



GEWONE ZITTING 2018-2019

23 APRIL 2019

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de toegang tot water voor iedereen
en de strijd tegen waterarmoede in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest**

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor het Leefmilieu en de Energie, belast met
het Natuurbehoud, het Waterbeleid
en de Openbare Netheid

door mevrouw Hannelore GOEMAN (N)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

Vaste leden: de heren Ahmed El Ktibi, Hasan Koyuncu, mevr. Simone Susskind, mevr. Kenza Yacoubi, mevr. Viviane Teitelbaum, de heren David Weytsman, Michaël Vossaert, Ahmed El Khannouss, mevr. Evelyne Huytebroeck, mevr. Els Ampe, mevr. Annemie Maes.

Plaatsvervangers: de heren Marc-Jean Ghysseles, Gaëtan Van Goidsenhoven, Bertin Mampaka Mankamba mevr. Hannelore Goeman.

Andere leden: de heren Vincent De Wolf, Johan Van den Driessche.

SESSION ORDINAIRE 2018-2019

23 AVRIL 2019

**PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE**

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**concernant l'accès à l'eau pour toutes et
tous et la lutte contre la précarité hydrique
en Région de Bruxelles-Capitale**

RAPPORT

fait au nom de la commission
de l'Environnement et de l'Énergie, chargée de
la Conservation de la Nature, de la Politique de
l'Eau et de la Propreté publique

par Mme Hannelore GOEMAN (N)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : MM. Ahmed El Ktibi, Hasan Koyuncu, Mmes Simone Susskind, Kenza Yacoubi, Mme Viviane Teitelbaum, MM. David Weytsman, Michaël Vossaert, Ahmed El Khannouss, Mmes Evelyne Huytebroeck, Els Ampe, Annemie Maes.

Membres suppléants : MM. Marc-Jean Ghysseles, Gaëtan Van Goidsenhoven, Bertin Mampaka Mankamba, Mme Hannelore Goeman.

Autres membres : MM. Vincent De Wolf, Johan Van den Driessche.

I. Inleiding

Tijdens de hoorzittingen over waterarmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die op 6 november 2018 en op 8, 15, 22 en 29 januari 2019 in de commissie Leefmilieu zijn gehouden, is besloten dat de commissie zelf een voorstel van resolutie over dit onderwerp zou indienen, overeenkomstig artikel 29, tweede lid, van het Reglement. Het Bureau in uitgebreide samenstelling heeft op zijn vergadering van 27 maart 2019 zijn instemming betuigd over dit voorstel en een werkgroep is bijeengekomen om een tekstvoorstel op te stellen dat nu aan de commissieleden wordt voorgelegd.

II. Algemene bespreking

Mevrouw Simone Susskind is verheugd dat een akkoord werd bereikt over de essentiële kwestie van de toegang tot water, die verder gaat dan de partijpolitieke scheidslijnen.

Zij herinnert aan de voortrekkersrol van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op dit gebied, met de goedkeuring van de Kaderverordening Water in 2006.

Waterontbering heeft schadelijke gevolgen voor vele aspecten van het leven. Dat hebben de hoorzittingen over het onderwerp waterarmoede aangetoond.

Terwijl de waterprijzen stabiel zijn gebleven, is het aantal waterafsluitingen drastisch toegenomen.

Deze hoorzittingen boden een kans om te beseffen dat veel huishoudens hun waterrekening niet kunnen betalen. Sommige groepen zoals vrouwen en eenoudergezinnen zijn ook meer blootgesteld.

Zij wijst op het verzoek aan de regering om het werk van de werkgroep waterarmoede, die tot de publicatie van het eerste rapport heeft geleid, voort te zetten.

Zij zal aandacht besteden aan de conclusies en aanbevelingen die uit de kwalitatieve studie onder leiding van de werkgroep zullen voortvloeien. We kunnen er zeker van zijn dat deze evaluatielogica bij elke volgende herziening de boventoon zal voeren.

Mevrouw Magali Plovie vindt dat de omschrijving van water als een gemeenschappelijk goed moet worden toegejuicht. Het zou ook verstandig zijn voor het volgende Parlement om aan de gemeenschappelijke goederen te werken.

Er zijn enkele zeer interessante hoorzittingen geweest in dit Parlement. De actoren op het terrein die ons hun ervaringen hebben toegelicht, hebben zeer concrete acties voorgesteld die ons in staat hebben gesteld om snel tot dit voorstel van resolutie te komen.

De kwestie van waterafsluitingen is ook heel belangrijk voor haar. In de resolutie wordt gesproken over een zo groot mogelijke beperking ervan. Sommigen waren zelfs bereid om ze te verbieden. Op dat vlak is er nog werk aan de winkel.

I. Introduction

À l'occasion des auditions sur la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale ayant eu lieu en commission de l'environnement les 6 novembre 2018 et les 8, 15, 22 et 29 janvier 2019, il a été décidé, conformément à l'article 29.2 du règlement, que la commission déposerait elle-même une proposition de résolution sur le sujet. Le Bureau élargi, en sa réunion du 27 mars 2019, a marqué son accord sur cette proposition et un groupe de travail s'est réuni afin de rédiger une proposition de texte qui est soumis aujourd'hui à la sagacité des membres de la commission.

II. Discussion générale

Mme Simone Susskind se réjouit de l'obtention d'un accord sur ce sujet essentiel qu'est l'accès à l'eau, et cela au-delà des clivages partisans.

Elle rappelle le rôle précurseur de la Région de Bruxelles-Capitale en ce domaine, via l'adoption de l'ordonnance cadre-eau en 2006.

La privation d'eau a des conséquences dommageables sur de nombreux aspects de la vie. À cet égard, les auditions sur le sujet de la précarité hydrique l'ont démontré.

Alors que le prix de l'eau est resté stable, le nombre de coupures a dramatiquement augmenté.

Ces auditions furent l'occasion de se rendre compte de l'incapacité de nombreux ménages à faire face à leurs factures d'eau. Certains publics comme les femmes et les familles monoparentales sont également plus exposées.

Elle souligne la demande adressée au gouvernement de poursuivre les travaux du groupe de travail précarité hydrique qui avait permis la sortie du premier rapport.

Elle sera attentive aux conclusions et aux recommandations qui découleront de l'étude qualitative pilotée par le groupe de travail. Gageons que cette logique d'évaluation prévaudra à chacune des révisions ultérieures.

Mme Magali Plovie estime que la qualification de l'eau comme bien commun doit être saluée. Le prochain parlement serait d'ailleurs avisé de travailler sur les biens communs.

Il y a eu de très intéressantes auditions dans ce parlement. Les acteurs de terrain qui nous ont présenté leur vécu nous ont suggéré des actions très concrètes qui nous ont permis d'aboutir rapidement à cette proposition de résolution.

La question des coupures d'eau est également très importante à ses yeux. On parle dans la résolution de les réduire au maximum. Certains étaient même prêts à les interdire. Il y a encore un travail à faire à ce niveau-là.

Zij geeft aan dat zij ook aandacht zal schenken aan het gevolg dat wordt gegeven aan dit voorstel van resolutie.

Mevrouw Viviane Teitelbaum prijst het collectieve werk dat aan de opstelling van deze tekst is voorafgegaan. Water is een basisbehoefte, een hulpbron die spaarzaam moet worden beheerd.

Tarief toegankelijkheid voor diensten van algemeen nut van economische aard is essentieel om de dienst in kwestie voor iedereen toegankelijk te maken.

Zij stelt ook vast dat het aantal waterafsluitingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest enorm is toegenomen. De huidige procedure beschermt kwetsbare huishoudens niet en brengt aanzienlijke kosten met zich voor de gebruiker en de gemeenschap.

De huidige procedure wordt sterk bekritiseerd door de actoren op het terrein. Zij betreuren dat de procedure niet door de ordonnantie is geregeld, waardoor de exploitant meer beoordelingsvrijheid heeft dan in de gas- en elektriciteitssector.

De resolutie roept ook op tot verdere reflectie over de verbetering van de socialebeschermingsstelsels.

Zij pleit ook voor een hervorming van de gerechtelijke procedure en een uitbreiding van het statuut van beschermde afnemer tot de gebruikers, naar het voorbeeld van het mechanisme dat op het gebied van gas en elektriciteit is voorzien.

Mevrouw Hannelore Goeman heeft al haar bezorgdheid geuit over de aanzienlijke toename van het aantal waterafsluitingen als gevolg van onbetaalde rekeningen.

Zij is dan ook verheugd over dit gezamenlijk voorstel van resolutie tussen leden van de meerderheid en de oppositie. Dit is een concreet signaal naar de volgende meerderheid.

De heer Ahmed El Khannouss is van mening dat de status van water als een gemeenschappelijk goed sterk verdedigd moet worden. Het is gepast om de verschillende actoren te bedanken die voor de commissie zijn verschenen om te getuigen.

Er zijn veel disfuncties naar voren gehaald. Het is daarom belangrijk dat er een concreet gevolg wordt gegeven aan dit voorstel van resolutie.

De volksvertegenwoordiger heeft zich bij de getuigenissen die werden gedeeld verbaasd over het feit dat de heer Avi Schneebalg had aangegeven dat hij al meer dan twee jaar niet op de hoogte was van een door het Parlement aangenomen ordonnantie over de beëindiging van de solidariteit tussen verhuurders en huurders. Hij is verbaasd over dit gebrek aan kennis van de juridische mechanismen, die de burgers nochtans ten goede komen.

Elle indique qu'elle sera également attentive aux suites données à cette proposition de résolution.

Mme Viviane Teitelbaum salue le travail collectif qui a précédé la rédaction de ce texte. L'eau est un bien de première nécessité, une ressource qu'il faut gérer parcimonieusement.

Une accessibilité tarifaire, pour les services d'intérêt général de nature économique, est indispensable afin que le service en question soit accessible à toutes et tous.

Elle note également l'énorme augmentation du nombre de coupures d'eau en Région de Bruxelles-Capitale. La procédure actuelle ne protège pas les ménages précarisés et entraînent des coûts importants pour l'utilisateur et la collectivité.

La procédure actuelle est très critiquée par les acteurs de terrain. Ils regrettent que la procédure ne soit pas encadrée par l'ordonnance, laissant une plus libre appréciation à l'opérateur que dans les secteurs du gaz et de l'électricité.

La résolution demande par ailleurs de prolonger la réflexion pour améliorer les dispositifs de protection sociale.

Elle ajoute qu'elle plaide d'ailleurs pour une réforme de la procédure judiciaire et une extension du statut de client protégé aux usagers, à l'instar du mécanisme prévu en matière de gaz et d'électricité.

Mme Hannelore Goeman a déjà exprimé son inquiétude sur l'augmentation consécutive du nombre de coupures d'eau à la suite de factures impayées.

Elle est donc ravie de cette proposition de résolution commune entre membres de la majorité et de l'opposition. Il s'agit d'un signal concret adressé à la prochaine majorité.

M. Ahmed El Khannouss estime qu'il faut défendre avec force le statut de l'eau comme bien commun. Il convient de remercier les différents acteurs qui sont venus témoigner au sein de la commission.

Énormément de dysfonctionnements ont été mis en avant. Il est donc important de donner une suite concrète à cette proposition de résolution.

Des témoignages qui ont été partagés, le député s'étonne de l'affirmation par laquelle M. Avi Schneebalg avait indiqué ne pas avoir été au courant pendant plus de deux ans d'une ordonnance adoptée par le parlement sur la fin de la solidarité entre bailleurs et locataires. Il s'étonne de cette absence de connaissance des mécanismes juridiques pourtant à l'avantage des citoyens.

III. Bespreking van de consideransen en van de streepjes van het verzoekend gedeelte en stemmingen

De consideransen lokken geen enkele commentaar uit.

Stemming

De consideransen worden aangenomen bij eenparigheid van de 9 aanwezige leden.

Verzoekend gedeelte

Het verzoekend gedeelte lukt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Het verzoekend gedeelte wordt aangenomen bij eenparigheid van de 9 aanwezige leden.

IV. Stemming over het voorstel van resolutie in zijn geheel

Het voorstel van resolutie wordt in zijn geheel aangenomen bij eenparigheid van de 9 aanwezige leden.

– *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.*

De Rapporteur,

Hannelore GOEMAN

De Voorzitter,

Viviane TEITELBAUM

III. Discussion des considérants et des tirets du dispositif et votes

Les considérants ne suscitent aucun commentaire.

Vote

Les considérants sont adoptés à l'unanimité des 9 membres présents.

Dispositif

Le dispositif ne suscite aucun commentaire.

Vote

Le dispositif est adopté à l'unanimité des 9 membres présents.

IV. Vote sur l'ensemble de la proposition de résolution

La proposition de résolution, dans son ensemble, est adoptée à l'unanimité des 9 membres présents.

– *Confiance est faite à la rapporteuse pour la rédaction du rapport.*

La Rapporteuse,

Hannelore GOEMAN

La Présidente,

Viviane TEITELBAUM

V. Tekst aangenomen door de commissie

Toelichting

Het recht op water wordt universeel en unaniem erkend. Men kan niet leven zonder lucht, maar ook niet zonder water. Water is een gemeenschappelijk goed. Bovendien is het recht op water bekrachtigd als een dwingend recht sinds de historische resolutie die de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties heeft goedgekeurd op 21/11/13.

Watertontbering is een aantasting van de menselijke waardigheid die gevolgen heeft voor alle aspecten van het dagelijks leven, onder meer het onvermogen om te voorzien in de basisbehoeften (zich wassen, zich voeden, sanitaire voorzieningen gebruiken, enz.) en zelfs verder, zoals blijkt uit studies zoals het verkennend onderzoek over waterarmoede dat op 26/03/18 werd voorgesteld door de Federatie van Maatschappelijke Diensten, in zoverre watertekort de fysieke en mentale gezondheid van de betrokkenen kan schaden.

Volgens de Koning Boudewijnstichting kampt één op de zes Belgische gezinnen met waterarmoede. De toenemende verarming van de Brusselse bevolking en de gelijktijdige stijging van de kosten van het levensonderhoud (huurprijzen, water- en energiefacturen, enz.) nopen ons ertoe het probleem inzake toegang tot water voor iedereen dringend aan te pakken. Bovendien zou het Brussels Gewest bijzonder kwetsbaar zijn, omdat bijna een kwart van de gezinnen er in armoede leeft.

Deze complexe problematiek ten gevolge van de intersectionaliteit van de actoren, zoals de Brusselse waterafnemers, Vivaqua, de OCMW's, de erkende sociale en schuldbemiddelingsdiensten en de vredegerechten, heeft het Brussels Parlement ertoe gebracht om, na de presentatie van het hoofdzakelijk kwantitatieve rapport van SIA-partners, hoorzittingen te houden over het thema, teneinde de verschillende aspecten van waterarmoede te verduidelijken.

Uit de hoorzittingen is in de eerste plaats gebleken dat het bij de gezinnen waar het water wordt afgesloten, niet gaat om nalatigheid of milieuonvriendelijk gedrag, wel integendeel. Ze zouden hun waterfactuur niet kunnen betalen. In dat verband blijkt uit verschillende onderzoeken dat de kosten voor huur, energie en basisgoederen het leeuwendeel van het budget van de arme gezinnen in Brussel opslorpen.

Vervolgens doen de extra kosten die gepaard gaan met de verschillende fasen van de huidige procedure voor de invordering van de waterschulden, met inbegrip van de gerechtelijke procedure en de waterafsluiting, duidelijk vragen rijzen over hun doeltreffendheid.

De gevolgen van waterafsluiting voor de betrokkenen, hun dagelijks leven en hun waardigheid zijn groot, hoewel deze kwalitatieve en sociale analyse thans ontbreekt. De indieners van het voorstel van resolutie wensen dat een dergelijke analyse wordt gemaakt als eerste stap naar een volledige diagnose van de waterarmoede in Brussel, die nuttig zou zijn voor de politieke besluitvorming om het vraagstuk aan te pakken.

V. Texte adopté par la commission

Développements

Le droit à l'eau est reconnu universellement et unanimement. Si on ne peut pas vivre sans air, on ne peut pas non plus vivre sans eau. L'eau est un bien commun. En outre, ce droit à l'eau est consacré comme un droit contraignant depuis la résolution historique de l'Assemblée générale des Nations unies adoptée le 21/11/13.

La privation d'eau est une atteinte à la dignité humaine, qui touche tous les domaines de la vie quotidienne, notamment l'impossibilité de faire face à ses besoins élémentaires (se laver, se nourrir, utiliser des sanitaires etc.), et au-delà, comme en témoignent des études telle que l'enquête exploratoire sur la précarité hydrique présentée le 26/03/18 par la Fédération des services sociaux, dans la mesure où la privation d'eau peut altérer la santé physique et la santé mentale des personnes concernées.

D'après la Fondation Roi Baudouin, un ménage belge sur six est confronté à la précarité hydrique. La paupérisation croissante de la population bruxelloise comme l'augmentation conjointe du coût de la vie (loyers, factures d'eau et d'énergie, etc.), nous invitent à nous saisir urgemment de la question d'accès à l'eau effectif pour tou.te.s. En outre, la Région bruxelloise serait particulièrement exposée puisque près d'un quart des ménages y sont en situation de précarité.

Cette problématique complexe par l'intersectionnalité des intervenant.es, tels que les client.es bruxellois.es, Vivaqua, les équipes des CPAS, des services sociaux et de médiation de dettes agréés, les justices de Paix, a conduit le Parlement bruxellois, à la suite de la présentation du rapport essentiellement quantitatif de SIA Partners, à instruire des auditions sur la thématique afin d'éclairer les différentes facettes de la précarité hydrique.

Celles-ci nous ont permis tout d'abord d'établir que les ménages concernés par une coupure d'eau ne le sont pas par négligence ou impensé écologique, au contraire. Toutefois, ils seraient incapables d'y faire face financièrement. À cet égard, diverses études attestent du fait que les postes du budget consacrés au loyer, aux dépenses d'énergie et aux biens de première nécessité représentent la plus grande part du budget des ménages pauvres à Bruxelles.

Ensuite, les coûts surnuméraires résultant des différentes étapes de la procédure actuelle de recouvrement de dettes hydriques, en ce compris la phase judiciaire et la coupure, au regard de leur efficacité posent clairement question.

L'impact pour les personnes concernées, leur quotidien, leur dignité, d'une coupure d'eau est quant à lui majeur, bien que nous manquions aujourd'hui de cette analyse qualitative et sociale, ce que les auteurs de la présente proposition de résolution appellent de leurs vœux, comme un premier pas à poser vers un diagnostic de la précarité hydrique à Bruxelles complet et utile à la décision politique désireuse de répondre à cette problématique.

De indieners van het voorstel schetsen denksporen en voorstellen die ze willen laten onderzoeken door een werkgroep die wordt samengesteld uit alle betrokken actoren, en stellen voor om in twee fasen te werk te gaan, waarbij sommige resultaten op korte termijn kunnen worden geboekt zonder enige wetswijziging en andere resultaten een grondigere reflectie vereisen die vertaald moet worden in een herziene ordonnantie, wat in een tweede fase zal gebeuren.

Gelet op de resolutie van de Verenigde Naties van 21/11/13;

Gelet op het onderzoek van de Koning Boudewijnstichting;

Gelet op het verkennende onderzoek van de Federatie van Maatschappelijke Diensten;

Gelet op de hoorzittingen die van januari 2019 tot februari 2019 werden gehouden tijdens de vergaderingen van de commissie voor het Leefmilieu;

Gelet op de toename van het aantal waterafsluitingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (98 in 2009 tegenover 1.200 in 2018);

Overwegende dat het aantal mensen die in het Brussels Gewest in waterarmoede verkeren, toeneemt ondanks de stabiele waterprijzen;

Gelet op de aangenomen resolutie tot invoering van een maandelijks waterfactuur;

Gelet op de ordonnantie van 15 december 2017 tot wijziging van diverse ordonnanties in het kader van de invoering van een onafhankelijk toezichthoudend orgaan voor de waterprijzen;

Overwegende dat in Brussel één op de drie mensen het risico op sociale uitsluiting loopt;

Overwegende dat bepaalde bevolkingsgroepen bijzonder kwetsbaar zijn voor waterarmoede, met name de eenoudergezinnen;

Overwegende dat in Brussel vier op de tien kinderen in armoede opgroeien;

Overwegende dat duurzame en solidaire toegang tot water als een fundamenteel recht dient te worden beschouwd;

Overwegende dat waterontbering als een aantasting van de menselijke waardigheid dient te worden beschouwd;

- Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering een werkgroep (WG) op te richten die geleid wordt door een overheidsactor of die belast wordt met een opdracht van openbaar nut, waarin ten minste Vivaqua en de actoren die armoede, schuldenlast en waterarmoede in het bijzonder bestrijden, worden bijeengebracht;

Deze WG zal worden belast met het onderzoek van de acties tegen waterarmoede die hieronder worden voorgesteld.

Les auteurs de la présente proposition esquissent des pistes de réflexion et de propositions qu'ils se proposent de confier à un groupe de travail composé de l'ensemble des acteurs concernés, et proposent de travailler en deux temps, certaines avancées pouvant se concrétiser à court terme, en-dehors de toute modification légale, d'autres nécessitant une réflexion plus poussée traduite dans une ordonnance revue, ce qui se fera dans un second temps.

Considérant la résolution des Nations Unies du 21/11/13 ;

Considérant l'étude de la Fondation Roi Baudouin ;

Considérant l'étude exploratoire de la Fédération des Services Sociaux ;

Considérant les auditions qui se sont tenues lors des Commissions de l'Environnement de janvier 2019 à février 2019 ;

Considérant l'augmentation du nombre de coupures d'eau en Région Bruxelles-Capitale (98 en 2009 pour 1.200 en 2018) ;

Considérant que les personnes en situation de précarité hydrique sont de plus en plus nombreuses en Région bruxelloise et ce malgré la stabilité du prix de l'eau ;

Considérant la résolution prise concernant la mensualisation du prix de l'eau ;

Considérant l'ordonnance du 15 décembre 2017 portant modification de diverses ordonnances dans le cadre de l'instauration d'un organe indépendant de contrôle du prix de l'eau ;

Considérant qu'à Bruxelles une personne sur trois présente un risque d'exclusion sociale ;

Considérant que certaines populations sont particulièrement exposées à cette fragilité hydrique notamment les familles monoparentales ;

Considérant qu'à Bruxelles quatre enfants sur dix grandissent dans la pauvreté ;

Considérant l'accès durable et solidaire à l'eau comme un droit fondamental ;

Considérant la privation d'eau comme une atteinte à la dignité humaine ;

- Demande au Gouvernement de la Région de Bruxelles-capitale de constituer un Groupe de Travail (GT) piloté par un acteur public ou ayant une mission d'utilité publique et réunissant à tout le moins Vivaqua et les acteurs de la lutte contre la pauvreté, l'endettement, et la précarité hydrique en particulier ;

Ce GT sera en charge de l'examen des actions proposées ci-après en matière de précarité hydrique.

Op korte termijn:

- a. Een kwalitatieve studie uitvoeren over de reële waterarmoede in Brussel, wat onder meer een meer verfijnde analyse impliceert:
- (1) van het profiel van de personen die het moeilijk hebben om hun waterfactuur te betalen en, in voorkomend geval, geen toegang meer hebben tot water, van de oorzaken en gevolgen van dat fenomeen, met name op sociaal en menselijk vlak;
 - (2) van de problemen en obstakels bij de begeleiding;
 - (3) de niet-uitoefening van de rechten.
- b. De procedure voor de invordering van de waterschulden verbeteren via concrete acties en goede praktijken die geen wetswijzigingen vereisen en voorkomen dat de waterschulden zich opstapelen;
- c. Onverwijld een advies formuleren over de voorstellen tot wijziging van artikel 5 van de waterordonnantie, teneinde een echt sociaal invorderingsbeleid tot stand te brengen in samenwerking met de OCMW's en de erkende schuldbemiddelingsdiensten:
- de mogelijkheid voor de afnemer die zijn waterfactuur niet kan betalen, om op elk tijdstip van de invorderingsprocedure een redelijk afbetalingsplan aan te vragen tot de zitting voor de vrederechter, met eventuele hulp van het OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst.
 - de mogelijkheid voor het OCMW en de erkende schuldbemiddelingsdiensten om een redelijk afbetalingsplan voor te stellen.

De volgende drie scenario's zouden in ieder geval moeten worden overwogen:

- het 'eenvoudige' redelijke afbetalingsplan over 12 maanden (tot de zitting voor de vrederechter);
- het redelijke afbetalingsplan dat langer dan 12 maanden duurt met een minimum van 20 € per maand, voor zover de factuur in de toekomst maandelijks wordt betaald volgens nog te bespreken voorwaarden;
- het 'redelijke' afbetalingsplan voor een factuur met overmatig verbruik ten gevolge van een technisch probleem dat binnen maximum 60 maanden wordt opgelost.

Er zij op gewezen dat de redelijkheid van het afbetalingsplan wordt beoordeeld aan de hand van de garantie dat het gezin in kwestie voldoende middelen overhoudt om waardig te kunnen leven, rekening houdend met zijn kostenstructuur. Dat vereist een individueel onderzoek en een oplossing op maat van elke situatie.

- d. De voorwaarden om een tarief voor een waterlek te krijgen duidelijk en transparant vaststellen.

Court terme :

- a. Réaliser une étude qualitative sur la réalité de la précarité hydrique à Bruxelles, ce qui implique notamment une analyse plus fine :
- (1) du profil des personnes qui font face à des difficultés de paiement de leur facture d'eau et se retrouvent, le cas échéant, privées d'un accès à l'eau, des causes et conséquences de ce phénomène, notamment sur le plan social et humain ;
 - (2) des difficultés et obstacles au niveau de la prise en charge ;
 - (3) du non recours aux droits.
- b. Améliorer la procédure de recouvrement des dettes hydriques par des actions concrètes et des bonnes pratiques ne nécessitant pas de modification légale et permettant d'éviter un emballement de la dette hydrique;
- c. Formuler un avis dans les plus brefs délais sur les propositions de modifications à apporter à l'article 5 de l'ordonnance eau qui visent à mener une véritable politique de recouvrement social en partenariat avec les CPAS et les services de médiation de dettes agréés:
- la possibilité pour le client en défaut de paiement de solliciter un plan de paiement raisonnable à tout moment de la procédure de recouvrement jusqu'à l'audience devant le Juge de Paix, avec l'aide éventuelle du CPAS ou d'un service de médiation de dettes agréé ;
 - la faculté pour le CPAS et les services de médiation de dettes agréés de proposer un plan de paiement raisonnable.

Les trois cas de figure suivants devraient en tout cas être envisagés :

- le 'simple' plan de paiement raisonnable sur 12 mois (jusqu'à l'audience devant le juge de paix)
- le plan de paiement raisonnable qui dépasse les 12 mois de minimum 20 €/mois et pour autant qu'il y ait pour l'avenir le paiement mensuel de la facture, selon des modalités à discuter.
- le plan de paiement 'raisonnable' pour une facture avec un souci de surconsommation lié à un problème technique qui est résolu sur max. 60 mois.

Pour rappel, la dimension raisonnable dudit plan s'évalue à l'aune de la garantie de laisser des moyens suffisants pour vivre dignement au ménage concerné en fonction de sa structure de charges. Ceci suppose un examen individuel et une solution adaptée à chaque situation.

- d. Définir de manière claire et transparente les conditions d'accès à un tarif fuite.

- e. De leesbaarheid van de waterfacturen verbeteren om te zorgen voor voldoende en begrijpelijke informatie, die voor de gezinnen met waterarmoede een instrument kan zijn om:
- o de oorzaak van een eventuele schuld te verduidelijken;
 - o de meterstand te verduidelijken (reële situatie of raming);
 - o administratieve rompslomp te bestrijden;
 - o de aandacht te vestigen op alle begeleidingsmechanismen die in het Brussels Gewest bestaan (bemiddelaar, eerstelijnsdiensten, OCMW's, enz.) en aldus te voorkomen dat men zijn rechten niet uitoefent.
- f. de middelen vast te stellen om de gezinnen beter te informeren over de procedures en openbare steunregelingen die tot hun beschikking staan.
- g. de toegankelijkheid van de klantendiensten van Vivaqua te verbeteren
- h. de preventieve maatregelen bestemd voor de begeleiding van afnemers die een abnormaal hoog verbruik hebben, te versterken.

Op middellange termijn:

- i. via overleg met de betrokken actoren, een permanente kwalitatieve evaluatie van het wettelijke, reglementaire en tarifaire kader van de watersector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest garanderen in de geest van het onder a) beschreven kader;
- j. nagaan hoe de OCMW's, in het kader van een maandelijkse facturering die wordt uitgebreid tot alle afnemers die een individuele watermeter hebben, een rol kunnen spelen bij het aanmoedigen van de invoering van een elektronische maandelijkse factuur voor zoveel mogelijk afnemers;
- k. de tarifiering van het water hervormen en de haalbaarheid van een statuut van beschermde afnemer met een sociaal tarief zoals voor gas en elektriciteit onderzoeken. Deze reflectie moet ervoor zorgen dat er een betere progressiviteit tot stand wordt gebracht voor alle categorieën afnemers en dat rekening wordt gehouden met de verschillende gezinssamenstellingen;
- l. bestuderen hoe de huidige juridische procedure kan worden verbeterd om de kosten te verminderen en de opeenstapeling van waterschulden te voorkomen (tijdstip waarop de gerechtsdeurwaarder optreedt, gratis verzoeningsprocedure voor de vrederechter zonder automatische waterafsluiting, invoering van een goedkopere manier om de zaak aanhangig te maken bij de feitenrechter, zoals het verzoekschrift, enz.).
- m. de waterafsluitingen bij residentiële afnemers zoveel mogelijk beperken en alternatieven voor waterafsluiting onderzoeken.

- e. Améliorer la lisibilité des factures d'eau afin d'assurer la présence d'informations en suffisance et leur intelligibilité car, pour les ménages en situation de précarité hydrique, elles sont un instrument qui devrait permettre :
- o de clarifier l'état d'une éventuelle dette ;
 - o de clarifier la nature du relevé du compteur (situation réelle ou estimation) ;
 - o de lutter contre l'enlèvement administratif ;
 - o de mettre en lumière l'ensemble des dispositifs d'accompagnement existant au sein de la Région bruxelloise (médiateur, services de première ligne, CPAS, ...) et ainsi lutter contre le non-recours au droit.
- f. Définir les moyens de mieux informer les ménages sur les procédures et les dispositifs d'aide publique existant à leur disposition.
- g. Renforcer l'accessibilité du service clientèle de Vivaqua
- h. Renforcer les moyens préventifs destinés à accompagner les personnes confrontées à une consommation anormalement élevée.

Moyen terme :

- i. De garantir via une implication des acteurs concernés, une évaluation qualitative continue du cadre légal, réglementaire et tarifaire du secteur de l'eau en région de Bruxelles-capitale, dans le même esprit que ce qui est repris sous a);
- j. D'examiner comment, dans le cadre d'une facturation mensuelle étendue à tous les usagers ayant un compteur individuel, les CPAS peuvent jouer un rôle pour encourager la mensualisation électronique par un maximum d'usagers. ;
- k. De réformer la tarification de l'eau, d'examiner la faisabilité d'introduire un statut de client protégé avec un tarif social à l'instar de ce qui se fait en matière de gaz et d'électricité. Cette réflexion devra veiller à assurer une meilleure progressivité pour toutes les catégories d'usagers et tenir compte des différentes compositions de ménages ;
- l. D'étudier comment améliorer la procédure judiciaire actuelle pour réduire les coûts et éviter l'emballlement de la dette hydrique (moment d'intervention de l'huissier de justice, procédure de conciliation gratuite devant le juge de paix sans coupure automatique, instauration d'un mode de saisine du juge du fond moins onéreux comme la requête, etc.).
- m. De réduire au maximum les coupures d'eau chez les clients résidentiels, et d'étudier les alternatives possibles à la coupure d'eau.

- | | |
|---|---|
| <p>n. meer verantwoordelijkheid leggen bij de eigenaar, met name in gevallen waar de waterfactuur abnormaal hoog is ten gevolge van een verborgen lek, en zeker wanneer de huurder heeft gewezen op een defect in de installaties waarvan de reparatie onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar valt.</p> <p>o. de sociale en preventieve begeleiding van de betrokkenen uitbreiden via de OCMW's, de in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende instellingen voor sociale begeleiding en schuldbemiddeling, eventueel via bijkomende middelen, de oprichting van een dienst die de waterconsumenten verdedigt, en de follow-up van de totstandkoming van de bij de ordonnantie van 15 december 2017 ingevoerde bemiddelingsdienst.</p> | <p>n. De renforcer la responsabilité du propriétaire, en particulier dans les cas où la facture d'eau est anormalement élevée suite à une fuite invisible et à tout le moins lorsque le locataire a prévenu d'un défaut des installations dont la réparation incombait au propriétaire.</p> <p>o. De renforcer l'accompagnement social et préventif des personnes concernées via les CPAS, les organismes d'accompagnement social et de médiation de dettes agréés en Région de Bruxelles-Capitale, le cas échéant moyennant des moyens supplémentaires, ainsi que par la mise en place d'un service de défense des consommateurs d'eau et le suivi de la mise en place du service de médiation introduit par l'ordonnance du 15 décembre 2017.</p> |
|---|---|