SWF die naar het beheer van de OCMW's gaat.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

Dankzij deze maatregel worden de gezinsmoeilijkheden globaler aangepakt. De gezinnen die het eerst moeten worden geholpen, omdat ze met de meeste moeilijkheden te kampen hebben, worden beter beschermd en genieten hulp die veel ruimer is dan momenteel het geval is. Tot slot wordt het systeem eenvoudiger voor de klant, die slechts één situatie hoeft te beheren in plaats van twee.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Dankzij deze maatregel kunnen de kosten worden verminderd doordat bepaalde sociale steunmaatregelen worden gebundeld.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

Het werk moet hoofdzakelijk worden uitgevoerd op het niveau van de OCMW's, die het gemeenschappelijke punt van de twee procedures zijn. Ze moeten hun dienstverlening reorganiseren en hun IT-tools aan deze nieuwe opdracht aanpassen.

Voor VIVAQUA en de energieleveranciers is de maatregel transparant, want ze hoeven geen bijkomende acties te ondernemen.

De ordonnanties moeten worden aangepast om deze nieuwe bundeling van maatregelen in acht te nemen en de maatregelen die enkel bestaan voor energie of water te veralgemenen.

²⁸ Volgens het rapport van Aquawal [5]

Economische analyse

Actor	Kosten (euro)	Maatschappelijke winst (euro)
VIVAQUA	∅	∅
OCMW	∅	Besparingen op sociale onderzoeken en begeleiding van de gezinnen = 240 000 euro
Gezinnen	∅	Zie studie vrederechter over de verbetering van de woning
Totaal	0 euro	240 000 euro (jaarlijks)



30. De behandeling van de 'waterschulden' combineren met andere databanken inzake onbetaalde facturen

Beschrijving

Ter aanvulling van de twee voorgaande maatregelen is het mogelijk om een groter aantal kredietgegevens in aanmerking te nemen dan alleen die over water en energie om een nog beter beeld te krijgen van de situatie van het gezin. Het doel van deze aanpak is rekening te houden met de globale schuldensituatie van een gezin om de kwetsbaarste gezinnen beter te kunnen identificeren.

Een gezin van wie de schuldenlast te hoog is opgelopen, zal niet in staat zijn de 'waterschulden' te betalen. Als VIVAQUA dit niet weet en een gerechtelijke procedure (vrederechter) voor dat gezin start, zullen deze schulden uiteindelijk als oninbaar worden beschouwd en bovendien zal VIVAQUA de gerechtskosten moeten betalen.

Werkingscriteria

- Doeltreffendheid van de hulp aan personen die zich in een precaire situatie bevinden

De kwetsbaarste gezinnen worden beter geïdentificeerd. Voornamelijk de gezinnen die helemaal niet in staat zijn om hun schulden te vereffenen, worden onmiddellijk opgevolgd door het OCMW.

- Beheer van de kosten van de maatregel

Door deze maatregel kunnen de bestaande middelen beter worden gebruikt door de gezinnen met de hoogste prioriteit voorrang te geven en bovendien zijn daarvoor geen nieuwe budgetten nodig.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De praktische implementatie kan opnieuw zowel door het OCMW als door VIVAQUA worden verwezenlijkt. De entiteit die voor de maatregel verantwoordelijk is, moet de rechten op het gebruik van de databanken inzake onbetaalde facturen verkrijgen en tools invoeren om deze te kunnen gebruiken, zodat gezinnen die zich in een precaire situatie bevinden en die waarschijnlijk niet in staat zijn hun waterfactuur te betalen, kunnen worden opgespoord.

Het is ook belangrijk dat de vraag wordt gesteld over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de gegevensoverdracht.

Reden van de weigering

De leden van de werkgroep zijn niet tot een consensus gekomen over de maatregel, omdat ze menen dat die niet zal helpen om de gezinnen die zich in een precaire situatie bevinden beter te identificeren.

C. Voorstel voor toekomstige uitvoering



De voorgaande maatregelen die door de werkgroep zijn geselecteerd, hebben geleid tot een voorstel voor toekomstige uitvoering. Deze uitvoering is gebaseerd op een compleet pakket van maatregelen waarvan wordt beschouwd dat ze onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn om ten volle te kunnen werken, een pakket dat gezinnen de best mogelijke hulp biedt.

Het is de bedoeling om vanaf het eerste jaar een begrotingsevenwicht te bereiken en tegelijkertijd de situatie van zo veel mogelijk gezinnen te verbeteren. Door een maatregelenpakket voor te stellen waarvoor geen extra budget nodig is, wil de studie de goedkeuring en de uitvoering van die maatregelen zo gemakkelijk mogelijk maken. In datzelfde verband wordt ook een eerste analyse van de voor- en nadelen en van de operationele en juridische haalbaarheid voorgesteld.

Het is ook duidelijk dat deze studie niet in de plaats komt van aanvullende analyses van de operationele uitvoering van de voorgestelde maatregelen en het operationele beheer van de financiële stromen tussen actoren overeenkomstig hun prerogatieven.

De uitvoering kan in de volgende stappen worden opgesplitst:

- eerste pijler van het werk: de budgetten voor twee belangrijke uitgavenposten - de inschakeling van een vrede-rechter en de termijnen van de procedure - herschikken om te komen tot acties die beter beantwoorden aan de beschermingsdoelstellingen. Voor deze stap wordt het proces volledig herzien en aangepast om dagvaardingen voor het vrederecht te vermijden, terwijl de bescherming van het gezin gegarandeerd blijft. De nieuwe procedure wordt later voorgesteld.
- tweede pijler van het werk: zo veel mogelijk gezinnen automatisch helpen door een sociaal tarief en een statuut 'beschermd klant' in te voeren.
- derde pijler van het werk: de gezinnen die met structurele problemen te kampen hebben en voor wie het sociaal tarief onvoldoende is geval per geval helpen
- vierde pijler van het werk: de al behaalde resultaten verbeteren door een ruimer publiek aan te spreken en de bestaande beschermingsmechanismes verder te ontwikkelen.
- vijfde pijler van het werk: zorgen voor een follow-up van de uitvoering van de maatregelen door de realisatie van een kwalitatieve enquête en de oprichting van een begeleidend comité voor een periode van twee jaar.

In de praktijk werden de volgende maatregelen behouden:

I. Maatregelen die besparingen genereren	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Bereikte gezinnen
18 – Inleiding van een gerechtelijke procedure (vredegerecht) enkel op verzoek van het gezin		2 125 000 €	Gezinnen op de listing: 4 500
20 – De termijnen van de procedure optimaliseren door de praktijken te wijzigen		600 000 €	Opgestuurde rappels: 46 900
II. Maatregelen die het statuut 'beschermde klant' en het sociaal tarief afbakenen	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Bereikte gezinnen
19 – Een statuut 'beschermde klant' creëren, samen met een sociaal tarief	3 437 500 €	80% * Kosten van de onbetaalde facturen, excl. al gedane besparingen: 1 840 000 €	Beschermde klanten 'energie': 27 500
III. Maatregelen voor gezinnen met structurele problemen	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Bereikte gezinnen
4 – De listing van de klanten met schulden aanpassen	45 000 € (eenmalig)		Gezinnen op de listing: 4 500
9 – De methode waarmee het OCMW contact opneemt, verbeteren	55 000 €		Gezinnen op de listing: 4 500
10 – De individuele follow-up aanmoedigen van gezinnen die hulp hebben gekregen van de OCMW's	576 000 €	5% * Coût des impayés d'Hydrobru hors économies déjà réalisées : 115 000 €	Gezinnen op de listing: 4 500
14 – Een gratis wateraudit bij de klanten die worden geïdentificeerd als met de meeste schulden/als met de grootste moeilijkheden	160 000 €		Gezinnen op de listing: 4 500
15 – Op verzoek van de OCMW's herstellingen uitvoeren bij het gezin	120 000 €	Gemiddelde besparing door de gezinnen: 265 €/an	Gezinnen op de listing: 4 500
IV. Al geplande maatregelen	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Bereikte gezinnen
17 – De maandelijkse factuur invoeren			Alle gezinnen
16 – Een duidelijke regelgeving uitwerken voor verborgen lekken			Alle gezinnen
IV. Maatregelen voor alle gezinnen	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Ménages touchés
2 – De factuur vereenvoudigen om ze begrijpelijker te maken	25 000 € (unique)		Alle gezinnen
5 – De dienstverlening aan de klant verbeteren door het telefonisch contact te vergemakkelijken	140 000 €		Alle gezinnen
1 – De bewustmakingscampagnes inzake water (en drinkbaarheid) voor de armste gezinnen uitbreiden	100 000 €		Gerichte gezinnen
IV. Maatregelen die de huidige beschermingsmechanismes ontwikkelen	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Bereikte gezinnen
8 De overdracht van informatie over de gezinnen met onbetaalde facturen vergemakkelijken tussen VIVAQUA en de OCMW's en de grenzen bepalen van een redelijk afbetalingsplan	140 000 €		Gezinnen opgevolgd door OCMW's
12 – Een reporting uitwerken over het gebruik van het SWF	35 000 €		Gezinnen op de listing: 4 500
11 – De contacten tussen de verschillende sociale actoren uit de watersector verstevigen	140 000 €		Publiek van de OCMW's en de sociale actoren
27 – In de huisvestingscode de verplichting van een individuele meter opnemen	Te bepalen budget		Gezinnen met een gemeenschappelijke meter
V. Maatregelen voor begeleiding op lange termijn	Kost (€)	Winst/besparing (€)	Bereikte gezinnen
6 – Een enquête houden bij de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden om de mechanismes continu te kunnen verbeteren	25 000 €		Gezinnen op de listing: 4 500
Een begeleidingscomité oprichten van VIVAQUA over twee jaar			
Total :	4 858 500 €	4 968 000 €	

Belangrijkste voor- en nadelen

Zoals in de inleiding al werd vermeld, is het belangrijkste voordeel van de geselecteerde maatregelen dat de aanzienlijke kosten van die maatregelen, ongeveer 5 miljoen euro, volledig worden gedekt door de verwachte winst als gevolg van de wijziging van de procedure. Bovendien wordt de verwachte winst gehaald zonder het bedrag dat aan het SWF wordt toegekend te verminderen. Zo wordt het totaalbudget voor de sociale bescherming met bijna 300 % verhoogd.

Het tweede voordeel, afkomstig van de automatische sociale tarifiering, bestaat erin het publiek dat niet bij de OCMW's terecht komt te kunnen bereiken, zonder bijkomende administratieve verplichtingen voor deze gezinnen; ze krijgen immers automatisch het statuut. Dit publiek omvat enerzijds de gezinnen met betalingsmoeilijkheden, maar die weigeren zich tot de OCMW's te wenden, en anderzijds de gezinnen die vrijwillig hun verbruik verminderen om hun factuur te beperken. Gezinnen die ondanks het sociaal tarief nog steeds betalingsmoeilijkheden hebben of gezinnen die geen sociaal tarief genieten, zullen via het SWF kunnen blijven rekenen op bijstand van de OCMW's om hun situatie te verbeteren.

Door de maatregelen ontwikkeld in het kader van de vierde pijler kan de algemene situatie van de overige Brusselse gezinnen verbeteren. Met name door de verplichting van een individuele meter zal een toenemend aantal gezinnen in aanmerking komen voor de beschermingsmaatregelen die in dit scenario zijn uitgewerkt.

Ten slotte moet de vijfde pijler een goede uitvoering van de maatregelen garanderen en een evaluatie van de eerste resultaten van het scenario mogelijk maken.

Het eerste mogelijke nadeel is dat de doeltreffendheid van de maatregelen, met name die van de derde pijler, afhankelijk is van een goede medewerking van de gezinnen. Als zoals vandaag sommige gezinnen die in moeilijkheden verkeren, weigeren aan te kloppen bij de OCMW's en geen contact met hen opnemen, dan zullen deze gezinnen niet alle nieuwe voorgestelde maatregelen kunnen genieten, maar zal hun waterdistributie sneller en gemakkelijker kunnen worden onderbroken dan nu het geval is, zoals in Nederland. Anderzijds is het de bedoeling dat de maatregelen op een anticiperende manier bijdragen tot een vermindering van het aantal gezinnen dat een beroep moet doen op de OCMW's en tot een betere begeleiding van de personen die ervan gebruikmaken.

Het tweede nadeel is de praktische moeilijkheid en de kosten die gepaard gaan met de invoering van een statuut 'beschermde klant' en van een sociaal tarief dat automatisch wordt toegekend. De eerste moeilijkheid betreft het verkrijgen van listings van de instanties om gezinnen het statuut 'beschermde klant' automatisch toe te kennen. Dit probleem kan worden opgelost door gebruik te maken van het werk dat in de energiesector al is verricht.

Het tweede probleem is dat niet alle gezinnen die in aanmerking komen voor het bedoelde statuut een aanvraag indienen (er wordt geen gebruik gemaakt van die mogelijkheid). De gezinnen in kwestie zouden het sociaal tarief dus niet automatisch kunnen genieten. Het is dan aan de maatschappelijk assistenten om deze gezinnen ertoe aan te zetten zich op hun rechten te beroepen, op voorwaarde natuurlijk dat het gezin opgevolgd wordt door een maatschappelijk assistent.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

We moeten er nog eens op wijzen dat de elementen die in dit gedeelte worden voorgesteld niet in de plaats komen van een haalbaarheidsanalyse van de operationele uitvoering, maar dat ze bedoeld zijn om de betrokken actoren alsook de veranderingen waarmee rekening moet worden gehouden in het kort voor te stellen.

Vanuit wettelijk standpunt moet de ordonnantie 'water' worden gewijzigd om de volgende nieuwe elementen erin op te nemen:

- de toevoeging van het statuut 'beschermde klant' en van het sociaal tarief
- de afschaffing van de gerechtelijke procedure (vredegerecht) - vervangen door verzoening - en de wijziging van de procedure in verband daarmee
- de afschaffing van de winter- en zomerperiode waarin de waterdistributie niet onderbroken mag worden

Daarnaast zal de huisvestingscode moeten worden aangepast om de verplichting van een individuele meter in elke woning erin op te nemen.

In de praktijk zullen deze wijzigingen leiden tot een grondige herziening van de organisatie bij VIVAQUA, die enerzijds rekening zal moeten houden met de wijzigingen van de procedure, met inbegrip van de beschermde klanten, en anderzijds nieuwe maatregelen zal moeten integreren zoals de verbetering van de termijnen inzake de procedures of inzake het opnemen van contact met de klant of van de overdracht van informatie naar de OCMW's.

De OCMW's zullen zich moeten aanpassen om hun nieuwe opdrachten, audits en herstellingen te kunnen uitvoeren en zullen het personeel moeten aanwerven dat nodig is voor een grondigere follow-up van de gezinnen door de maatschappelijk assistenten.

Ten slotte zal bij de ontwikkeling van de maatregelen een beroep moeten worden gedaan op de sociale actoren, die hulp kunnen bieden inzake de redelijkheid van een afbetalingsplan of de vereenvoudiging van de factuur.

Nieuwe opsplitsing van de kosten

De volgende figuur toont de nieuwe opsplitsing van de kosten voor VIVAQUA en de OCMW's en de toekomstige uitgavenposten.

Voor VIVAQUA evolueren de kosten voor het beheer van de onbetaalde facturen en voor de gerechtskosten (advocaten en gerechtsdeurwaarders) van 5,7 miljoen euro naar 0,76 miljoen euro, wat een besparing is van 4,94 miljoen euro.

Van die winst wordt 3,4 miljoen euro gebruikt om de kortingen op de facturen op te vangen in het kader van het sociaal tarief en 0,4 miljoen euro om de uitgaven in verband met de nieuwe VIVAQUA-maatregelen te dekken. Het resterende bedrag wordt overgeheveld naar de OCMW's om hun nieuwe maatregelen te kunnen financieren.

De OCMW's beschikken zo over een verhoogd budget van 1,3 miljoen euro voor de sociale onderzoeken, de follow-up van de gezinnen, de audits en de herstellingen en hun andere nieuwe maatregelen.

Kosten van achterstallige facturen		7 688 500 €
VIVAQUA		6 417 500 € 83,5%
Kosten onbetaalde facturen		390 000 €
Kosten deurwaarders en advocaten		375 000 €
Sociaal tarief		3 437 500 €
Sociaal fonds		1 800 000 €
Nieuwe maatregelen		415 000 €
OCMW's		1 271 000 € 16,5%
Sociale onderzoeken en follow-up van de gezinnen		631 000 €
Wateraudits en herstellingen		280 000 €
Samenwerking met andere sociale actoren		70 000 €
Nieuwe maatregelen		290 000 €

Niet-geselecteerde maatregelen

Sommige maatregelen werden hier niet in opgenomen, omdat er tijdens de vergaderingen geen consensus over bestond. Het gaat om de volgende drie maatregelen.

Niet-opgenomen maatregelen	Uitleg
23 – Het gezin opnieuw aansluiten, zodra het gedeelte 'water' van zijn schulden is betaald	In de meeste gevallen wordt het gerecht niet ingeschakeld; de schulden van de gezinnen bevatten dus geen gedeelte 'gerechtskosten' meer. In de huidige situatie worden de gerechtskosten van 2,5 miljoen euro al te hoog beschouwd om deze maatregel toe te passen
25 – Overeenkomsten tussen het OCMW en VIVAQUA uitwerken	De twee doelstellingen van de maatregel – de gezinnen aanmoedigen om zich tot de OCMW's te wenden en de gerechtskosten verminderen – worden verwezenlijkt door andere maatregelen
26 – Opname van een verplichting tot duurzaam waterbeheer in de sociale woningen	De maatregel maakt onderdeel uit van een ruimere maatregel die een individuele meter in alle woningen wil verplichten

Omdat deze maatregelen niet werden geweigerd door de leden van de WG, kan de studie over de operationele uitvoering die nodig is om de bruikbaarheid van het scenario te bepalen de mogelijkheid behouden om de maatregelen in de scenario's op te nemen.

D. Reflectie over de gelijkschakeling met de energiesector



Hoewel de voorgestelde uitvoering bedoeld is om maatregelen te groeperen die snel kunnen worden toegepast, wil de studie ook een reflectie op gang brengen om de beschermingsmaatregelen en de procedure bij onbetaalde facturen eventueel te bundelen met die in de energiesector. Een dergelijke bundeling zou het mogelijk maken de doeltreffendheid van de losse maatregelen te vergroten.

De reflectie betreft de twee volgende maatregelen:

Maatregelen om de krachten te bundelen met het energiedomein	Bereikte gezinnen
28 – Proberen de water- en energieprocedures te harmoniseren	Alle gezinnen
29 – De verschillende vormen van sociale hulp inzake water en energie groeperen	Alle gezinnen

Belangrijkste voor- en nadelen

Vooral de gezinnen zouden hier voordeel uit halen. Ten eerste wordt het systeem eenvoudiger, voornamelijk voor de gezinnen die hun water- en elektriciteitsfactuur niet kunnen betalen. Die gezinnen worden bovendien sneller geïdentificeerd en, omdat ze vaker in de problemen komen, krijgen ze hulp die beter aan hun situatie is aangepast.

Bovendien maakt deze ruimere visie van de sociale bescherming het mogelijk iets meer rekening te houden met de globale precaire situatie van een gezin en de situatie van dat gezin duurzaam te verbeteren. De verbetering van de situatie inzake water en energie zou ook gevolgen moeten hebben voor de andere schulden van het gezin. Dankzij de bevoegdheden van Brugel inzake water en energie kan deze actor het transversale karakter van de bescherming van de gezinnen voor de nutsvoorzieningen in het Brusselse Gewest bevorderen.

Het grootste nadeel van de maatregel is de moeilijkheid om deze uit te voeren als gevolg van de vele betrokken actoren en het verschil in de publiek-private situatie inzake water en energie.

Operationele en wettelijke haalbaarheid

De wettelijke haalbaarheid vereist de aanpassing van de ordonnanties 'water' en 'energie' om de maatregelen te bundelen. In het kader daarvan zal moeten worden besloten welke maatregelen worden behouden en welke middelen worden ingezet om de reflectie op gang te brengen.

De aanpassingen zullen dan moeten worden toegepast bij alle leveranciers, zowel bij die voor water als bij die voor energie, en tegelijkertijd bij de OCMW's, die hun dienstverlening zullen moeten reorganiseren om de behandeling van de schulden te kunnen combineren.

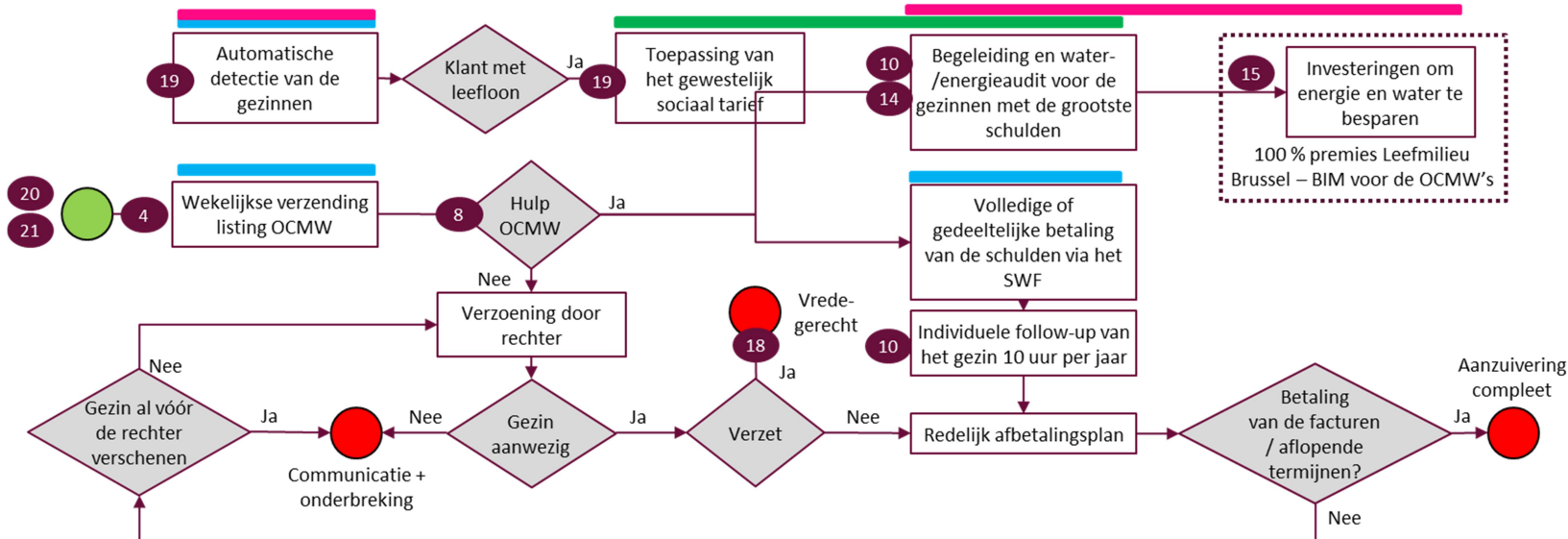
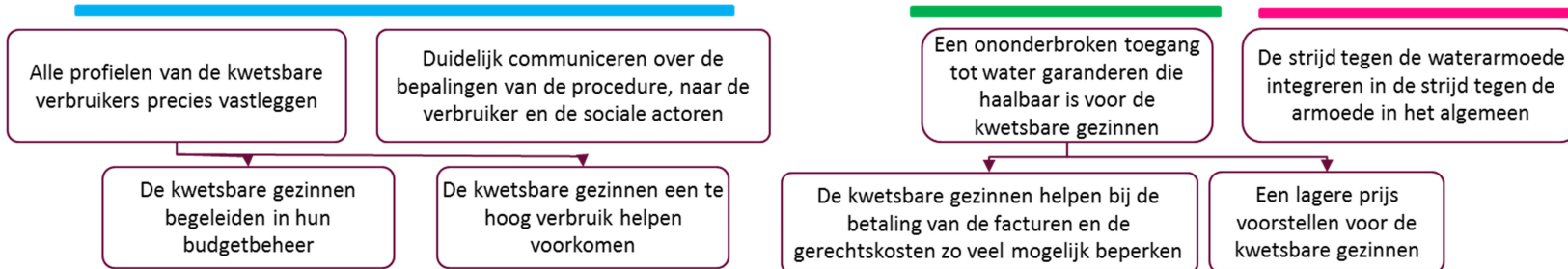
Vermoedelijke 'raakpunten'

De vermoedelijke raakpunten zijn:

- de structuur van de factuur, de rappels en de ingebrekestellingen
- de procedure bij onbetaalde facturen, in het bijzonder de verzoening ter vervanging van een gerechtelijke procedure (vrederechter)
- het statuut 'beschermde klant'
- het sociaal tarief
- de uitkeringen van het sociaal fonds
- de water- en energiescans, samen met de meest prioritaire en meest rendabele werken
- het beheer van de gezinnen met schulden door het OCMW

E. Beschrijving van de nieuwe procedure 'onderbreking van waterdistributie'

Doelstellingen en reflectie



Figuur 41: Nieuwe procedure 'onderbreking van de waterdistributie'

V. Conclusie

De studie over de problematiek van de waterarmoede in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest toont aan dat de waterfactuur voor de meeste gezinnen betaalbaar is en slechts een klein gedeelte van de jaaruitgaven van die gezinnen vertegenwoordigt. Deze reflectie sluit aan bij de keuze van de leden van de werkgroep om als definitie voor waterarmoede te opteren voor *water affordability* (het aandeel waterfactuur in beschikbare inkomen - gedefinieerd door OFWAT, de Engelse waterregulator); deze definitie heeft het voordeel dat ze gebaseerd is op kwantitatieve en niet op kwalitatieve indicators.

Toch hebben een beperkt aantal gezinnen het moeilijk om de waterfactuur te betalen; dat kan verschillende oorzaken hebben:

- te hoge factuur in verhouding tot het beschikbare inkomen van het gezin
- slecht budgetbeheer of onduidelijke procedure (moeilijk te begrijpen)
- procedure voor inning van schuldvorderingen die de situatie van de gezinnen verergert, terwijl ze al in een precaire situatie zitten
- geen gebruikmaking van de bestaande soorten hulp, omdat ze er misschien niet van op de hoogte zijn, wat bijvoorbeeld verklaart waarom bij sommige gezinnen de waterdistributie wordt onderbroken zonder dat die eerst bij het OCMW zijn gaan aankloppen

Deze moeilijkheden leiden in het ergste geval tot de onderbreking van de waterdistributie van het gezin, terwijl ze eerder zouden moeten leiden tot een anticiperende en individuele hulp aan een gezin dat het moeilijk heeft om een factuur te betalen voor iets zo essentieels als water. De vastgestelde toename van het aantal onderbrekingen van de waterdistributie, dat sinds 2009 is verviervoudigd, wijst erop dat men er niet in geslaagd is de doelstellingen op het vlak van sociale bescherming te bereiken.

Deze overwegingen hebben tot de vaststelling geleid dat de procedure voor de onderbreking van de waterdistributie en de beschermingsmechanismes niet altijd doeltreffend zijn en pijnpunten bevatten.

Vaststellingen 10 en 11 wijzen op grote problemen met de termijnen als gevolg van de geldende wettelijke procedure en de toepassing daarvan door VIVAQUA. De gemiddelde termijn tussen een onbetaalde factuur en de onderbreking van de waterdistributie bedraagt 700 dagen; in vergelijking met de energiesector is die termijn meer dan het dubbele.

Vaststelling 18 onderstreept de moeilijkheden voor de OCMW's om een afbetalingsplan te verkrijgen dat door alle partijen als redelijk wordt beschouwd. Minder dan de helft van de verzoeken leidt uiteindelijk tot de afsluiting van een afbetalingsplan.

In de studie wordt ook gewezen (vaststellingen 7, 8 en 9) op tekortkomingen als er in het kader van het beheer van de onderbrekingen van de waterdistributie een beroep wordt gedaan op een vrederechter. Een gerechtelijke procedure (vrederechter) zorgt immers voor aanzienlijke meerkosten voor het gezin, voor VIVAQUA en voor de OCMW's, verlengt de duur van de procedure met één jaar en eindigt in de overgrote meerderheid van de gevallen met de toestemming om de waterdistributie te onderbreken.

De bijkomende kosten als gevolg van een gerechtelijke procedure worden zo geschat op 560 euro per gezin en vertegenwoordigen een budget van 2,5 miljoen euro per jaar voor VIVAQUA (gerechtsdeurwaarderskosten en advocatenhonoraria). Van alle hoorzittingen wordt 85 % bij verstek behandeld (vonnis tot onderbreking van de waterdistributie), omdat het gezin niet op die zitting verschijnt; de resterende 15 % resulteert in de uitwerking van een afbetalingsplan en de toestemming om de waterdistributie te onderbreken als dat afbetalingsplan niet wordt gerespecteerd.

De uit te voeren maatregelen die in deze studie worden voorgesteld, willen dus een aanvulling zijn op de huidige beschermingsmechanismes en het volledige probleem aanpakken in plaats van slechts een van de componenten ervan. De maatregelen brengen verbeteringen met zich mee die op het niveau van het Brusselse Gewest kunnen worden toegepast door de actoren die bij deze studie betrokken zijn. Deze maatregelen zijn ook goede praktijken die in andere sectoren, gewesten of landen bestaan om gezinnen te beschermen die zich in een precaire situatie bevinden.

Bij de selectie van de maatregelen heeft de werkgroep er zichzelf toe verplicht om het budget dat al is toegekend voor het beheer van de onbetaalde facturen niet te overschrijden. De stijging van het aantal onbetaalde facturen zou immers in geen geval mogen leiden tot een stijging van de VIVAQUA-tarieven voor waterdistributie, met het risico dat andere gezinnen in een situatie van waterarmoede zouden terechtkomen. Om tot een budgettair evenwicht te komen, moeten alle maatregelen worden uitgevoerd en niet enkel een selectie van maatregelen naar keuze.

De geselecteerde maatregelen willen streven naar een grondige verbetering van de bescherming van de gezinnen die zich in een precare situatie bevinden, op basis van de geïdentificeerde beschermingsdoelstellingen en dit preventief, zelfs voordat er schulden ontstaan. De vereenvoudiging van de invorderingsprocedure, met name door de afschaffing van de dagvaarding om voor een vrederechter te verschijnen, maakt het mogelijk de financiële middelen voor alle betrokken actoren te herschikken. Omdat de gerechtelijke procedure (vrederechter) een garantie is voor onpartijdigheid in de procedure, wordt in de praktijk voorgesteld een beroep te doen op een vrederechter in het kader van een verzoening; die vrederechter kan die onpartijdigheid waarborgen door voornoemde nadelen te beperken. Het gezin kan nog altijd verzoeken om de gebruikelijke gerechtelijke procedure (vrederechter) te volgen.


Het budget voor de gerechtskosten en de kosten voor gerechtsdeurwaarders en advocaten wordt dan ook doorgeschoven naar nieuwe mechanismes, waaronder een sociaal tarief en wateraudits bij de gezinnen; op die manier kan de bescherming die het sociaal waterfonds biedt, worden aangevuld. Door deze maatregelen kunnen ook een groter aantal gezinnen preventief worden bijgestaan - in plaats van een kleiner aantal curatief vandaag - terwijl het tegelijkertijd mogelijk blijft om de gezinnen met grotere problemen per geval te helpen doordat het totaalbudget van het sociaal fonds behouden blijft.

Het scenario stelt onder andere ook de volgende maatregelen voor: de invoering van de maandelijkse factuur, het vastleggen van de grenzen van een redelijk afbetalingsplan, de verbetering van de dienstverlening aan de klant door VIVAQUA, of nog, de verbetering van de tools die ter beschikking worden gesteld van de OCMW's om hun opdrachten inzake hulp aan de gezinnen te kunnen uitvoeren.







Via deze maatregelen komen de identificatie en het beheer van gezinnen in moeilijkheden steeds meer in handen van de OCMW's en zijn ze minder afhankelijk van VIVAQUA.

Ten slotte wordt de analyse van de operationele uitvoering van de maatregelen en de doeltreffendheid ervan verzekerd door de uitvoering van een follow-up op lange termijn.

Bovendien benadrukken de actoren van de werkgroep dat het belangrijk is om armoede te beschouwen als een ruimere problematiek die niet beperkt is tot het waterdomein. Dit document stelt voor om te starten met deze aanpak op het gebied van sociale bescherming door water en energie als één geheel te beschouwen. Hiertoe is een demonstratiemodel ter beschikking gesteld van OCMW's om hen te helpen bij het beheer van een dergelijke centralisatie.

Rekening houden met de socio-economische bijzonderheden	Duidelijk communiceren over de bepalingen van de procedure	<ol style="list-style-type: none"> 1. De bewustmakingscampagnes inzake water (en drinkbaarheid) voor de armste gezinnen uitbreiden 2. De factuur vereenvoudigen om ze begrijpelijker te maken 3. Een week vóór de hoorzitting de meters opnemen
	Alle profielen van de kwetsbare verbruikers precies vastleggen	<ol style="list-style-type: none"> 4. De listing van de klanten met schulden aanpassen 5. De dienstverlening aan de klant verbeteren door het telefonisch contact te vergemakkelijken (in maart '18) 6. Een enquête houden bij de gezinnen die zich in een precaire situatie bevinden om de mechanismes continu te kunnen verbeteren 7. Een regelmatigere opname van de meterstand veralgemenen om te helpen bij het budgetbeheer
	De kwetsbare gezinnen begeleiden in hun budgetbeheer	<ol style="list-style-type: none"> 8. De overdracht van informatie over de gezinnen met onbetaalde facturen vergemakkelijken tussen VIVAQUA en de OCMW's en de grenzen bepalen van een redelijk afbetalingsplan 9. De methode waarmee het OCMW contact opneemt, verbeteren 10. De individuele follow-up aanmoedigen van de gezinnen die hulp hebben gekregen van de OCMW's 11. De contacten tussen de verschillende wateractoren verstevigen 12. Een reporting uitwerken over het gebruik van het sociaal waterfonds (SWF) (door de financieel controleur) 13. Opsplitsing van het beheer van het SWF: beheer van de keuze van het publiek dat geholpen wordt door de OCMW's en imputatie op de facturen door VIVAQUA
	Een te hoog verbruik helpen voorkomen	<ol style="list-style-type: none"> 14. Een gratis wateraudit bij de klanten die worden geïdentificeerd als met de meeste schulden/als met de grootste moeilijkheden (waterambassadeurs – zie Eau de Paris) 15.  Op verzoek van de OCMW's herstellingen uitvoeren bij het gezin

Figuur 42: Samenvatting van de overwogen maar niet geselecteerde ideeën (1)

De toegang tot water voor alle gezinnen garanderen	De kwetsbare gezinnen helpen bij de betaling van de facturen en de gerechtskosten zo veel mogelijk beperken	<ul style="list-style-type: none"> 16. Een duidelijke regelgeving uitwerken voor verborgen lekken 17. De maandelijkse factuur invoeren (effectief sinds juli 2018)  18. Enkel op verzoek van het gezin een gerechtelijke procedure (vredegerecht) inleiden
	Een lagere prijs voorstellen voor de kwetsbare gezinnen	<ul style="list-style-type: none">  19. Een statuut 'beschermd klant' creëren, samen met een sociaal tarief dat gelinkt is aan het statuut en niet aan het verbruik 20. De termijnen van de procedure optimaliseren door de praktijken te wijzigen  21. De termijnen van de procedure optimaliseren door de ordonnantie te wijzigen
	Een onderbroken toegang tot water garanderen die haalbaar is voor de kwetsbare gezinnen	<ul style="list-style-type: none">  22. Een administratieve commissie oprichten met rechtsbevoegdheid om een besluit te nemen over de schulden (zie LAC's) 23. Het gezin opnieuw aansluiten, zodra het gedeelte 'water' van zijn schulden is betaald, als het de eerste keer is 24. Systematisch de overdraagbaarheid van de onderbreking vragen bij een vonnis 25. Overeenkomsten tussen het OCMW en VIVAQUA uitwerken
	De strijd tegen de waterarmoede integreren in de strijd tegen de armoede in het algemeen	<ul style="list-style-type: none">  26. Opname van een verplichting tot duurzaam waterbeheer in de sociale woningen  27. In de huisvestingscode de verplichting van een individuele meter opnemen 28. Proberen de water- en energieprocedures te harmoniseren 29. De verschillende vormen van sociale hulp inzake water en energie groeperen 30. De behandeling van de 'waterschulden' combineren met andere databanken inzake onbetaalde facturen

Figuur 43: Samenvatting van de overwogen maar niet geselecteerde ideeën (2)

VI. Samenvattende nota's

Opmerkingen van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (<http://www.armoedebestrijding.be>) is een federale openbare instelling die in alle onafhankelijkheid de effectiviteit van de rechten van de mens in armoedige omstandigheden evalueert. In het kader van deze opdracht heeft het de voorbije jaren kwesties onderzocht die verband houden met het recht op water; [een hoofdstuk van het twejaarlijks rapport 2014-2015 'Publieke diensten en armoede'](#) behandelt de analyses en aanbevelingen die uit deze werkzaamheden voortvloeien. De twejaarlijkse rapporten van het Steunpunt worden opgesteld op basis van een dialoog waarin armen en hun verenigingen een structurele plaats hebben en waaraan veel verschillende actoren deelnemen die met armoedesituaties worden geconfronteerd. Het Steunpunt is blij dat op verzoek van de minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bevoegd voor Huisvesting, Levenskwaliteit, Leefmilieu en Energie, met verschillende actoren werd nagedacht over de problematiek 'toegang tot water'. Het Steunpunt wil zich graag beschikbaar houden voor toekomstige samenwerkingen op het gebied van het recht op water in armoedesituaties.

Het Steunpunt vindt met name de volgende elementen zeer positief.

Globale aanpak: de studie resulteert in een reeks aanbevelingen waarmee men de problemen op verschillende niveaus wil aanpakken: betalingsmoeilijkheden, gebrek aan individuele meters, onvoldoende of moeilijk te begrijpen informatie, onredelijke afbetalingsplannen, ...

Sociaal tarief: het sociaal tarief kan voor bepaalde groepen de betalingsmoeilijkheden verminderen. Het is interessant dat de studie voorziet in de voortzetting van het sociaal fonds, gezien het feit dat er gezinnen met betalingsmoeilijkheden kampen die niet of onvoldoende kunnen gebruikmaken van het sociaal fonds om technische ingrepen op de installatie te financieren. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede is betrokken geweest bij reflecties over de afbakening van doelgroepen, in het kader van andere reglementeringen en op verschillende beslissingsniveaus, en zijn expertise op dit gebied kan eventueel worden gebruikt om na te denken over de afbakening van de doelgroep voor het sociaal tarief. Er moet worden gestreefd naar de mogelijkheid om een dergelijk tarief automatisch toe te passen (automatische toekenning zonder dat de betrokkene iets hoeft te doen), waarbij rekening moet worden gehouden met [de aandachtspunten en moeilijkheden in verband met de automatische toekenning van rechten](#).

Redelijke afbetalingsplannen: ervaringen in de energiesector en in andere gewesten kunnen ook hier nuttig zijn bij de reflectie. Het Steunpunt kan als federaal orgaan een rol spelen bij de ondersteuning van dit proces.

Behoud van de rol van de vrederechter: het toezicht op de rechtspositie van de gezinnen met betalingsmoeilijkheden is heel belangrijk. Gelet op de grote impact van een onderbreking van de waterdistributie op de levenskwaliteit en de menselijke waardigheid van de betrokkenen, moet een hervorming van de procedure met de grootste voorzichtigheid worden overwogen. Op internationaal vlak wordt het recht op water en sanitaire voorzieningen steeds meer beschouwd als essentieel voor de effectiviteit van het recht op leven en voor alle mensenrechten (zie bijvoorbeeld Resolutie 64/292 van 28 juli 2010 van de Algemene Vergadering van de VN). Het behoud van de rol van de vrederech-

ter in de ideeën die in de studie worden voorgesteld is een essentieel punt voor de rechtspositie van de betrokken gezinnen.

Monitoring en evaluatie: de studie voorziet in de oprichting van een denktank die de problemen en de gevolgen van eventuele wijzigingen van de ordonnantie, zowel vooraf als achteraf, kan opvolgen. In dit verband zou het nuttig zijn een lijst van indicators voor een jaarlijkse monitoring op te stellen, waarvan de interpretatie betrekking zou hebben op verschillende betrokken partners. In Vlaanderen is een dergelijke lijst opgenomen in de reglementering (ministerieel besluit van 7 oktober 2014, BS 07-11-14) en worden de cijfers jaarlijks toegelicht door verschillende betrokken actoren.

Het Steunpunt wil ook de aandacht vestigen op enkele bekommernissen.

Procedure 'onderbreking van de waterdistributie': zoals hierboven al werd vermeld, is het behoud van de interventie van een vrederechter in de procedure 'onderbreking van de waterdistributie' een positief element. Maar de mogelijke hervorming van de huidige procedure - voorafgaande bemiddeling door de vrederechter en (snellere) onderbreking in geval van wanbetaling - moet worden onderworpen aan een grondige evaluatie vooraf, waarbij zowel de armen en hun verenigingen als andere stakeholders moeten worden betrokken. Dat is nodig, want de impact van een onderbreking van de waterdistributie - geen toegang meer tot water - heeft een enorme impact op de levensomstandigheden en de menselijke waardigheid van de betrokkenen.

Verstekvonnissen: er wordt gewezen op het grote aantal verstekvonnissen bij het vrederecht, op grond waarvan het distributiebedrijf het recht heeft de waterdistributie te onderbreken. Maar er zijn evenveel verstekvonnissen in de lokale adviescommissies in Vlaanderen. Het Steunpunt beveelt aan om de reflectie over die situaties van wanbetaling voort te zetten en initiatieven te nemen om de personen met betalingsmoeilijkheden beter te bereiken, zodat verstekvonnissen zo veel mogelijk worden vermeden. De verschillende begeleidingsmogelijkheden vóór en tijdens de procedure in verband met betalingsmoeilijkheden moeten verder worden onderzocht.

De moeilijkheid om de betrokken gezinnen te bereiken, moet worden onderzocht in de context van gebrek aan toegang tot en niet-gebruik van de rechten. Voor deze problematiek heeft het Steunpunt al initiatieven genomen en gepubliceerd waarvan de reikwijdte niet onderschat mag worden. De redenen van dit fenomeen zijn erg uiteenlopend: gebrek aan informatie, allerlei administratieve obstakels, angst voor negatieve gevolgen in verband met het verzoek, ... Bovendien is het niet ongebruikelijk dat de betrokkenen zichzelf niet als rechthebbenden beschouwen. Gebrek aan toegang tot en gebruik van de rechten is een centraal punt in de evaluatie van het overheidsbeleid, maar helaas wordt er te weinig aandacht aan besteed; vaak beperkt men zich tot de beoordeling van de gevolgen voor degenen die daadwerkelijk de maatregel genieten.

Follow-up na een onderbreking van de waterdistributie: in een aantal situaties wordt de waterdistributie onderbroken. We hebben al gewezen op de grote impact hiervan op de levenssituatie van de betrokken gezinnen. Dergelijke situaties moeten systematisch worden opgevolgd door de distributiebedrijven, in samenwerking met de Brusselse OCMW's en andere organisaties in het veld, met de bedoeling de aansluiting van die gezinnen zo snel mogelijk te kunnen herstellen. In dit verband is het noodzakelijk aangepaste procedures en samenwerkingsverbanden te ontwikkelen.

Financiering van de maatregelen: de studie in kwestie werd uitgevoerd in de veronderstelling dat er een 'vast budget' is. Het Steunpunt vraagt echter aandacht te besteden aan de vraag over de financiering van de verschillende maatregelen: maken de acties deel uit van de essentiële taken van de instellingen in kwestie? Moeten de kosten van de maatregelen worden gedragen door alle verbrui-

kers (ook die met de laagste inkomens), moet dit gebeuren via een forfaitair bedrag of op basis van het verbruik (factuur), is financiering via belastingen mogelijk gelet op het feit dat op die manier de kosten worden 'gespreid', ...?

Samenvattende nota SocialEnergie, het centrum voor ondersteuning inzake energie

SocialEnergie ondersteunt alle Brusselse eerstelijns werkers bij alle kwesties in verband met energie en water. In dit verband heeft het - los van deze studie - meerdere vaststellingen in het veld verzameld bij maatschappelijk assistenten en gezinnen die met waterarmoede worden geconfronteerd.

Een eerste steen ...

De grootste verdienste van deze studie is dat ze op een verkennende basis een eerste inzicht biedt in de waterarmoede in Brussel. De hypotheses van de opdrachtgever van de studie (HYDROBRU) vormen hierbij het uitgangspunt. Op basis daarvan en met de werkgroep als drijvende kracht heeft de studie de aanzet gegeven tot een echte toenadering tot de standpunten van de sociale stakeholders, een evolutie die we toejuichen. Jammer genoeg kwamen daarbij niet alle elementen van de kwestie aan bod. Maar dat was misschien onbegonnen werk binnen de gestelde termijn?

We verwelkomen in het bijzonder de volgende voorstellen, die een echte sociale vooruitgang betekenen: oprichting van een statuut 'beschermde klant' en een sociaal tarief, vereenvoudiging van de factuur, verbetering van de dienstverlening aan de klanten, gratis wateraudits voor kwetsbare klanten, herstelling 'aan huis' bij gezinnen op verzoek van de OCMW's, duidelijke regelgeving inzake verborgen lekken.

Het onderzoek rept echter met geen woord over de ervaringen van de gezinnen. Anders zou wel duidelijk worden waarom de gezinnen niet reageren op de verzoeken van het OCMW of op die van de vrederechter. Bovendien kwamen sommige interessante maatregelen in deze studie niet aan bod, terwijl de evaluaties van de bestudeerde maatregelen, die vaak bij benadering zijn, niet noodzakelijk unaniem zijn.

Kortom, deze studie geeft slechts een eerste stem, waarbij het kwalitatieve - ook verkennende - onderzoek van het centrum voor ondersteuning SocialEnergie bij de gezinnen in moeilijkheden aansluit.²⁹ We zijn ervan overtuigd dat deze studie een dialoog op gang zal brengen die moet worden uitgebreid door kwetsbare verbruikers er beter bij te betrekken. Hiervoor *is een grondiger kwalitatief onderzoek nodig en dat kan alleen worden gedaan door professionals die neutraal zijn en ervaring hebben in kwalitatieve methoden.*

TEGEN de waterarmoede of VOOR het recht op water?

Als we het hebben over 'waterarmoede' - als we dat begrip gebruiken - kunnen we zelf een gericht beleid ontwikkelen en kunnen we in fine elke uitdrukking van armoede als een afzonderlijk probleem beheren. We moeten durven zeggen dat er in de overgrote meerderheid van de gevallen problemen zijn met de verdeling van de rijkdom en de hoge huur en moeten kunnen voorkomen dat zowel het aantal systemen als de administratieve stappen de pan uit rijzen.

Spreken we dan ook niet beter over recht op water? Want dat is wat we ons vandaag afvragen. Uiteindelijk maakt het niet uit of een gezin al dan niet in een bepaalde categorie valt, of het al dan niet te maken krijgt met een verbruik dat niet in verhouding staat met zijn inkomen, al dan niet terecht. Is het werkelijk minder onaanvaardbaar om water te ontzeggen aan degenen die in een duistere situatie verkeren - aan degenen die stoppen met betalen om redenen die ons ontgaan of

²⁹Resultaten zijn beschikbaar op <http://www.socialenergie.be/nl/waterarmoede/>

die niet strikt aan onze criteria voldoen - dan aan degenen van wie de situatie duidelijk is? Is het ontzeggen van water niet altijd een aanslag op de menselijke waardigheid?

In dit opzicht is het verbod op onderbreking de meest directe maatregel om het recht op water te garanderen en het zou dan ook een goede zaak zijn als er een grondige analyse zou worden gemaakt van de Franse regeling ter zake. Ook het behoud van de winter- en zomerperiode waarin het verboden is de waterdistributie te onderbreken lijkt het meest elementaire vangnet.

De rol van het vredegerecht

Voor 15 % van de mensen die aanwezig zijn op de hoorzittingen (vredegerecht) is het idee van de schuldvorderingsprocedure via bemiddeling interessant, omdat de rechtzoekenden dan geen gerechtskosten hoeven te betalen en ze waarschijnlijk niet 'gedwongen' worden tot de betaling van de factuur.

Voor 85 % van de gezinnen die niet komen opdagen zijn, kan het ontbreken van een bemiddelingsprocedure echter in geen geval leiden tot een onmiddellijke onderbreking van de waterdistributie, aangezien het niet gelijkstaat met een schuldbekentenis. Het achtste tweejaarlijkse rapport van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, dat gewijd is aan de rol van openbare diensten in de strijd tegen armoede (januari 2016), geeft in dit verband heel wat redenen voor de afwezigheid van de rechtzoekenden, zoals het idee dat een rechtbank voornamelijk straffen uitspreekt, het moeilijke taalgebruik, de justitie die financieel niet haalbaar is (ineenstorting van de rechtsbijstand, ...). De niet-toegankelijkheid van de justitie is echter een bron van verarming: enkel als ze op de hoorzitting aanwezig zijn, kunnen personen van wie het inkomen ruimschoots ontoereikend is over een redelijk afbetalingsplan onderhandelen, een oneerlijk beding vermijden, fouten in de boekhouding of facturering rechtzetten, ... Kortom, elke reflectie over de rol van justitie inzake water moet gepaard gaan met een reflectie over de toegankelijkheid ervan voor kwetsbare groepen. Bemiddeling geeft op dit punt slechts weinig antwoorden.

Naar een redelijk afbetalingsplan

Het lijkt ons noodzakelijk dat de ordonnanties 'water' een verplichting omvatten om een redelijk afbetalingsplan voor te stellen, zoals dat ook gebeurt voor gas en elektriciteit. Naar onze mening moet net als in de ontwerpordonnantie tot wijziging van de ordonnantie 'elektriciteit' het begrip 'redelijk' worden gedefinieerd met verwijzing naar de menselijke waardigheid.³⁰ Het is bovendien belangrijk dat dit recht niet beperkt blijft tot degenen die hulp krijgen van de OCMW's en de sociale diensten, maar dat het openstaat voor iedereen.

De prijs van de solidariteit

De studie werd uitgevoerd in de veronderstelling dat er een vast budget is; dit is zeker een pragmatische hypothese, maar ze is beperkend en twijfelachtig, want ze primeert op het respect van de menselijke waardigheid. Bovendien wordt deze hypothese bemoeilijkt, omdat de evaluatie van de eco-

³⁰U vindt meer informatie over het begrip redelijk afbetalingsplan op http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Recommandations_Plan_apurement_Raisonnable_Juillet15.pdf <http://www.socialenergie.be/nl/facturen/betaling-van-de-facturen/afbetalingsplannen/>

nomische voordelen die aan de verschillende voorgestelde maatregelen verbonden zijn slechts 'bij benadering' zijn.

Moet, gelet op het feit dat de toegang tot water onmisbaar is, de watervoorziening trouwens niet worden gefinancierd met andere middelen dan een inning die in verhouding staat tot het verbruik? Zou dat niet meer de rol van de belastingen zijn?

Commentaren van het informatiecentrum Infor GazElec

Het informatiecentrum Infor GazElec (CIGE) is een dienst die raad geeft aan de verbruiker van gas en elektriciteit en hem begeleidt in de vrijgemaakte Brusselse markt. De dienst wordt gesubsidieerd door het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. Het CIGE besteedt in zijn dagelijkse werking veel aandacht aan de mechanismes ter bescherming van de verbruiker.

Het CIGE is blij dat op verzoek van de minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bevoegd voor Huisvesting, Levenskwaliteit, Leefmilieu en Energie met verschillende actoren werd nagedacht over de problematiek 'toegang tot water'. Het hoopt een nuttige bijdrage te hebben kunnen leveren aan de werkgroep en houdt zich ook graag beschikbaar voor toekomstige samenwerkingen op het gebied van de bescherming van de waterverbruiker.

Algemene overweging

Hoewel dit niet tot de scope van de studie behoort, denkt het CIGE dat een kwalitatief onderzoek interessant zou kunnen zijn om inzicht te krijgen in de realiteit van mensen met waterarmoede en om te weten waarom ze geen gebruikmaken van de hulp- en beschermingsmechanismen die er zijn. Hiermee kunnen de steunmaatregelen op dit gebied ongetwijfeld beter worden gestuurd.

De studie resulteert in een reeks voorstellen ter verbetering van de bescherming van de verbruikers en in het bijzonder van de kwetsbaarsten onder hen. Het CIGE vindt de volgende voorstellen bijzonder interessant en is bereid de denkoefening daarover voort te zetten.

Het vredegerecht

De gerechtelijke procedures (vredegerecht) duren vaak lang, zijn duur en dikwijls leiden ze tot een verstekvonnis. Dit doet de vraag rijzen of deze procedure er wel in slaagt om de verbruiker doeltreffend te beschermen. De neutraliteit van de vrederechter moet echter ook worden benadrukt. Deze rechter heeft de mogelijkheid om, als de verbruiker op de hoorzitting aanwezig is, de situatie te analyseren, de procedures te controleren, verschillende rechtsbronnen aan te boren en het evenwicht tussen de verbruiker en de leverancier te herstellen. Het is de laatste buffer in het systeem voor de bescherming van de verbruiker. De gerechtelijke procedure (vredegerecht) biedt ook de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen om de rechten van de partijen te waarborgen.

Als er een 'nieuwe procedure' zou worden uitgewerkt, dan zou men ervoor moeten zorgen dat iedereen erachter staat, dat ze, net als de vrederechter in zijn huidige functie, het evenwicht in de relatie tussen de verbruiker en de leverancier waarborgt, dat ze het mogelijk maakt de procedures ter bescherming van de verbruiker te eerbiedigen en dat de mogelijkheid bestaat om bezwaar aan te tekenen om ervoor te zorgen dat de rechten van de partijen worden gerespecteerd.

We mogen echter niet uit het oog verliezen dat een 'nieuwe procedure', zoals de verzoening, het aantal onbetaalde facturen niet zal doen afnemen, en dat het belangrijk is zich vragen te stellen over het profiel van de mensen die zich niet richten tot het vredegerecht en waarom ze dat niet doen. Hiermee zouden de eerste lijnen van een beleid voor de bescherming van de verbruikers kunnen worden uitgetekend.

Sociaal tarief

Een sociaal watertarief is ongetwijfeld een interessant idee waarop dieper moet worden ingegaan. Er zal echter zorgvuldig moeten worden nagedacht over de (terugkerende) financiering ervan, over de categorieën mensen die het zullen genieten en over de toekenningswijze. Voor dat laatste punt is de automatisering zeker een interessant idee dat verder moet worden bekeken. Die automatisering is echter niet 100 % waterproof. Daarom moet worden gezorgd voor goede informatie, zodat de personen die voor een dergelijk tarief in aanmerking komen, het ook daadwerkelijk krijgen. Het zou interessant zijn om bij de bepaling van de categorieën te kijken naar het inkomen van het gezin en niet naar het statuut van een van de leden van het gezin. Op die manier kunnen bepaalde discrepanties die voorkomen in het sociaal tarief voor elektriciteit en gas worden vermeden. Tot slot moet het een echt sociaal tarief zijn, dat een reële winst oplevert in vergelijking met het normaal tarief.

Toegang tot informatie

Een systeem voor de bescherming van de verbruiker werkt enkel als de verbruiker die het nodig heeft ervan op de hoogte is. Daarom zal bij de voorgestelde ideeën tot verbetering moeten worden toegezien op de ruchtbaarheid die eraan wordt gegeven. De verbruiker moet weten dat hij bij het OCMW kan aankloppen als hij (betalings)moeilijkheden ondervindt, dat hij bij VIVAQUA een afbetalingsplan kan aanvragen, dat hij bij geschillen bij het vredegerecht terecht kan, ...

Afbetalingsplan

Voor de gezinnen die de financiële middelen hebben om de schulden aan te zuiveren, is het afbetalingsplan de beste oplossing. Het afbetalingsplan moet natuurlijk de schulden van het gezin aflossen, maar moet ook het budgettaire evenwicht en de menselijke waardigheid van het gezin respecteren. In het licht van deze twee principes zal hier verder over moeten worden nagedacht. Het zal ook nodig zijn om inventief te zijn en niet gefocust te blijven op een maandelijks afbetalingsplan.

Follow-up van de aanbevelingen, evaluatie vooraf en achteraf

In het kader van de follow-up van de aanbevelingen zou het interessant zijn om op basis van precieze criteria vooraf een evaluatie uit te voeren, voor zowel de implementatie als de kosten. Het is evenzeer van belang om achteraf vrij snel een evaluatie uit te voeren om te bekijken of de te nemen maatregelen wel pertinent zijn; als ze nefast blijken te zijn en/of niet bijdragen tot een vermindering van de waterarmoede kunnen ze dan nog worden bijgestuurd.

Nota van de Federatie van Brusselse OCMW's

Binnen de Federatie van Brusselse OCMW's hebben de 19 OCMW's van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest een structuur opgezet om de werkgroepen energie en water efficiënt te kunnen laten functioneren; met behoud van de basis, met name het overleg tussen de voorzitters, de secretarissen, de juristen en de maatschappelijk assistenten 'energie' van de OCMW's (uitwisseling van ervaringen, evoluties, problemen, vragen, vaststellingen, ...).

Dit referentiecentrum Taskforce Energie & Water van de Federatie van Brusselse OCMW's wil een actieve en gestructureerde dialoog tot stand brengen met de 19 Brusselse OCMW's en de andere maatschappelijke actoren inzake gas, elektriciteit en water om de kwaliteit van de verschillende interventies ten aanzien van de personen die in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest met energie- en waterarmoede kampen te versterken en te verbeteren.

1. Onze vaststellingen

Deze denkoefening rond de problematiek van de waterarmoede was een zeer goed, belangrijk en noodzakelijk initiatief om de aanpak van deze problematiek door alle actoren te verbeteren.

We hopen bovendien dat er ook in het Brussels Parlement, in het kader van een eventuele evaluatie van de ordonnantie 'water', hoorzittingen over de waterarmoede kunnen worden georganiseerd, zoals dat voor energie is gebeurd.

Als 'sociale' actor met specifieke opdrachten stellen we inderdaad vast dat

- steeds meer verbruikers verwickeld raken in gerechtelijke procedures
- deze verbruikers door de kosten van dergelijke procedures worden geconfronteerd met een aanzienlijke toename van hun schuldenlast
- het aantal verstekvonnissen te hoog is
- te weinig verbruikers bij de OCMW's en de sociale diensten aankloppen voor een begeleiding bij deze invorderingsprocedure
- het voor de OCMW's steeds moeilijker wordt om redelijke (afbetalings)plannen te verkrijgen op basis van de analyse van het gezinsbudget die door onze maatschappelijk assistenten wordt uitgevoerd en voorgesteld aan VIVAQUA en/of de vrederechter

In een gewest waar we merken dat steeds meer gezinnen in een preciaire situatie verzeild raken, is het niet evident om een oplossing te vinden voor de problemen inzake waterarmoede, onbetaalde waterfacturen en schulden. Deze gezinnen hebben vaak nood aan begeleiding met een geïntegreerde aanpak door een deskundige, om structurele oplossingen te vinden op korte, middellange en lange termijn, vaak voor een hele rits gezinsproblemen. De niet-betaling van een waterfactuur is immers vaak slechts het topje van de ijsberg.

We vinden die bezorgdheid terug in de studie en haar aanbevelingen.

2. Wat de inventaris betreft

We stellen vast dat de studie zich enkel richt op de procedure en de impact ervan op de 'waterschulden' van de verbruiker, op VIVAQUA en op het werk van vrederechters; ze bevat echter geen gegevens over het profiel van de verbruikers die verwickeld zijn in een gerechtelijke procedure of van wie de waterdistributie is onderbroken. Wat is het profiel van deze verbruikers die zich in een preciaire

situatie bevinden? Wat is hun inkomen? Hoe groot is het aandeel van de schulden in hun inkomen? Hoe is hun huisvesting?, ... Omdat in het kader van de ideeën over een hervorming van het systeem werd aangekondigd dat het de bedoeling was om de menselijke waardigheid van alle verbruikers in het gewest te respecteren en de toegang tot water voor alle Brusselse gezinnen te garanderen, rekening houdend met de economische bijzonderheden van het gewest, lijkt het ons belangrijk om te vertrekken vanuit de verbruiker, zijn situatie en zijn moeilijkheden om zijn facturen te betalen.

3. Wat bepaalde voorgestelde aanbevelingen en mogelijke oplossingen betreft

- Een belangrijke uitdaging voor de OCMW's en andere maatschappelijke actoren wordt aangehaald: hoe kunnen meer gezinnen worden bereikt en in het bijzonder de gezinnen die nog niet 'bekend' zijn?

Dankzij de listings die door de (water)leveranciers worden gestuurd, kunnen de OCMW's de 'wanbetalers' uitnodigen en snel actie ondernemen door de geëiste bedragen te controleren en de procedure correct toe te passen, door voor de minstbedeelden afbetalingsplannen uit te werken, door (een deel van) de financiële last over te nemen, ...

Maar deze listings zouden beter moeten worden benut en ze mogen zich niet beperken tot het genereren van brieven en (te) hoge en nutteloze kosten voor postzegels.

- Wat de afbetalingsplannen betreft, heeft de wetgever de OCMW's een specifieke rol toebedeeld door hun de mogelijkheid te bieden om afbetalingsplannen voor te stellen, zonder dat begrip echter te definiëren en zonder te voorzien in een eventuele arbitrage door een extern orgaan. Momenteel aanvaarden VIVAQUA en soms zelfs de vrederechter de voorgestelde plannen vaak niet.

Deze plannen worden nochtans door deskundigen uitgewerkt en houden rekening met het budget alsook met de echte terugbetalingsmogelijkheden van het gezin. Ze kunnen gepaard gaan met een financiële tegemoetkoming van het OCMW. Deze houding waarbij de plannen worden geweigerd en er geen rekening wordt gehouden met de (financiële) mogelijkheden van het gezin draagt ertoe bij dat de situatie erger wordt. Het gezin krijgt het deksel op de neus.

Het is belangrijk erop te vertrouwen dat de OCMW's en de erkende schuldbemiddelingsdiensten de terugbetalingsmogelijkheden van de klant kunnen inschatten en een redelijk afbetalingsplan kunnen voorstellen.

- We begrijpen heel goed dat het vredegerecht overstelpt wordt en dat de tussenkomst van de rechter in geval van vonnis bij verstek weinig zin heeft. Toch willen we zeer waakzaam blijven ten aanzien van initiatieven die de goede werking van een lokaal rechtssysteem, dat ons na aan het hart ligt, in gevaar kunnen brengen.

Net als bij andere onmisbare zaken (huisvesting, gas en elektriciteit) is het inderdaad van essentieel belang dat de vrederechter de situatie kan beoordelen vóór het contract wordt ontbonden.

4. Het vervolg

Het is belangrijk om op een gestructureerde en georganiseerde manier het vervolg van dit onderzoek en zijn aanbevelingen op te volgen en we willen zeker onze samenwerking met VIVAQUA en de andere actoren voortzetten rond de denkoefening en voorstellen om de werking van de watervoor-

ziening, de facturering en de procedure 'inning' en 'onderbreking van de waterdistributie' te verbeteren, met bijzondere aandacht voor de verbruikers die met waterarmoede kampen.

VII. Bibliografie

- [1] OFWAT, 'Affordability and debt', 2015
- [2] Federale dienst tot bestrijding van armoede, 'Tweejaarlijks rapport', 2015
- [3] European Environment Agency, 'Pricing and non-pricing measures for managing water demand in Europe' 2015
- [4] Koning Boudewijnstichting, 'Barometer energiearmoede', 2017
- [5] AquaWal, 'Etude sur les consommations résidentielles d'eau et d'énergie en Wallonie', 2015
- [6] Statistics Belgium, 'Huishoudbudgetonderzoek' 2014
- [7] Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, 'Sociale barometer', 2016
- [8] Aqua Publica Europea, 'Water Affordability, Public operators' views and approaches on tackling water poverty'
- [9] HYDROBRU, 'Activiteitsverslag', 2016
- [10] United Nations, 'Monitoring Affordability of water and sanitation services after 2015: Review of global indicator options', 2015
- [11] United Nations, 'Special Rapporteur on the human right to safe drinking water and sanitation'
- [12] Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, 'Mini-Bru', 2017
- [13] Sia Partners, 'Kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de beslissingen van het vrederecht over beëindiging van contracten', 2017
- [14] Federale dienst tot bestrijding van armoede, 'http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_kwaliteit_huisvesting.htm', [online]
- [15] Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, '9e armoederapport'
- [16] Stat.be, 'Risico op armoede of sociale uitsluiting' [online]. Beschikbaar op: <https://statbel.fgov.be/nl/statistiques/chiffres/travailvie/eu-silc/pauvrete/>.
- [17] stat.be, 'Huishoudbudget', 2016