



GEWONE ZITTING 2018-2019

30 APRIL 2019

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

RESOLUTIE

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

RESOLUTIE

aangenomen door het Parlement

Zie :

Stukken van het Parlement :

A-867/1 – 2018/2019 : Voorstel van resolutie.

SESSION ORDINAIRE 2018-2019

30 AVRIL 2019

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

RÉSOLUTION

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

RÉSOLUTION

adoptée par le Parlement

Voir :

Documents du Parlement :

A-867/1 – 2018/2019 : Proposition de résolution.

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

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.

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

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.

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.

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.

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement,

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 waterprijs ;

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 waterprijs ;

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 ;

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.

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.

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

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 ;

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.

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) ;

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.

A 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) ;

- 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.
- 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 ;

- 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 maximum 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. 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 de lutter contre le non-recours aux droits.
- f. Définir les moyens de mieux informer les ménages sur les procédures et les dispositifs d'aide publique existants 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.

A moyen terme :

- i. 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. 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 ;
- 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 ;
- 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.
- j. 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. Réformer la tarification de l'eau, 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. Etudier comment améliorer la procédure judiciaire actuelle pour réduire les coûts et éviter l'emballement 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. Réduire au maximum les coupures d'eau chez les clients résidentiels, et étudier les alternatives possibles à la coupure d'eau ;
- n. 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 ;
- o. 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.

De Griffier,

Patrick VANLEEMPUTTEN

De Voorzitter,

Charles PICQUÉ

Le Greffier,

Patrick VANLEEMPUTTEN

Le Président,

Charles PICQUÉ