

4.2.

NAAR EEN EFFECTIEF RECHT OP WATER

4.2. NAAR EEN EFFECTIEF RECHT OP WATER

Inleiding	163
1. Een effectief recht op water en sanitatie	163
1.1. Water als een publiek goed	164
1.2. Water en sanitatie als mensenrecht	165
1.3. Bijzondere aandacht voor diegenen die niet over water beschikken	166
1.4. Leidingwater als kwalitatief drinkwater	166
2. De consument en de watermaatschappijen	167
2.1. De organisatie van de watersector in België	167
2.2. Aansturing van de watersector	168
2.2.1 Klantendienst	168
2.2.2 Bemiddelingsinstantie	170
2.2.3 Toezichthouder en regulator	170
3. Tarieven en installatie	171
3.1. Prijsbeleid in de verschillende gewesten	171
3.1.1 Het Vlaamse Gewest	172
3.1.2 Het Waalse Gewest	173
3.1.3 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	174
3.2. Tarieven die aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoorden	174
3.3. De binneninstallatie	175
3.3.1 Een meter per woongelegenheden	175
3.3.2 De 'slimme meters'	175
3.3.3 Loden en oude leidingen	175
4. Problemen met betaling van waterfactuur	176
4.1. Enkele cijfers	176
4.2. Een verschillende aanpak	176
4.2.1 Het Vlaamse Gewest	177
4.2.2 Het Waalse Gewest	178
4.2.3 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	179

5. Duurzaam omgaan met water	180
6. Aanbevelingen	181
6.1. Realiseren van een effectief recht op water en sanitatie	181
6.1.1 Nationaal en internationaal erover waken dat de verdeling van water in eerste instantie een taak is voor de overheid	181
6.1.2 Een voortrekkersrol spelen op internationaal vlak voor de erkenning als grondrecht	181
6.1.3 Grondwettelijk inschrijven van een recht op water en sanitatie	181
6.1.4 Zicht krijgen op het aantal mensen die niet over kwalitatief en voldoende water beschikken	181
6.1.5 Voorzien van een openbaar en gratis drinkbaar waterpunt, toilet en wasgelegenheid in elke gemeente en op verschillende plaatsen in de steden	182
6.1.6 Promoten van leidingwater als kwalitatief drinkwater, met extra aandacht voor specifieke groepen	182
6.2. De watersector aansturen en controleren in functie van een kwalitatieve dienstverlening	182
6.2.1 Voorzien van een aantal verplichtingen voor een kwaliteitsvolle klantendienst en dienstverlening van de watermaatschappijen	182
6.2.2 Voorzien van een bemiddelingsinstantie, met een ruime communicatie daarover	183
6.2.3 Voorzien van een slagkrachtige regulator en toezichthouder	183
6.2.4 Uitwerken van openbare dienstverplichtingen	184
6.3. Uitwerken van tarieven die aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoorden	184
6.3.1 Een toegang tot water zonder kosten voor de klant	184
6.3.2 Progressieve tarifiering van het drinkwater	184
6.3.3 Vrijstelling van saneringsbijdragen voor specifieke groepen	185
6.3.4 Voorzien in een uitgebouwd aanbod inzake schuldbemiddeling, met duidelijke modaliteiten voor betalingsplannen, en een kwalitatieve begeleiding	185
6.3.5 Een sociaal fonds, waarbij – in het kader van OCMW-begeleiding – betalingsmoeilijkheden kunnen opgevangen worden	185
6.3.6 Solidariteitsbijdrage	186
6.4. Verplichten van een watermeter en een degelijke installatie per woongegelegenheid	186
6.4.1 Verplichten van een toegankelijke watermeter per woongegelegenheid	186
6.4.2 Voorzichtig handelen rond slimme meters	186
6.4.3 Vervangen van oude en loden leidingen	186
6.4.4 Verborgene lekken op een duidelijke en billijke wijze behandelen	187
6.5. Betalingsachterstanden behandelen in respect met een recht op water en sanitatie	187
6.5.1 Geen afsluitingen in het kader van betalingsmoeilijkheden	187
6.5.2 In het geval van discussies is de vrederechter bevoegd om terzake een beslissing te nemen	187
6.5.3 Verbeteren van de werking van de LAC's inzake water	188
6.6. Introduceren van een statuut van 'beschermd klant'	188

6.7. Stimuleren van duurzaam omgaan met water	188
6.7.1 Het thema water inbouwen in de bestaande programma's en instrumenten inzake energiebesparing	188
6.7.2 Voorzien van eenvoudige en duidelijke informatie betreffende besparingstips	189
6.7.3 Stimuleren van een zuinige installatie	189
6.7.4 Voorzien van een lokale woonwinkel, met informatie en begeleiding	189

Inleiding

Toen het Steunpunt vier jaar geleden een overleggroep rond energie opstartte, kwam in verschillende vergaderingen ook het thema van water aan bod. Deelnemers aan het overleg wezen op signalen dat er zich op het terrein toch een aantal problemen stelden.

Na het Verslag 2007 – met een hoofdstuk over energie – besloot het Steunpunt dan ook een overleggroep te organiseren rond water. Deze overleggroep bestond grotendeels uit dezelfde deelnemers als voor het energithema, aangevuld met enkele nieuwe organisaties.

In de inleiding van voorliggend hoofdstuk wezen we reeds op een aantal parallellen tussen het energie- en het waterthema. Maar uit de bijeenkomsten bleek ook een aantal verschillen.

In tegenstelling tot de elektriciteits- en gasmarkten is momenteel water niet geliberaliseerd. Nochtans gaan geregeld stemmen op om deze beweging ook te maken. Een evolutie waar de deelnemers aan het overleg – voortgaande op hun vaststellingen bij de liberalisering van elektriciteit en gas – met vrees naar toe kijken.

Er blijkt weinig informatie te bestaan over het beleid van de watermaatschappijen en de problemen die zich hierbij stellen. De deelnemers aan het overleg vroegen het Steunpunt een bevraging uit te voeren bij de verschillende watermaatschappijen, om meer zicht te krijgen op hun beleid en praktijk¹.

Water krijgt – in vergelijking met het energithema – vrij weinig aandacht. En daar waar het ter sprake komt, lijkt dit vooral vanuit een ecologische invalshoek te gebeuren. Het sociale aspect kwam de voorbije jaren nauwelijks aan bod.

In wat volgt wordt drinkbaar water telkens gecombineerd met sanitatie; dit laatste staat voor de nodige sanitaire voorzieningen (toilet, wasgelegenheid, riolering).

1. Een effectief recht op water en sanitatie

Water is levensnoodzakelijk. Iedereen heeft water nodig om te drinken, om eten klaar te maken, voor hygiëne ... Er bestaat geen menswaardig leven zonder toegang tot water van goede kwaliteit en in voldoende hoeveelheid.

Het is vanuit deze vaststelling dat de overleggroep 'water' dit deel wou starten met het thema van een effectief recht op water en sanitatie.

¹ Alle Vlaamse watermaatschappijen en de Brusselse watermaatschappij hebben aan de enquête deelgenomen. In het Waalse Gewest hebben 18 van 53 watermaatschappijen aan de enquête deelgenomen; deze watermaatschappijen vertegenwoordigen wel 90 % van het totaal aantal aansluitingen.

1.1. Water als een publiek goed

Velen benadrukken het publiek karakter van water. In het Charter 'Recht op water' in het kader van de campagne 'Waterdragers' wordt dit nogmaals naar voor geschoven: *"Water is geen koopwaar. Als onvervangbare levensbron is water een gemeenschappelijk goed van iedereen en van alles wat leeft."*².

Op Europees niveau heeft de Europese Unie (EU) vooralsnog nog niet beslist om de watersector te liberaliseren of privatiseren. Toch is in enkele landen de watersector reeds geheel of gedeeltelijk geprivatiseerd.

Ook in de Europese Kaderrichtlijn Water (2000/60/CE) – waarin de EU een communautair kader voor waterbescherming en -beheer vaststelt – wordt het publiek karakter van water benadrukt:

"(1) Water is geen gewone handelswaar, maar een erfgoed dat als zodanig beschermd, verdedigd en behandeld moet worden. (...)

*(15) Watervoorziening is een dienst van algemeen belang, zoals omschreven in een mededeling van de Commissie, getiteld "Diensten van algemeen belang in Europa."*³

Toch blijft de vrees voor een privatisering en liberalisering bij heel wat actoren bestaan. Internationale organisaties zoals de Wereldhandelsorganisatie (WTO) gaan voluit voor liberalisering en privatisering. De General Agreement on Trade in Services (GATS) is één van de belangrijkste handelsakkoorden binnen de WTO. Ze voorzien in een liberalisering van de dienstensector en interpreteren dat begrip heel erg ruim. Ook water is volgens het akkoord een dienst. Mede hierdoor werd GATS op heel wat protest onthaald door onder andere NGO's. Op internationaal vlak speelt de EU hier een tweeslachtige rol. Enerzijds heeft het in het kader van de GATS-onderhandelingen aan 72 landen - waaronder een aantal van de minst ontwikkelde landen - gevraagd hun milieudiensten, met inbegrip van de waterzuivering en de drinkwatervoorziening, te liberaliseren. Anderzijds heeft de EU met betrekking tot zijn eigen watersector dit niet voorzien, en wil het dus zijn eigen markt niet openstellen voor anderen.

Tot nu toe is water op Europees niveau dus niet geliberaliseerd of geprivatiseerd. Door verschillende actoren wordt echter op het risico van een dergelijke evolutie gewezen, gezien onder andere het Europese standpunt binnen internationale fora. De evaluatie door de overleggroep energie van de liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkten (zie het eerste deel van dit hoofdstuk) wijst op een aantal negatieve effecten ervan op de positie van de klant, in het bijzonder van diegenen in een situatie van armoede of bestaansonzekerheid. De overleggroep hecht dan ook bijzonder veel belang aan de vraag van het behoud van het publiek karakter van water, net zoals in de eerder vermelde resolutie van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers wordt voorop gesteld: *"de toegang tot veilig water als recht en de distributie van veilig water via een leidingennetwerk als natuurlijk monopolie impliceert dat de verdeling van veilig water in eerste instantie een taak is voor de overheid."*⁴

² www.waterdragers.be

³ Richtlijn 2000/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2000 tot vaststelling van een kader voor communautaire maatregelen betreffende het waterbeleid, *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*, 22 december 2000.

⁴ Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers (2005). *Voorstel van resolutie. Toegang tot water voor iedereen*, DOC 51 1666/003, 14 april 2005.

1.2. Water en sanitatie als mensenrecht

Op internationaal vlak wordt het recht op water genoemd in bepalingen van een aantal thematische mensenrechtenverdragen, zoals het Verenigde Naties (VN) - Verdrag tegen Vrouwendiscriminatie en het VN-Kinderrechtenverdrag, maar het wordt in geen enkel mensenrechtenverdrag als een algemeen, zelfstandig recht vermeld⁵.

Een belangrijke uitspraak betreft wel het 'Algemeen Commentaar' nr. 15 van het Comité van de Verenigde Naties voor de Economische, Sociale en Culturele Rechten⁶, dat toeziet op de uitvoering van het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (IVESCR). Het stelt dat het recht op water vervat zit in artikel 11 (recht op een behoorlijke levensstandaard) en artikel 12 (recht op een zo goed mogelijke gezondheid) van het Verdrag. Het Comité zegt dat het recht op water noodzakelijk is om het eigen bestaan in menswaardige omstandigheden te leiden; het is een voorwaarde om de andere mensenrechten concreet vorm te geven. In latere documenten van de Verenigde Naties wordt water gekoppeld aan sanitatie⁷.

In Nederland heeft een kantonrechter in 2008 gebruik gemaakt van bovenstaande uitspraken in het kader van het IVESCR betreffende het 'recht op water en sanitatie' om een watermaatschappij te verbieden een wanbetaler af te sluiten⁸.

België heeft in 1999 het 'Protocol on Water and Health' van de Economische en Sociale Raad van de Verenigde Naties ondertekend en in 2004 geratificeerd⁹. Dit protocol heeft als doel water en sanitatie als mensenrecht te bekrachtigen. Aan het protocol zijn 'targets' verbonden en een 3-jarige rapportering.

Verschillende landen hebben het recht op water ondertussen in hun grondwet ingebracht. In België is dit nog niet het geval. De overleggroep 'water' in de schoot van het Steunpunt betreurt dat een recht op water en sanitatie nog niet in de Belgische Grondwet werd ingeschreven. En ze wijst er op dat ons land – en de verschillende gewesten – ook een veel actievere opstelling zouden kunnen aannemen in de verschillende internationale fora in functie van een ruimere erkenning ervan als mensenrecht. Een voorstel van resolutie in deze richting werd in plenaire vergadering van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers in 2005 aangenomen. Er werd gevraagd: *“te bevestigen dat de toegang tot veilig water in hoeveelheden en van een kwaliteit die toereikend zijn, een grondrecht van de mens is en een initiatief te nemen dat dit recht expliciet in de Belgische Grondwet laat opnemen; ditzelfde recht ook bij relevante internationale verdragen te laten voegen en daarenboven aan te houden dat overheden op alle niveaus de verplichting hebben dit grondrecht te waarborgen.”*¹⁰

⁵ Brölman, Kiki (2008). "Mensenrecht op water biedt bescherming tegen waterafsluiting", *Nederlands Juristenblad*, afl. 41, p. 2583-2586.

⁶ United Nations, Committee on Economic, Social and Cultural Rights (2002). *General Comment No. 15, The right to water (arts. 11 en 12 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights)*, UN Doc. E/C.12/2002/11).

⁷ Het rapport dat de VN Hoge Commissaris voor de Mensenrechten heeft voorbereid op verzoek van de VN Mensenrechtenraad (UN Doc. A/HRC/6/3) en de Richtlijnen van de VN Subcommissie voor de Mensenrechten in 2006 (E/CN.4/Sub.2/2005/25, par. 2).

⁸ Brölman, Kiki (2008). *Op. cit.*

⁹ United Nations – Economic and Social Council (1999). *Protocol on Water and Health to the 1992 Convention on the Protection and Use of Transboundary Watercourses and International Lakes*, Londen, 17 juni 1999, www.unece.org

¹⁰ Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers (2005). *Op. cit.*

1.3. Bijzondere aandacht voor diegenen die niet over water beschikken

*"Mensen die dakloos zijn wassen zich in meestal in het ziekenhuis. Ze gaan binnen via de spoedopname. Weten perfect waar er zeep is en waar niet. Om 5u 's morgens gaat het station weer open en dan gaan ze weer naar daar."*¹¹

Er wordt weinig stilgestaan bij het feit dat verschillende mensen geen toegang hebben tot kwalitatief en voldoende drinkwater, en tot een wasgelegenheid en een toilet. De overleggroep wijst hier onder andere op de groep van mensen die permanent op toeristische terreinen of woonwagenterreinen leven, en op diegenen die niet beschikken over een woning.

Momenteel bestaat er echter weinig informatie over de omvang van deze groep. In de eerste plaats is het dan ook belangrijk na te gaan op welke manier er zicht kan gekregen worden op het aantal mensen die niet over kwalitatief en voldoende water beschikken.

De overleggroep had het ook over enkele steden en gemeenten die voorzien in drinkwaterfontein-tjes. De Stad Brussel en de vzw Straatverplegers, die medische zorgen biedt aan daklozen, brachten de 20 plaatsen in het stadscentrum met drinkbaar water in kaart. Het idee is vooral om mensen die op straat leven makkelijker en gratis aan drinkwater te helpen. Deze fontein-tjes zijn natuurlijk ook nuttig voor voorbijgangers, pendelaars en toeristen.

Het aanbod terzake is echter nog ruim onvoldoende, ook wat douches en toiletten betreft. De overleggroep verwees hierbij naar het aanbod dat bij wegresterants bestaat voor vrachtwagenchauffeurs. Vergelijkbare initiatieven zouden kunnen genomen worden voor de mensen die op straat leven, bijvoorbeeld in de stations.

1.4. Leidingwater als kwalitatief drinkwater

Heel wat mensen kiezen voor water in flessen als drinkwater. Tijdens een telefonische bevraging door het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO) in België verklaarden bijna acht op de tien consumenten dat het beter is om flessenwater te drinken¹². Deelnemers aan het overleg binnen het Steunpunt wijzen er ook op dat vooral laaggeschoolden en allochtonen heel veel naar flessenwater grijpen. Deze keuze is vaak ingegeven door een wantrouwen ten aanzien van de kwaliteit van het leidingwater. Mensen wijzen op de aanwezigheid van kalk in het leidingwater, of naar verhalen over bepaalde stoffen (bijvoorbeeld hormonen) in leidingwater. Het onderzoek van OIVO stelt vast: *"Als het uit de kraan komt, wordt calcium vaak gezien als gevaarlijk voor de gezondheid; als het in een fles zit, wordt het plots wel gezond."*^{13 14}

De drinkwatermaatschappijen in België dienen jaarlijks de kwaliteit van het leidingwater te controleren en de resultaten ervan te rapporteren aan de overheid. België heeft dus voorzien in een systeem van zelfcontrole voor de invulling van de Europese drinkwaterrichtlijn. De resultaten van deze controleprogramma's tonen aan dat de kwaliteit van het leidingwater goed scoort. Ook onderzoeken

¹¹ Getuigenis opgetekend door Samenlevingsopbouw Gent.

¹² Godeau, Ariane en Marc Vandercammen (2006). *Leidingwater*, s.l., OIVO, p. 13.

¹³ Godeau, Ariane en Marc Vandercammen (2006). *Op. cit.*, p. 27.

¹⁴ Flessenwater wordt sterk gepromoot door de fabrikanten van de grote watermerken. De wereldwijde markt voor flessenwater wordt geschat op ruim 110 miljard dollar:

<http://www.francesoir.fr/enquete/2009/01/23/consommation-le-marche-perce-des-eaux-en-bouteille.html>

van Test-Aankoop bevestigen dat het leidingwater van een heel bevredigende kwaliteit is en de meeste consumenten zonder probleem kraanwater mogen drinken. Er moet enkel uitzondering gemaakt worden voor zwangere vrouwen en baby's¹⁵.

In het algemeen is er dus geen enkele reden om voor flessenwater te kiezen. Integendeel, naast de hoge ecologische voetafdruk van flessenwater¹⁶ is er tevens een belangrijk financieel argument. Leidingwater is immers ongeveer 178 maal goedkoper dan flessenwater. Een liter flessenwater kost – in de laagste prijsklasse – ongeveer 0,50 euro, terwijl 1 liter leidingwater in België gemiddeld 0,0028 euro kost¹⁷. Elke liter flessenwater die je vervangt door leidingwater brengt je een besparing op van 0,4972 euro. Al naargelang de berekeningswijze kan dit op jaarbasis per persoon een besparing betekenen van 72,09 euro (uitgaande van het gemiddelde van 145 liter flessenwater dat een Belg zou verbruiken) tot 272,22 euro (uitgaande van de 1,5 liter water die ons wordt aangeraden om dagelijks te drinken)! Het gaat hier dus om een belangrijke besparing op het budget van een gezin¹⁸.

De overleggroep wijst ook op de financiële consequenties van een afsluiting, waarbij mensen het dure flessenwater moeten gaan gebruiken, niet alleen om te drinken, maar ook om zich te kunnen wassen of het toilet door te kunnen spoelen...

Verschillende watermaatschappijen zijn momenteel reeds bezig leidingwater te promoten, via specifieke acties en brochures. Ook op internationaal vlak krijgt de promotie van leidingwater meer aandacht.

Maar met deze campagnes worden niet altijd alle bevolkingsgroepen bereikt. De overleggroep wijst op het belang van extra initiatieven naar specifieke groepen (jongeren, gezinnen in armoede, allochtonen, ...) en van een aangepaste communicatie.

2. De consument en de watermaatschappijen

2.1. De organisatie van de watersector in België

In België hebben de gemeenten al sinds 1836 de opdracht om hun inwoners toegang tot drinkwater te garanderen. Vanaf 1907 moedigt een wet op intercommunales de gemeentes aan om mee te werken. Er wordt dan al vermeld dat de verdeling van drinkwater van algemeen belang is. In België heeft de waterdistributie dus - net zoals in de meeste landen - eerder een publiek dan een privé-karakter.

¹⁵ Deltenre, E., Deschamps, C. en V. Labarre (2006). "Leidingwater OK, prijs te vaak KO", *Test-Aankoop*, nr. 496, p. 10-16. ; Niclaes, Els, Rossini, Christophe en Patrick De Coninck (2009). "Waterprijzen variëren sterk", *Test-Aankoop*, nr. 535, p. 12-18.

¹⁶ De ecologische voetafdruk is de geschatte oppervlakte aarde die een persoon of een groep personen nodig heeft om te produceren wat wordt geconsumeerd en te absorberen wat wordt weggeworpen. Bij flessenwater gaat het om de behandeling ervan (de botteling), de verpakkingen (in het bijzonder bij plasticflessen) en het transport dat er bij te pas komt (zowel van fabriek naar verdeelpunten, als van verdeelpunten naar de consument).

¹⁷ Op basis van de enquête die het Steunpunt bij de Belgische watermaatschappijen uitvoerde.

¹⁸ Ter vergelijking: het jaarinkomen dat overeenstemt met de armoederisicogrens (60 procent van het mediaaninkomen) bedraagt volgens de SILC 2007-cijfers 10.540 euro voor een alleenstaande.

De distributiemaatschappijen van vandaag spruiten voort uit dit systeem. Er bestaan niet veel gemeentelijke maatschappijen meer, de meeste maatschappijen hebben zich verenigd in intercommunales (eenzelfde maatschappij voor meerdere gemeentes) of in regionale maatschappijen. De consument kan zijn waterleverancier niet kiezen. Die ligt vast per streek of gemeente. In het Vlaamse Gewest bestaan er op dit ogenblik 12 drinkwatermaatschappijen, in het Waals Gewest 53 en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 1. De maatschappijen verschillen erg van elkaar, zowel in geografische grootte in aantal klanten, als in tarieven.

Het waterbeleid werd sinds 1980 grotendeels geregionaliseerd. De federale minister van Economie moet wel nog zijn akkoord geven voor de prijzen die de distributiemaatschappijen voorstellen.

De Europese Unie speelt reeds verschillende decennia een belangrijke sturende rol voor de wetgeving van de verschillende lidstaten. Met de reeds eerder vermelde Europese Kaderrichtlijn Water¹⁹ legt de EU een kader vast voor een communautair waterbeleid. Alle lidstaten hebben de richtlijn moeten omzetten naar eigen nationale wetgeving. In België is dit de bevoegdheid van de gewesten²⁰.

2.2. Aansturing van de watersector

Zoals eerder aangegeven bestaan er verschillende drinkwatermaatschappijen, en kan de consument zijn waterleverancier niet kiezen. De verschillende overheden (Europees, nationaal, gewestelijk) bieden een wettelijk kader, daarbinnen hebben watermaatschappijen vrij veel autonomie.

De resultaten van de bevraging van het Steunpunt bevestigen dat er heel wat verschillen bestaan in het beleid en de praktijken van de verschillende watermaatschappijen. Betreffende verschillende zaken (facturering, ...) is immers niet geregeld hoe er moet mee worden omgegaan.

Voor de overleggroep is het belangrijk dat er meer harmonisering komt inzake beleid en praktijk van de watermaatschappijen, gecombineerd met een voldoende controle.

Op dit vlak dienen nog structurele verbeteringen te gebeuren. De overleggroep wijst op de noodzaak van:

- een kwalitatieve klantendienst per watermaatschappij (inclusief klachtenbehandeling);
- een bemiddelingsinstantie;
- een regulator, en een toezichthouder op de correcte naleving van het wettelijk kader.

2.2.1 Klantendienst

In de relatie tussen watermaatschappij en klant is het belangrijk een goed evenwicht te vinden met betrekking tot de rechten en plichten van beide partijen. Een goed werkende klanten- en klachtendienst kan het aantal conflicten gevoelig laten dalen en een belangrijke meerwaarde betekenen bij de oplossing van onduidelijkheden of problemen.

¹⁹ Richtlijn 2000/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2000 tot vaststelling van een kader voor communautaire maatregelen betreffende het waterbeleid. *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*, 22 december 2000.

²⁰ De betreffende wetteksten zijn:

- voor het Vlaamse Gewest: Decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid. *Belgisch Staatsblad*, 14 november 2003;
- voor het Waalse Gewest: Decreet van 27 mei 2004 met betrekking tot boek II van het milieuwetboek, dat het waterwetboek bevat, en het besluit van de Waalse regering van 3 maart 2005 met betrekking tot boek II van het milieuwetboek, dat het waterwetboek bevat, *Belgisch Staatsblad*, 23 september 2004;
- voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: Ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid; *Belgisch Staatsblad*, 3 november 2006.

Daarnaast wordt door de overleggroep ook aandacht gevraagd voor de leesbaarheid van de tussentijdse en eindfacturen, en de betalingsmodaliteiten ervan. Een aantal getuigenissen illustreren de problemen daarrond²¹ :

“Iemand krijgt elke maand de 28^e haar factuur van watermaatschappij X. Probleem is dat ze pas de 5^e haar pensioentje gestort krijgt. Ze zou dan ook graag hebben dat haar facturen iets later toekomen omdat ze schrik heeft dat ze anders bijkomende kosten zou kunnen krijgen omdat ze laattijdig betaalt. Helaas kan dat niet want het is het computersysteem dat de datum bepaalt en dat kan blijkbaar niet veranderd worden.”

“P. kreeg vorig jaar de eerste 3 maanden geen factuur. Toen ze daarvoor belde naar de klantendienst stelde ze ook de vraag om vanaf dan maandelijks facturen te ontvangen. Dit kon niet omdat het bedrag te laag was (11 euro) maar wel als ze het bedrag liet optrekken naar 15 euro. Ze deed dit dan ook. Bij de afrekening moest ze 45 euro opleggen. Daarna kreeg ze terug geen facturen. Ze belde opnieuw met de klantendienst en vroeg daarbij of het mogelijk was om via domiciliëring te betalen. Men zou dit in orde maken. Vanaf nu zou ze maandelijks een bedrag betalen van 39 euro wat bijna 3 keer zo veel is. Als we vragen waarom dit is dan krijgen we het antwoord dat ze verwachten dat de prijzen gaan stijgen. Uiteindelijk krijgen we de prijs gezakt tot 30 euro maar minder is niet mogelijk. Als we terugbellen en iemand anders aan de lijn hebben, is die akkoord om de prijs te laten zakken tot 16 euro.”

“I. moet nog een openstaand bedrag betalen terwijl ze ook terug krijgt van vorig jaar en snapt het niet. Hoe kan je terug krijgen en toch moeten opleggen?”

Uit een recent onderzoek van Test-Aankoop blijkt dat de opvolging van klachten door de watermaatschappijen bij de klanten voor heel wat ontevredenheid zorgt: dit aspect is verantwoordelijk voor 53 % ontevreden mensen²².

Voor de gas- en elektriciteitsmarkt heeft men op federaal niveau een akkoord met de energieleveranciers en netbeheerders²³ uitgewerkt. Het bevat interessante bepalingen betreffende de relatie tussen de leverancier/distributienetbeheerder en de klant. De leden van de overleggroep betreuren echter het feit dat dit akkoord niet de vorm van een wet heeft aangenomen, dat het op het terrein niet altijd wordt toegepast, en dat het weinig bekend is bij klanten en hulpverleners. Maar het akkoord blijft een interessante inspiratiebron voor een regulerend kader, net zoals dat het geval is voor het ontwerp van waterverkoopreglement dat momenteel in het Vlaamse Gewest voorligt.

Uit de enquête van het Steunpunt blijkt dat de meeste watermaatschappijen verschillende mogelijkheden inzake contactname aanbieden. Opvallend is echter dat 60 procent van de watermaatschappijen die aan de enquête hebben deelgenomen een gratis telefoonnummer aanbiedt, bij de anderen gaat het om een betalend nummer.

Elementen inzake een kwalitatieve klantendienst die door de overleggroep naar voren worden geschoven, zijn :

- een gratis telefoonnummer;
- gelijke behandeling tussen maatschappij en klant inzake condities inzake betaling;
- een duidelijk aanspreekpunt en contactpersoon in klachten of geschillen;
- een toegankelijk kantoor, met een combinatie van vrije toegang en op afspraak.

²¹ Getuigenissen verzameld door Samenlevingsopbouw Gent.

²² Niclaes, Els, Rossine, Christophe en Patrick De Coninck (2009). *Op. cit.*, p. 15.

²³ FOD Economie (2008). *Akkoord. De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*. Voor een gecoördineerde versie, zie <http://www.vreg.be/vreg/documenten/akkoord.pdf>

2.2.2 Bemiddelingsinstantie

Er is nood aan een instantie waar een klant zich kan toe wenden indien hij of zij niet tevreden is over het antwoord van de betrokken maatschappij.

De Vlaamse Ombudsdienst is momenteel wel bevoegd om klachten te onderzoeken met betrekking tot de inning van de bovengemeentelijke en de eventuele gemeentelijke saneringsbijdragen voor de waterzuivering en voor de riolering, de afsluiting van de watertoevoer en de toekenning van een wettelijk volume gratis water. Ze brengt daar jaarlijks ook verslag van uit. In 2008 ontvingen de eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid over het thema water, gas en elektriciteit samen 663 ontvankelijke klachten, en de Vlaamse Ombudsdienst zelf 244 ontvankelijke klachten. Daar waar in 2007 de klachten vooral over gemiste vrijstellingen gingen, waren er in 2008 vooral veel klachten over hoge facturen en lekken²⁴.

Ook de Waalse Ombudsdienst kan aangesproken worden wanneer een klant niet akkoord gaat met betrekking tot een factuur, de saneringsbijdragen, een regeling betreffende lekken, of de 'solidariteit huurder-eigenaar'²⁵. In 2008 ontving deze dienst 153 klachten; het aantal klachten is in stijgende lijn²⁶.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest speelt het OCMW of een schuldbemiddelaar eventueel een bemiddelingsrol. Een specifieke bemiddelingsinstantie is door de wetgever echter niet voorzien.

2.2.3 Toezichthouder en regulator

In het Waalse Gewest bestaat binnen de 'Conseil économique et social de la région wallonne' een 'comité de contrôle de l'eau'. Dit comité waakt erover dat de prijsevolutie in de richting gaat van het algemeen belang en het Waalse waterbeleid. Het volgt de toepassing van de regels op inzake de waterdistributie, de tarifiëring en de facturatie. Alle prijswijzigingen moeten worden onderworpen aan zijn advies.

In de Vlaamse wetgeving is voorzien in twee functies. Een regulator die de watersector moet aansturen, en een toezichthoudend ambtenaar die de toepassing van de wet dient te controleren. De oprichting van een reguleringsinstantie is wel gebeurd, maar is nog altijd niet operationeel. De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) vraagt om dringend werk te maken van een performante regulator/toezichthouder voor de watersector: *"Net zoals in andere netwerksectoren met een nutskarakter, hecht de SERV immers in de watersector groot belang aan de kwaliteit van de dienstverlening en de beheersing van de kosten. Tegelijk zijn er in zulke sectoren typisch belangrijke publieke belangen, die goed moeten worden bewaakt. In de watersector gaat het bijvoorbeeld om veiligheid en kwaliteit van het drinkwater, leveringszekerheid en betrouwbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid van water voor iedereen, bescherming van consumenten tegen mogelijke marktmacht en ecologische prestaties."* De SERV formuleert hierbij ook een aantal voorwaarden voor een effectief toezicht²⁷. Ook de Vlaamse Ombudsdienst vraagt naar *"een slagkrachtige reguleringsinstantie voor water"*²⁸.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is er geen reguleringsinstantie.

²⁴ Vlaamse Ombudsdienst (2009). *Jaarverslag 2008*, Brussel, Vlaamse Ombudsdienst, p. 102-103.

²⁵ Als een huurder een waterfactuur niet heeft betaald en de watermaatschappij de betrokkene niet meer vindt (wegens een verhuis), dient de eigenaar de factuur te betalen.

²⁶ Cijfers ter beschikking gesteld door de Waalse Ombudsdienst.

²⁷ SERV (2008). *De prijs van water 2008: analyse en aanbevelingen*, Brussel, SERV, p. 69-70.

²⁸ Vlaamse Ombudsdienst (2009). *Op. cit.*, p. 122.

De overleggroep vindt een voldoende uitgebouwde reguleringsinstantie bijzonder belangrijk, en denkt hierbij aan volgende taken:

- voorbereiding van een duidelijk normenkader met duidelijke criteria;
- wettelijke waarborgen en waarborgen op niveau van de toezichthouder zelf voor de goede werking van toezichthouder;
- voorbereiding en uitvoering van openbaardienstverplichtingen, in overleg met de verschillende actoren, waaronder ook de organisaties die de klanten in armoede of bestaansonzekerheid kunnen vertegenwoordigen;
- een laagdrempelige toegang voor de klanten.

Daarnaast moet voldoende controle voorzien worden op de toepassing van de wettelijke bepalingen op het terrein.

3. Tarieven en installatie

3.1. Prijsbeleid in de verschillende gewesten

De verschillende gewesten in België hebben hun wetgeving aangepast aan de Europese bepalingen. De Europese Kaderrichtlijn Water vraagt immers - in het kader van een rationeel watergebruik - een prijsbeleid te voeren volgens het principe van 'de vervuiler betaalt'. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat het waterprijsbeleid adequate prikkels omvat voor de gebruikers om de watervoorraden efficiënt te benutten, en dat alle watergebruikers een redelijke bijdrage leveren aan de terugwinning van de kosten.²⁹ Maar de lidstaten kunnen wel rekening houden met de sociale, ecologische en economische effecten bij deze terugwinning van de kosten, en met de geografische en klimatologische omstandigheden van de betrokken regio³⁰.

De visie van het Comité van de Verenigde Naties voor de Economische, Sociale en Culturele Rechten op privatisering van waterdiensten heeft volgens Brölman ook consequenties op het prijsbeleid: *"Uit het recht op water volgt de plicht van de staten om water – in elk geval de minimum benodigde hoeveelheid per mens per dag – toegankelijk te maken. Dat wil niet zeggen dat de overheid gratis water moet verstrekken, maar dat de mate waarin kosten kunnen worden verhaald op de consument afhankelijk zijn van diens financiële draagkracht."*³¹

Maar juist omwille van het doorrekenen van de gestegen kosten inzake zuivering en sanering zien we een duidelijke stijging van de prijs van leidingwater. Dit blijkt uit verschillende studies³², en ook uit de bevraging die het Steunpunt bij de watermaatschappijen heeft uitgevoerd: de factuur van een gezin met twee volwassenen en één kind met een verbruik van 100 m³ is van 210,36 euro in 2006 gestegen naar 283,69 euro in 2009, wat voor België een gemiddelde stijging van 35 procent betekent. Het is niet zozeer de prijs van het drinkwater, maar wel de stijging van de saneringsbijdragen die verantwoordelijk is voor de hogere facturen. De verwachting is dat de stijging – gezien de nodige investeringen voor zuivering en riolering – zich verder doorzet.

²⁹ Richtlijn 2000/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2000 tot vaststelling van een kader voor communautaire maatregelen betreffende het waterbeleid. Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen, 22 december 2000.

³⁰ Moreau, Marlene (2008). "La directive-cadre sur l'eau: quelles implications pour les communes", Union des Villes et Communes de Wallonie, www.uvcw.be

³¹ Brölman, Kiki (2008). *Op. cit.*, p. 2584.

³² Zie de studie van Test-Aankoop: Niclaes, Els, Rossine, Christophe en Patrick De Coninck (2009). *Op. cit.*

Tussen de gewesten zijn er belangrijke prijsverschillen: in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedraagt deze factuur 204,48 euro, in het Vlaamse Gewest 322,07 euro, en in het Waalse Gewest 324,53 euro.

Ook wat sociale maatregelen betreft zijn er verschillen. In het Vlaamse Gewest heeft men geopteerd voor bepaalde vrijstellingen voor specifieke bevolkingsgroepen, daar waar het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een sociaal waterfonds in het leven hebben geroepen om tussen te komen indien huishoudens bepaalde betalingsmoeilijkheden ondervinden (zie punt 4).

3.1.1 Het Vlaamse Gewest

In het Vlaamse Gewest verzamelt de integrale waterfactuur – eind 2004 ingevoerd – de verschillende kosten: de prijs van het leidingwater (verschilt naargelang de watermaatschappij en de streek), een bovengemeentelijke saneringsbijdrage (bepaald door de Vlaamse overheid) en een gemeentelijke saneringsbijdrage (bepaald door de gemeente, maar maximum 1,4 maal het tarief van de bovengemeentelijke bijdrage).

Wat de kost van het drinkwater betreft verplicht het Drinkwaterdecreet³³ de drinkwatermaatschappijen om per abonnee 15m³ drinkwater per inwonend gezinslid gratis te leveren. Voor de regeling kijkt men naar het aantal personen die op 1 januari van het betrokken jaar op het adres in kwestie gedomicilieerd zijn. De Vlaamse Ombudsdienst geeft daarom in zijn jaarverslag 2007³⁴ het advies om deze regeling kritisch te evalueren. Sommigen vragen zich trouwens af of een gratis hoeveelheid per gedomicilieerde persoon de meest sociale constructie is. Hierbij krijgen immers alle gezinnen, zonder onderscheid naar inkomen, een financieel voordeel. De Vlaamse Ombudsdienst signaleert ook de klachten *“dat er op de drinkwaterfactuur over het wettelijk volume gratis water meestal nauwelijks iets is vermeld en vooral dat op dat “gratis water” sinds 2005 door de drinkwatermaatschappij een bovengemeentelijke saneringsbijdrage en in toenemende mate ook een gemeentelijke saneringsbijdrage of rioleringsvergoeding wordt aangerekend, waardoor de maatregel geleidelijk is verwaterd.”*³⁵

Vooraf door de stijging van de twee laatste elementen, en het feit dat meer en meer gemeenten effectief een gemeentelijke saneringsbijdrage geheel of gedeeltelijk zijn gaan innen, worden heel wat huishoudens geconfronteerd met hogere waterfacturen. Uit de enquête van het Steunpunt blijkt in Vlaanderen een stijging van 37 procent van de gemiddelde factuur voor een gezin van twee volwassenen en een kind met een verbruik van 100 m³ water tussen 2006 en 2009. De stijging is dus vooral voor rekening van de saneringsbijdragen: de drinkwatertarieven stegen gemiddeld met 13 %, de bovengemeentelijke saneringsbijdrage met 28 % en de gemeentelijke saneringsbijdrage met 120 %. Aangezien de steden en gemeenten, in het kader van de Europese richtlijnen, de komende jaren flink zullen moeten investeren in de rioleringsystemen en dit dus via de gemeentelijke saneringsbijdrage doorgerekend mag worden, valt te verwachten dat de waterkosten voor de huishoudens fors zullen stijgen.

De kost van water verschilt sterk naargelang de streek of gemeente waar je woont. Voor een gezin met vier personen dat 120 m³ per jaar verbruikt, varieert de integrale drinkwaterprijs op 1 januari 2009 van 1,851 euro/m³ (Baarle Hertog) tot 3,457 euro/m³ (Knesselare)³⁶.

³³ Decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, *Belgisch Staatsblad*, 23 juli 2002.

³⁴ Vlaamse Ombudsdienst (2008). Jaarverslag 2007, *Vlaamse Ombudsdienst*, Brussel, p. 111.

³⁵ Vlaamse Ombudsdienst (2008). *Op. cit.*, p. 111.

³⁶ Op de website van de Vlaamse Milieumaatschappij kan per gemeente zowel de abonnementsprijs, het bedrag van de bovengemeentelijke en de gemeentelijke bijdrage, als de prijs voor de productie en de levering van drinkwater geraadpleegd worden, www.vmm.be

De sociale maatregelen die uitgewerkt zijn om de waterprijs lager te maken voor de bevolking in het algemeen en specifiek voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie, richten zich op de drie deelaspecten van de integrale waterfactuur:

- (1) 15 m³ drinkwater per inwonend gezinslid wordt gratis geleverd. Hierbij moet wel gepreciseerd worden dat het dus enkel om de kost van de levering gaat, de saneringsbijdragen op deze hoeveelheid dienen wel betaald te worden.
- (2) Gerechtigden op (a) het gewaarborgd inkomen voor bejaarden of de inkomensgarantie voor ouderen, (b) het leefloon, (c) de tegemoetkoming of inkomensgarantie voor personen met een handicap, (d) de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap, krijgen vrijstelling op de bovengemeentelijke saneringsbijdrage om sociale redenen. De vrijstelling gebeurt automatisch, op basis van de gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Sinds 2008 zijn een aantal verbeteringen van dit systeem doorgevoerd, vooral voor bewoners van appartementsgebouwen met 1 gemeenschappelijke meter.
- (3) De gemeenten kunnen beslissen de gemeentelijke saneringsbijdrage niet of slechts gedeeltelijk aan de inwoners door te rekenen (dit gebeurt dus echter steeds minder), of bepaalde groepen vrijstelling te geven. De praktijk is dus echter verschillend naargelang gemeente.

Er wordt gesignaleerd dat drinkwatermaatschappijen soms de 'gratis 15m³' als argument gebruiken om geen sociale tarieven te gebruiken voor klanten met een laag inkomen.³⁷ Twee drinkwatermaatschappijen doen dit wel. Het Drinkwaterdecreet bepaalt dat in het kader van openbare dienstverplichtingen waterleveranciers verplicht kunnen worden tot het '*nemen van maatregelen van sociale aard*'. Deze bepaling werd echter nog niet verder ingevuld. Het lijkt de overleggroep dan ook belangrijk het debat rond de openbare dienstverplichtingen dringend aan te vatten, en na te denken over sociale tarieven zoals deze ook betreffende gas en elektriciteit bestaan.

3.1.2 Het Waalse Gewest

Ook in het Waalse Gewest is er, om aan de eisen van de Europese Kaderrichtlijn Water (EKRW) tegemoet te komen, per 1 januari 2005 een nieuw tarifieringsstelsel ingevoerd door het Waalse Gewest³⁸. Deze nieuwe regelgeving bepaalt dat de waterprijs in heel het Waalse Gewest op eenvormige manier berekend wordt. De wijze van berekening is dezelfde, maar de prijzen zijn dus wel verschillend. Twee begrippen staan daarbij centraal. Enerzijds is er de 'Coût-Vérité à la Distribution' (CVD, vastgelegd door de watermaatschappijen) en anderzijds is er de 'Coût-Vérité à l'Assainissement' (CVA, kosten voor de sanering, vastgelegd door het Waalse Gewest).

De waterprijs in het Waals Gewest wordt op een progressieve manier berekend. Dat wil zeggen dat hoe meer men verbruikt, hoe hoger de kost van het water dat men consumeert. Concreet bestaan er naast de vaste abonnementskosten, drie schijven. De tweede schijf is wel heel ruim, met name van 30 tot 5000 m³. Bij de berekening van de drie schijven wordt telkens een bijdrage aan het Sociaal Fonds aangerekend.

³⁷ SERV (2007). De Vlaamse watersector: analyse en uitdagingen. *Sociaal-Economisch Rapport Vlaanderen 2007*, Gent, Academia Press, p. 471.
³⁸ Decreet van 12 februari 2004 betreffende de tarifiering en de algemene voorwaarden van de openbare waterdistributie in het Waalse Gewest, *Belgisch Staatsblad*, 22 maart 2004.

De watermaatschappijen zijn verplicht om de verschillende onderdelen van de waterkosten duidelijk op de factuur te vermelden. Voorts moet er een overzicht (per histogram) van het verbruik van de voorbije drie jaren op de afrekening gevoegd worden zodat de consument een zicht krijgt op de evolutie van zijn waterverbruik³⁹.

Uit de enquête van het Steunpunt blijkt een stijging van 62 procent van de gemiddelde factuur voor een gezin van twee volwassenen en een kind met een verbruik van 100 m³ water tussen 2006 en 2009. Ook deze stijging is dus vooral voor rekening van de saneringsbijdragen: de drinkwatertarieven (CVD) stegen gemiddeld met 15 procent en de saneringsbijdragen (CVA) met 109 procent.

3.1.3 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Met de tarifieringsprincipes bepaald in de ordonnantie van 20 oktober 2006⁴⁰ wil de Brusselse regering een rationeel en zuinig waterverbruik financieel steunen, en voorkomen dat de kleine consument gebukt gaat onder een strenge toepassing van het principe van de reële kost van water voorzien door de Europese richtlijn. De ordonnantie voorziet in een solidaire en progressieve tarifiering: de prijzen per kubieke meter variëren volgens de verbruikte hoeveelheid (er zijn vier schijven), en er wordt rekening gehouden met het aantal personen in het huishouden. In de ordonnantie is ook het principe van een sociaal (water)fonds opgenomen.

De m³ betaald door de Brusselse consument is de som van verschillende zaken. Die wordt berekend op basis van de prijs van het water geleverd door de Brusselse Intercommunale voor Waterdistributie (BIWD), de forfaitaire bijdrage voor de waterzuivering vastgelegd door de Brusselse Maatschappij voor Waterbeheer (BMWV), de rioleringsbijdrage bepaald door de BIWD en de abonnementsvergoeding vastgelegd door de gemeenten.

In 1998 richtte de BIWD een sociaal fonds op om natuurlijke personen die hun waterfactuur maar moeilijk kunnen betalen te hulp te schieten. Voortaan zijn de principes van het sociaal waterfonds opgenomen in de ordonnantie van 20 oktober 2006. Bij betaalmoeilijkheden kunnen Brusselse gezinnen rekenen op een tussenkomst van het OCMW.

De gemiddelde factuur voor de Brusselse consument bedraagt dus 204,48 euro, maar is dus de laagste in het land. Nog meer dan in de twee andere Gewesten is echter de verwachting dat – gezien de grote nood aan investeringen aangaande het rioleringsstelsel – de factuur de komende jaren sterk zal stijgen.

Vanuit ecologisch standpunt is de progressieve tarifiering in Brussel heel waardevol. Gezien gezinnen met een laag inkomen vaak in woningen leven zonder waterbesparende systemen of toestellen, lijkt het echter raadzaam deze tarifiering ook te evalueren naar de effecten voor deze huishoudens.

3.2. Tarieven die aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoorden

In de verschillende beschreven manieren van prijszetting ziet de overleggroep verschillende interessante elementen:

³⁹ Besluit van de Waalse Regering van 14 juli 2005 tot wijziging van het besluit van de Waalse Regering van 3 maart 2005 betreffende het Waterwetboek wat de voorwaarden van de openbare waterdistributie in het Waalse Gewest aangaat, *Belgisch Staatsblad*, 26 juli 2005.

⁴⁰ Ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid, *Belgisch Staatsblad*, 3 november 2006.

- een basishoeveelheid water die zonder kosten voor de klant ter beschikking wordt gesteld;
- een progressief tarief dat invulling geeft aan de bepaling van de Kaderrichtlijn Water dat het waterprijsbeleid ‘adequate prikkels’ moet geven inzake rationeel waterverbruik;
- de gezinsgrootte die in rekening wordt genomen;
- vrijstelling van saneringsbijdragen voor specifieke groepen;
- een sociaal waterfonds dat kan tegemoet komen in het kader van betalingsmoeilijkheden;
- een solidariteitsbijdrage in het kader van de Noord-Zuid-problematiek.

3.3. De binneninstallatie

3.3.1 Een meter per woongelegenheden

Heel wat woongelegenheden – zowel in de private als publieke huisvestingsmarkt – beschikken niet over een eigen watermeter. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat het hier zelfs om 270.000 woongelegenheden⁴¹. Het is duidelijk dat in dergelijke situaties – waar dus nog sprake is van een gemeenschappelijke meter voor verschillende woongelegenheden – zich verschillende problemen kunnen stellen.

Wanneer het waterverbruik per woongelegenheden niet wordt gemeten heeft dit gevolgen op twee vlakken:

- (1) het verbruik wordt vergoed via een forfaitair bedrag;
- (2) inspanningen op het vlak van waterbesparing worden op geen enkele manier beloond.

De overleggroep benadrukt dat de aanwezigheid van een meter per wooneenheid prioritair is. In het geval van een gemeenschappelijke meter leiden alle sociale en ecologische maatregelen die men neemt tot niets.

3.3.2 De ‘slimme meters’

Analoog met de energiemarkt wordt steeds meer gesproken over ‘slimme meters’ die een elektronische – en meer automatische – gegevensdoorstroming tussen klant en maatschappij mogelijk zouden maken. De deelnemers aan het overleg binnen het Steunpunt vragen zich echter af of er geen problemen kunnen optreden inzake privacy, en of de introductie van deze meters wel een meerwaarde betekent. Eveneens worden er vragen gesteld naar het kostenplaatje die hierbij te pas komt. Voor de overleggroep is de installatie van een meter per woongelegenheden – zoals in het vorig punt aangehaald – van veel groter nut dan de introductie van dergelijke ‘slimme meters’.

3.3.3 Loden en oude leidingen

Heel wat binneninstallaties bestaan nog (volledig of voor een gedeelte) uit loden buizen. Dit is uiteraard vooral het geval bij oude woningen. De aanwezigheid van loden buizen – en ten gevolge hiervan een verhoogde aanwezigheid van lood in het leidingwater – kan negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid van de bewoners van de betrokken woningen⁴².

⁴¹ Interpellatie van dhr. Didier Gosuin, betreffende de sociale tarificatie van water en de gewestelijke financiering (18 februari 2005), http://www.mr-parlbru.be/Prises-Positions/documents/18-022005_interpelgosuin.pdf

⁴² In het Jaarverslag 2007 van Aquawal schat men het resterend aantal aansluitingen in lood op 104.858. Dit is bijna 8 procent van het aantal aansluitingen in het Waalse Gewest, www.aquawal.be

In sommige gemeenten kan je de kwaliteit van je drinkwater gratis laten onderzoeken.

De huizen met een slechte woonkwaliteit hebben vaak ook oude leidingen die aan vervanging toe zijn. Lekken – die soms verborgen zitten – kunnen leiden tot groot waterverlies en enorme facturen. Onlangs was in de Vlaamse pers heel wat te doen rond een aantal dergelijke situaties⁴³. De aanpak van een verborgen lek is vaak verschillend naargelang de betrokken watermaatschappij. Ook al wordt voorzien in een minnelijke schikking waarbij de klant 50 % dient te betalen van het extra verbruik, kan het in de vermelde gevallen nog om enkele duizenden euro gaan, wat – in het geval van een klein inkomen – een enorme impact heeft.

De overleggroep wijst er ook op dat het voor eigenaars met een laag inkomen en huurders niet evident is om de vervanging van oude of loden buizen te financieren. En het ontbreekt mensen vaak ook de technische kennis om het zelf aan te pakken. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Waalse Gewest is voorzien in een premie – onder bepaalde voorwaarden – bij de vervanging van loden leidingen. Interessant is ook de mogelijkheid bij het Brusselse Sociaal Waterfonds om te voorzien in een technische ondersteuning.

4. Problemen met betaling van waterfactuur

4.1. Enkele cijfers

Op basis van de antwoorden van de watermaatschappijen die het Steunpunt binnenkreeg, komen we tot volgende cijfers voor 2008:⁴⁴

- aantal ingebrekestellingen: 32.504 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 217.416 in het Waalse Gewest en 174.822 in het Vlaamse Gewest;
- aantal afbetalingsplannen: 12.342 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 53.396 in het Waalse Gewest en 32.335 in het Vlaamse Gewest;
- aantal afsluitingen: 99 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 649 in het Waalse Gewest⁴⁵ en 467 in het Vlaamse Gewest⁴⁶.

4.2. Een verschillende aanpak

In de omgang met betalingsachterstallen worden twee pistes bewandeld. Ofwel sluit men – na een bepaalde procedure – het water af. Dit gebeurt in het Vlaamse Gewest na beslissing van een Lokale Adviescommissie. In het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is er een sociaal waterfonds opgericht om – als eerste stap – tussen te komen indien huishoudens bepaalde beta-

⁴³ Zie ook: Vlaamse Ombudsdienst (2009). *Op. cit.*, p. 109-110.

⁴⁴ Deze cijfers geven maar een partieel beeld: ze betreffen de watermaatschappijen die aan de enquête hebben deelgenomen en op de betreffende vragen konden antwoorden.

⁴⁵ Dit aantal afsluitingen betreft één enkele watermaatschappij.

⁴⁶ Omwille van administratieve redenen heeft een watermaatschappij in 2008 geen ingebrekestellingen verstuurd, en zijn er ook geen afsluitingen op vraag van deze maatschappij gebeurd. Een groot aantal van de 1400 afsluitingen in 2007 – zoals in het Vlaams Parlement gecommuniceerd – waren echter op rekening van diezelfde maatschappij.

lingsmoeilijkheden ondervinden. Afsluiting kan er enkel na beslissing van de bevoegde rechter, en gebeurt relatief weinig. Ofwel stapt men met de onbetaalde factuur naar de rechter en wordt de zaak een schuldendossier. De wetgeving inzake de omgang met betalingsachterstallen is dus verschillend naargelang geweest.

4.2.1 Het Vlaamse Gewest

In het Vlaamse Gewest kan afsluiting enkel via een tussenkomst van de lokale adviescommissie (LAC)⁴⁷. Hierin zetelen een raadslid van het OCMW, maatschappelijk werkers van het OCMW en vertegenwoordigers van de nutsbedrijven. Volgens de watersector gebeuren afkoppelingen enkel bij 'klaarblijkelijke onwil' van de betrokken gezinnen. We moeten hier ook opmerken dat door een wijziging in 2007 van het decreet van 20 december 1996 de klaarblijkelijke onwil – voor afsluitingen van de energietoevoer – uit dat decreet is geschrapt. Dit criterium geldt enkel nog voor waterafsluitingen. Daardoor is de procedure en de afweging die moeten gevolgd worden voor een waterafsluiting voortaan verschillend van die bij een energieafsluiting.

Het is moeilijk om een correct beeld te krijgen over het aantal afsluitingen. Er is geen overkoepelende organisatie die deze cijfers bijhoudt voor heel Vlaanderen. Uit een antwoord van de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie en Leefmilieu en Natuur op een parlementaire vraag bleek dat in 2007 de Vlaamse watermaatschappijen zo'n 1400 keer hebben afgesloten. De minister signaleerde hierbij dat sommige drinkwatermaatschappijen ervoor kiezen beroep te doen op de LAC's, terwijl andere er geen beroep op doen en dus niet tot afsluiting overgaan maar wel een invoeringsprocedure bij de rechtbank starten. En dat kan leiden tot een groot opgestapelde schuldenlast⁴⁸. Ook de enquête van het Steunpunt toont een heel verschillende aanpak aan van betalingsachterstallen door de watermaatschappijen. Het totaal aantal afsluitingen in 2008 betrof 467 (een watermaatschappij die in 2007 een groot aantal vragen tot afsluiting indiende, deed dit niet in 2008 omwille van een nieuw facturatiesysteem). Opvallend is ook het lage bedrag – gemiddeld 493,12 euro – waarbij eventueel afgesloten wordt. Wel moet opgemerkt worden dat het percentage effectieve afsluitingen 10 % bedraagt ten aanzien van het aantal gevraagde afsluitingen op de LAC's (4886). Daarnaast werd er 8968 maal naar de rechter gestapt.

In zijn jaarverslagen 2007 en 2008 wijst de Vlaamse Ombudsdienst op een aantal problemen bij de LAC-werking. Tijdens de behandeling van de binnengekomen klachten stelde men vast dat *“de problemen bij afsluitingen ook te maken hadden met een onvoldoende en weinig tegensprekelijke behandeling en opvolging van de aanvragen voor afsluiting. Zo werd er nog te vaak van uit gegaan dat als de klant geen gevolg geeft aan een uitnodiging voor de zitting van de Lokale Adviescommissie, dit kan beschouwd worden als klaarblijkelijke onwil en een voldoende reden voor afsluiting.”*⁴⁹ De Ombudsdienst is dan ook van mening dat aan een afsluiting altijd een sociaal onderzoek moet voorafgaan. En volgens haar dient, zeker bij kleine bedragen, de waterafsluiting maximaal vermeden worden. Ook in het jaarverslag 2008 wordt er op gewezen dat een betere werking van de LAC's inzake water een aantal waterafsluitingen zou kunnen voorkomen⁵⁰. Vanuit het terrein komen ook signalen dat een aantal afsluitingen zijn gebeurd zonder dat de LAC-procedure correct is gevolgd (zoals bijvoorbeeld een 'telefonisch' LAC waarbij de klant dus geen mogelijkheid heeft om zich te verdedigen).

⁴⁷ Decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, *Belgisch Staatsblad*, 8 februari 1997.

⁴⁸ Vraag om uitleg van mevrouw Veerle Heeren aan mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur over de gegarandeerde watervoorziening, Commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed, Vergadering van 06/03/2008.

⁴⁹ Vlaamse Ombudsdienst (2008). *Jaarverslag 2007*, Brussel, Vlaamse Ombudsdienst, p. 113.

⁵⁰ Vlaamse Ombudsdienst (2009). *Op. cit.*, p. 114.

Voorstanders van de LAC-procedure wijzen erop dat slechts een klein aantal dossiers effectief leiden tot een afsluiting, en in de grote meerderheid van de gevallen er een andere beslissing wordt genomen. De dreiging van een afsluiting doet de klant de ernst van de zaak inzien, en mensen met betalingsmoeilijkheden worden er – na vruchteloze contactpogingen – beter door bereikt.

De leden van de overleggroep gaan ervan uit dat mensen niet zonder water kunnen gezet worden. In het geval er geen oplossing gevonden kan worden, vindt de overleggroep een procedure voor een rechter – met voorkeur voor een vrederechter, gezien zijn vrij grote toegankelijkheid – meer aangewezen dan een procedure voor een commissie waarvan één van de leden de eisende partij is.

“S. is een allochtone alleenstaande vrouw met 3 kinderen en zwanger van een 4de. Momenteel is ze al 2 jaar afgesloten van water. De openstaande schuld bedraagt momenteel meer dan 3000 euro. Oorzaak hiervan was een lek. Ze is toen naar het OCMW geweest en die hebben iemand langs gestuurd maar verder is er niets mee gebeurd. Ze heeft toen 2 keer een brief gekregen om voor de lokale adviescommissie te komen maar ze is niet gegaan. Vandaar dat er beslist is om af te sluiten. Uiteindelijk heeft ze zelf een afbetalingsplan voorgesteld van 50 euro per maand maar dit is geweigerd. Iemand van een organisatie heeft dan een vat van 1000 liter geplaatst om haar tijdelijk uit de nood te helpen maar er is geen plaats voor een deftige plaatsing. Met haar kinderen gaat ze naar het plaatselijke zwembad om ze te wassen.”⁵¹

“L. is al meer dan 2 jaar afgesloten van water omdat ze haar schulden niet betaalde. Nadat de thuisbegeleidingsdienst samen met haar al eens haar papieren ordenden, bleek ze onterecht nog afgesloten te zijn want alles was betaald.”⁵²

In het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is geopteerd voor de oprichting van een sociaal waterfonds dat consumenten met betaalproblemen tegemoetkomt in hun waterfactuur.

4.2.2 Het Waalse Gewest

Het Waalse waterfonds wordt gespijsd door een bijdrage van 0,0125 euro per m³ gefactureerd water. Het Fonds is bedoeld voor 4 uitgavencategorieën, met name:

- 85 % voor tussenkomsten in de betaling van de waterfacturen van verbruikers;
- 9 % voor de werking van het OCMW;
- 1 % voor de werking van de ‘Société Public de Gestion de l’Eau’ (SPGE);
- 5 % voor nuttige technische verbeteringen waarmee de distributeurs de verbruikers kunnen bijstaan (bijvoorbeeld wijziging van de aansluitingsinstallaties, plaatsing van een meter met debietbegrenzer, opsporen van lekken in de binneninstallatie van de verbruiker, ...).

De verdeling van de trekkingsrechten onder de OCMW's gelegen in de zone van de distributeur gebeurt op basis van een formule die rekening houdt met het aantal verbruikers met betaalproblemen, het aantal gerechtigden op het leefloon en het aantal watermeters. Verbruikers met betaalproblemen worden opgenomen in een lijst die de waterdistributeur bezorgt aan het OCMW omdat ze na afloop van de aanmaning hun waterfactuur geheel of gedeeltelijk niet hebben betaald. Op eigen initiatief kan het OCMW zich richten tot de distributeur om te vragen dat het Sociaal Fonds tussenkomt ten gunste van consumenten die moeilijkheden hebben om hun waterfacturen te betalen, en dit nog voor de lijst door de distributeur wordt opgesteld. Consumenten zonder abon-

⁵¹ Getuigenis opgetekend door Samenlevingsopbouw Gent.

⁵² Getuigenis opgetekend door Samenlevingsopbouw Gent.

nement op de openbare distributie kunnen via het OCMW eveneens genieten van het Sociaal Fonds. In dit geval verrekenet de distributeur de tussenkomst van het Fonds op de factuur opgemaakt op naam van de eigenaar of de gezamenlijke appartementseigenaars.

Maar ook al stijgt het gebruikspercentage van de trekkingsrechten (59,53 % in 2007 tegenover 57,60 % in 2006), toch blijft het Fonds ruimschoots onderbenut⁵³. In hun memorandum naar aanleiding van de regionale verkiezingen in 2009 vragen de Waalse OCMW's het volgende⁵⁴:

- een groter trekkingsrecht voor de kleinere OCMW's;
- een groter gebruik van het budget voor 'technische verbeteringen', te organiseren in het kader van de 'Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale' (buurt- en nabijheidsdiensten);
- een betere financiering van de OCMW's.

In het Waalse Gewest kan afsluiting enkel bij beslissing van de bevoegde rechter. In 2008 werden 649 keer afgesloten; opvallend is dat het hier om één enkele watermaatschappij gaat.

4.2.3 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In Brussel wordt het Fonds gevoed door een bijdrage van 0,01 euro per gefactureerde m³ water en worden de middelen aan het OCMW van elke gemeente toegekend naar rato van het aantal gerechtigden op het leefloon en een equivalent van het leefloon gedomicilieerd in de gemeente. Wie zijn waterfactuur maar moeilijk kan betalen, kan bij het OCMW terecht voor bijstand. Het OCMW oordeelt zelf over de hulp die het zal toekennen. De hulp van het OCMW kan zich vertalen:

- in een betaling van de waterfactuur;
- indien de waterbijdrage begrepen is in de huurprijs, in de betaling van een bedrag berekend op een forfaitaire basis van 80 liter per dag per persoon;
- in het aanwenden van een deel van het sociaal fonds voor de loonkosten van een werkmans die lekkende spoelingen en kranen moet herstellen of advies over het verbruik moet geven.

Volgens het activiteitenrapport van 2007 van de BIWD wordt het Sociaal Fonds voor 95,49 % benut. De meeste OCMW's gebruiken de bedragen die ze toegekend krijgen voor 100 %⁵⁵.

Het lijkt de overleggroep bijzonder interessant de sociale waterfondsen te evalueren met een betrokkenheid van de verschillende actoren (inclusief de organisaties die de mensen in armoede en bestaansonzekerheid vertegenwoordigen) en te zoeken naar de mogelijkheden van een optimalisatie ervan.

Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan afsluiting enkel bij beslissing van de bevoegde rechter. In Brussel geldt er bovendien een verbod op afsluiting tijdens de winter- en zomermaanden⁵⁶. In 2008 werd 99 keer bij huishoudens afgesloten.

⁵³ Société Publique de Gestion de l'Eau (2007). *Fonds social de l'eau. Rapport 2007*. <http://www.spge.be/servlet/Repository/fs-rapport2007.pdf?ID=1994&saveFile=true>

⁵⁴ Union des Villes et Communes de Wallonie – Fédération des CPAS (2009). *Mémoire régional et communautaire des centres publics d'action sociale*, Namur, http://www.uvcw.be/no_index/cpas/memorandum-regionale-2009.pdf

⁵⁵ Activiteitenverslag van het BIWD, zie www.biwd.be

⁵⁶ Ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid, *Belgisch Staatsblad*, 3 november 2006 (artikel 38 §6).

5. Duurzaam omgaan met water

De Europese Kaderrichtlijn Water (2000/60/CE) dringt bijzonder sterk aan op een rationaal watergebruik. Bovendien wordt in het waterbeleid gevraagd om burgers zo veel mogelijk in de procedure te betrekken, en wordt ook verwezen naar een belangrijke rol van de gemeenten⁵⁷.

Net zoals bij de energiethematiek genieten mensen in een zwakke socio-economische situatie het minst van maatregelen inzake besparing van water. De binneninstallaties van de woningen die deze groepen bewonen, zijn vaak verouderd (met bijvoorbeeld lekken als gevolg), en vaak is er geen regenwaterput voorzien. Een aantal mensen wonen bovendien in gebouwen met één gemeenschappelijke meter, waarbij inspanningen inzake waterbesparing zich niet vertalen in een lagere waterfactuur.

Voor de overleggroep is het prioritair dat er een meter komt per woongelegenheden, opdat mensen hun verbruik goed kunnen opvolgen en inspanningen inzake waterbesparing zich ook vertalen in een lagere factuur.

Daarnaast wordt met interesse gekeken naar de acties en programma's die er bestaan met betrekking tot energiebesparing, zoals de introductie van de energiecertificaten, projecten betreffende energiescans, specifieke premie-initiatieven, enzovoort. De overleggroep ziet hier heel wat linken mogelijk met het waterthema.

Via vrij eenvoudige ingrepen kan ook al heel wat water bespaard worden, zoals: douchen in plaats van een bad nemen, een beker gebruiken om je tanden te poetsen, regelmatig de meterstanden controleren (in functie van eventuele lekken), enzovoort. Door de watermaatschappijen, overheidssinstellingen en NGO's worden dergelijke tips reeds verspreid, maar deze initiatieven bereiken de groepen in armoede en bestaansonzekerheid heel moeilijk.

Een waterbesparing is ook mogelijk door het aanpassen van de installatie binnenshuis (een bruismondstuk⁵⁸ op de kraan, een spaardouchekop, verminderen van het volume van de spoelbakken, ...) en het gebruik van zuinige toestellen (wasmachines, vaatwassers, ...). De kost voor een aantal van deze ingrepen vormt echter een probleem voor de huishoudens met een laag inkomen.

Maar de grootste besparing is het gebruik van hemelwater. Dit veronderstelt echter een installatie om hemelwater op te vangen en te verdelen binnenshuis. Bij nieuwbouw en herbouw is men trouwens verplicht een hemelwaterput te installeren. De kosten voor de installatie van een hemelwaterput zijn echter hoog. Ook hier geldt voor eigenaars met een laag inkomen en voor huurders dat de installatie ervan niet evident is.

⁵⁷ Moreau, Marlène (2008). *Op. cit.*

⁵⁸ Een klein en eenvoudig verlengstuk dat het water met lucht mengt, wat een besparing oplevert van 50 %.

6. Aanbevelingen

6.1. Realiseren van een effectief recht op water en sanitatie

De overleggroep pleit voor een recht op water en sanitatie dat effectief op het terrein wordt gerealiseerd.

6.1.1 Nationaal en internationaal erover waken dat de verdeling van water in eerste instantie een taak is voor de overheid

De overleggroep benadrukt dat het risico op privatisering en/of liberalisering van water blijft bestaan, en vraagt hieromtrent bijzonder waakzaam te zijn. Men dient vanuit de verschillende overheden te blijven uitgaan vanuit het principe dat de toegang en de distributie van water een taak blijft voor de overheid, en dit tevens op internationaal vlak te verdedigen.

6.1.2 Een voortrekkersrol spelen op internationaal vlak voor de erkenning als grondrecht

De overleggroep stelt vast dat België – en de drie gewesten – een veel actievere rol zouden kunnen spelen binnen de verschillende internationale fora in functie van een ruimere erkenning van een recht op water en sanitatie als grondrecht. Dit recht dient in relevante internationale verdragen ingevoegd te worden, waarbij overheden op alle niveaus de verplichting dienen te hebben dit grondrecht te waarborgen.

6.1.3 Grondwettelijk inschrijven van een recht op water en sanitatie

Een recht op water en sanitatie moet expliciet in de Belgische Grondwet opgenomen worden.

Vaak wordt een recht op water en sanitatie gekoppeld aan het recht op een behoorlijke huisvesting (dat voorzien is in art. 23 van de Grondwet). De overleggroep vraagt hier echter aandacht voor diegenen die niet over een woning beschikken. Om ook de personen die niet beschikken over een woning te bereiken, wordt het recht best apart vermeld.

6.1.4 Zicht krijgen op het aantal mensen die niet over kwalitatief en voldoende water beschikken

De overleggroep vraagt aandacht voor diegenen die geen toegang hebben tot kwalitatief en voldoende drinkwater noch tot een wasgelegenheid en een toilet. Hierbij denkt men onder andere aan de mensen die permanent op toeristische terreinen leven en aan dak- en thuislozen. Er moeten inspanningen gebeuren om een beter zicht te krijgen op de omvang van deze groep, en op de problemen die daar verband mee houden.

6.1.5 Voorzien van een openbaar en gratis drinkbaar waterpunt, toilet en wasgelegenheid in elke gemeente en op verschillende plaatsen in de steden

Een recht op water en sanitatie moet kunnen uitgeoefend worden door iedereen, ook diegenen die niet beschikken over een woongelegenheid en op straat leven. De overleggroep stelt voor om op genoeg plaatsen drinkbaar water, toiletten en wasgelegenheden te voorzien in elke gemeente en op verschillende plaatsen in de steden, telkens aangepast aan het aantal inwoners en de uitgestrektheid van het gebied. Er moet goede informatie gegeven worden over waar deze plaatsen zich bevinden. Deze dienen geïnstalleerd te worden op de plekken waar daklozen zich gewoonlijk naartoe begeven. De 'waterpunten' moeten een duidelijk opschrift hebben met 'drinkbaar' erop, en de infrastructuur ervan moet regelmatig onderhouden worden.

6.1.6 Promoten van leidingwater als kwalitatief drinkwater, met extra aandacht voor specifieke groepen

De overleggroep vindt dat – vanuit ecologische en financiële argumenten – het drinken van leidingwater nog meer als standaard dient gepromoot te worden. Maar men moet bij de promotiecampagnes zich ook richten op specifieke groepen, met aandacht voor een eenvoudig taalgebruik en het gebruik van kanalen als zorgverstrekkers, sociale organisaties, mutualiteiten en vakbonden, Deze campagnes moeten voldoende en éénduidige informatie bevatten met betrekking tot de kwaliteit van het leidingwater, en de drinkbaarheid ervan.

Dit betekent tegelijk dat de toegang tot kwalitatief leidingwater voor iedereen gegarandeerd moet zijn en er geen afsluitingen kunnen verricht worden. Er moeten ook bijzondere inspanningen gebeuren naar specifieke groepen (bijvoorbeeld aanpak van loden leidingen in oude (huur)woningen, ...), opdat ook zij zouden kunnen gebruik maken van kwalitatief drinkwater.

De onderzoeken wijzen erop dat de kwaliteit van leidingwater ruim voldoende is als drinkwater, met uitzondering van zwangere vrouwen en baby's in de nitraatrijke regio's. De normen voor het leidingwater moeten echter voldoende streng zijn opdat alle inwoners er zonder problemen kunnen van drinken.

6.2. De watersector aansturen en controleren in functie van een kwalitatieve dienstverlening

6.2.1 Voorzien van een aantal verplichtingen voor een kwaliteitsvolle klantendienst en dienstverlening van de watermaatschappijen

De overleggroep pleit voor een aantal criteria waaraan de klantendienst van elke watermaatschappij moet voldoen. Elementen die door de overleggroep naar voren worden geschoven:

- een gratis telefoonnummer;
- gelijke behandeling tussen maatschappij en klant inzake condities inzake betaling;

- een duidelijk aanspreekpunt en contactpersoon in klachten of geschillen;
- een bereikbaar en toegankelijk kantoor, met een combinatie van vrije toegang en op afspraak.

Er wordt ook bijzondere aandacht gevraagd voor de opmaak en de betalingsmodaliteiten van de tussentijdse en eindfacturen; het moet de bedoeling zijn te kunnen komen tot duidelijke en eenvoudige facturen.

Deze eisen zouden een verplichtend karakter moeten hebben. Dit kan via een waterverkoopreglement of openbare dienstverplichtingen. In het Vlaamse Gewest bestaat de mogelijkheid van zowel een waterverkoopreglement als openbare dienstverplichtingen voorzien in het Drinkwaterdecreet. Maar dit is nog altijd geen realiteit.

6.2.2 Voorzien van een bemiddelingsinstantie, met een ruime communicatie daarover

Er is nood aan een instantie waar een klant zich kan toe wenden indien hij of zij niet tevreden is over het antwoord van de betrokken watermaatschappij. In het Vlaamse en het Waalse Gewest vervult de ombudsdienst deze rol. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ontbreekt een dergelijke bemiddelingsinstantie.

De informatie over het bestaan van deze bemiddelingsinstantie moet zo ruim mogelijk verspreid worden, en dient ook vermeld te worden op de eind- en tussentijdse facturen.

6.2.3 Voorzien van een slagkrachtige regulator en toezichthouder

De overleggroep pleit voor een voldoende uitgebouwde reguleringsinstantie die volgende taken dient te vervullen:

- een duidelijk normenkader met duidelijke criteria;
- wettelijke waarborgen en waarborgen op niveau van de toezichthouder zelf zodat zijn goede werking verzekerd wordt;
- uitwerking en uitvoering van openbaredienstverplichtingen in overleg met de verschillende actoren (waaronder ook de organisaties die de klanten in armoede of bestaansonzekerheid kunnen vertegenwoordigen);
- een laagdrempelige toegang voor de klanten tot deze toezichthouder.

In het Waalse Gewest bestaat een 'comité de controle de l'eau' die een dergelijke rol vervult. In het Vlaamse Gewest is de oprichting van een reguleringsinstantie gebeurd, maar is deze nog niet operationeel. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is er momenteel geen reguleringsinstantie voorzien.

6.2.4 Uitwerken van openbare dienstverplichtingen

Het lijkt de overleggroep belangrijk het debat rond de openbare dienstverplichtingen dringend aan te vatten, en na te denken welke elementen hierin kunnen voorzien worden. De verschillende aanbevelingen van voorliggend hoofdstuk kunnen hier één van de inspiratiebronnen zijn.

In functie van een sociaal beleid is het ten eerste aangewezen om ook te voorzien in een aantal verplichte sociale statistieken, opdat zowel de organisaties die de klanten en mensen in armoede vertegenwoordigen, de watermaatschappijen zelf, als de beleidsvoerders de situatie op het terrein kunnen opvolgen.

6.3. Uitwerken van tarieven die aan sociale, solidiare en ecologische criteria beantwoorden

Een juiste tarifiering inzake waterverbruik moet volgens de overleggroep beantwoorden aan volgende criteria:

- een gegarandeerde toegang tot water, zonder kosten voor de klant;
- een basishoeveelheid water die zonder kosten voor de klant ter beschikking wordt gesteld;
- een progressief tarief dat invulling geeft aan de bepaling van de Europese Kaderrichtlijn Water dat het waterprijsbeleid 'adequate prikkels' moet geven inzake rationeel waterverbruik;
- rekening houdend met de financiële draagkracht van de consument;
- rekening houdend met de grootte van het huishouden en de installatie van de woning;
- in solidariteit met de mensen in het Zuiden.

6.3.1 Een toegang tot water zonder kosten voor de klant

Vanuit het perspectief van een recht op water en sanitatie pleit de overleggroep voor een toegang tot water zonder kosten voor de klant. Dit betekent dat er geen abonnementskosten of een huurgeld voor de meter worden aangerekend.

6.3.2 Progressieve tarifiering van het drinkwater

Bij een progressieve tarifiering worden hogere tarieven aangerekend naargelang het verbruik, wat een lager waterverbruik kan stimuleren. Voor particuliere verbruikers zou deze kunnen bestaan uit drie schijven:

- een minimumschijf die dus zonder kosten ter beschikking wordt gesteld van de klant;
- een 'normale' schijf, gebaseerd op het huidig gemiddeld verbruik;
- een 'hoge' schijf die niet-rationeel waterverbruik moet ontmoedigen.

De kosteloosheid van de toegang tot water en van de eerste minimumschijf voor de klant zal gecompenseerd moeten worden in de hoogte van het bedrag van de volgende schijven.

Bij deze tarifiering dient rekening gehouden te worden met de grootte van het huishouden.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft reeds een progressieve tarifiering ingevoerd met vergelijkbare schijven, rekening houdend met de grootte van het huishouden. De overleggroep vindt een evaluatie van deze tarifiering noodzakelijk om de effecten ervan op de facturen van de klanten met een laag inkomen te leren kennen. Meer specifiek dient ook nagedacht te worden over hoe men rekening kan houden met de toestand van de woningen die deze groepen betrekken (bijvoorbeeld het ontbreken van een hemelwaterinstallatie) en over hoe men deze kan verbeteren.

In het Vlaamse Gewest is voorzien dat iedere persoon 15 m³ drinkwater per jaar gratis krijgt (men betaalt wel de saneringskosten op deze hoeveelheid). In de voorbereiding van een progressieve tarifiering – zoals hierboven beschreven – is het ook aanbevolen het huidige systeem te evalueren met betrekking tot zijn sociale, economische en ecologische effecten.

6.3.3 Vrijstelling van saneringsbijdragen voor specifieke groepen

Op de drie bovenvermelde schijven dienen saneringsbijdragen betaald te worden.

Specifieke groepen – met een bepaald statuut, of onder bepaald inkomensniveau – krijgen echter vrijstelling van deze saneringsbijdragen. Analoog zoals bij gas en elektriciteit kan men hier denken aan de introductie van een soort statuut van ‘beschermde klant’. Deze vrijstelling dient zo veel mogelijk automatisch te verlopen.

6.3.4 Voorzien in een uitgebreid aanbod inzake schuldbemiddeling, met duidelijke modaliteiten voor betalingsplannen, en een kwalitatieve begeleiding

In het geval van betalingsmoeilijkheden is het belangrijk dat mensen op heel korte termijn beroep kunnen doen op een aanbod inzake schuldbemiddeling. De bestaande diensten moeten hiervoor voldoende middelen ter beschikking krijgen.

De betalingsplannen die worden voorgesteld moeten op een realistische wijze beantwoorden aan de inkomenssituatie van de betrokken klant.

6.3.5 Een sociaal fonds, waarbij – in het kader van OCMW-begeleiding – betalingsmoeilijkheden kunnen opgevangen worden

Via een sociaal fonds kunnen betalingsmoeilijkheden opgevangen worden, in combinatie met een begeleiding door het OCMW. Daarnaast zouden ook de betalingsmoeilijkheden bij ‘verborgen lekken’ – na een sociaal onderzoek – via een dergelijk fonds kunnen opgevangen worden.

In het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestaat een dergelijk sociaal fonds. Het lijkt de overleggroep bijzonder interessant die sociale fondsen te evalueren met betrokkenheid van de verschillende actoren (inclusief de organisaties die de mensen in armoede en bestaansonzekerheid vertegenwoordigen), en te zoeken naar de mogelijkheden van een optimalisatie ervan.

De mogelijkheid bij het Brusselse Sociaal Fonds om te voorzien in een technische hulp wordt door de overleggroep alvast heel positief bevonden.

6.3.6 Solidariteitsbijdrage

Via een solidariteitsbijdrage – zoals in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest reeds bestaat – kan een budget voorzien worden voor projecten die een bijdrage leveren betreffende de waterproblematiek vanuit een Noord-Zuid-perspectief. De overleggroep vraagt dat deze goede praktijk wordt overgenomen door de twee andere gewesten.

6.4. Verplichten van een watermeter en een degelijke installatie per woongelegenheid

6.4.1 Verplichten van een toegankelijke watermeter per woongelegenheid

De overleggroep vindt dat een meter per wooneenheid deel uitmaakt van de integrale woonkwaliteit, en pleit dus voor een verplichte installatie van een meter per woongelegenheid. De bouwverplichtingen voor zowel private als publieke woningbouw, evenals de bepalingen inzake verhuur moeten op dit vlak dan ook aangepast worden; dit element dient vermeld te worden in iedere af te leveren bouwvergunning voor meergezinswoningen en appartementen.

6.4.2 Voorzichtig handelen rond slimme meters

De overleggroep maakt zich zorgen over de privacy bij het gebruik van slimme meters, en vraagt zich af welke meerwaarde de introductie van dergelijke meters voor de klanten hebben. Ook de prijs van deze meters roept vragen op.

Wanneer men een introductie van 'slimme meters' of een proefproject terzake overweegt, is het belangrijk de vertegenwoordigers van sociale organisaties en de consumentenorganisaties te betrekken, en daarbij in een evaluatie met betrekking tot de verschillende aspecten te voorzien.

In elk geval vindt de overleggroep de aanwezigheid van een meter per woongelegenheid meer prioritair dan de introductie van de slimme meters.

6.4.3 Vervangen van oude en loden leidingen

De huizen met een slechte woonkwaliteit hebben vaak oude en/of loden leidingen die aan vervanging toe zijn. Lekken – die soms verborgen zitten – kunnen leiden tot groot waterverlies en enorme facturen.

Opdat de vervanging van deze loden buizen ook financieel haalbaar wordt voor eigenaars met een laag inkomen en huurders, dient in een premie en voorfinanciering voorzien te worden. Er zou voor deze groepen ook de mogelijkheid moeten bestaan om een beroep te doen op technische ondersteuning.

Om ook huurders te beschermen vraagt de overleggroep om bepalingen inzake de kwaliteit van het leidingstelsel (met inbegrip van loden leidingen) op te nemen in de huurwetgeving en de wooncodes.

In sommige gemeenten kan je de kwaliteit van je drinkwater gratis laten onderzoeken. Deze dienstverlening zou veralgemeend moeten worden.

6.4.4 Verborgen lekken op een duidelijke en billijke wijze behandelen

Inzake verborgen lekken dient men te voorzien in een duidelijke en eenvormige regeling. Daarbij is het nodig op een redelijke manier om te gaan met waterverliezen waarmee een klant – ongewild en onwetend – wordt geconfronteerd.

Afhankelijk van de inkomenssituatie van de klant kan – na een sociaal onderzoek – beroep gedaan worden op het sociaal waterfonds voor betaling van de factuur ten gevolge van een verborgen lek.

6.5. Betalingsachterstallen behandelen in respect met een recht op water en sanitatie

6.5.1 Geen afsluitingen in het kader van betalingsmoeilijkheden

Voor de overleggroep is het duidelijk dat – uitgaande van een perspectief van een recht op water en sanitatie – een persoon niet zonder water kan gezet worden. Afsluitingen dient men dan ook ten allen prijze te vermijden.

Dit betekent dat achterstallige waterfacturen worden meegenomen in een aanpak van schuldbemiddeling en schuldbeheer. Elementen hierbij zijn:

- een uitgebouwde en degelijke begeleiding;
- tussenkomst van een sociaal fonds, na een sociaal onderzoek;
- ondersteuning en begeleiding inzake duurzaam omgaan met water (zowel naar gedrag van de gebruikers als naar verbetering van de installaties, door technische ondersteuning en premies).

6.5.2 In het geval van discussies is de vrederechter bevoegd om terzake een beslissing te nemen

Voor de overleggroep is een vrederechter – met zijn gerechtelijk mandaat – de aangewezen instantie om te oordelen bij een discussie rond achterstallige facturen, meer dan een lokale adviescommissie

waarbij één van leden de eisende partij is. Door mensen in armoede wordt de vrederechter ook als de meest toegankelijke magistraat ervaren.

6.5.3 Verbeteren van de werking van de LAC's inzake water

De overleggroep vraagt om een juiste uitvoering van de LAC-procedure, inclusief een sociaal onderzoek voor elke afsluiting, en dit zolang de LAC-procedure in het Vlaamse Gewest bestaat.

6.6. Introduceren van een statuut van 'beschermde klant'

De overleggroep pleit voor de introductie van een statuut van 'beschermde klant', waarbij specifieke groepen bijkomende sociale voordelen en bescherming krijgen, analoog zoals bij gas en elektriciteit.

Er zou kunnen gebruik gemaakt worden van de groepen zoals ze momenteel worden afgebakend in het kader van de gewestelijke bescherming bij gas en elektriciteit, aangevuld met een groep op basis van een inkomensvoorwaarde (naar het voorbeeld van de OMNIO-regeling). Het moet hierbij de bedoeling zijn ook bij deze bijkomende doelgroep de vrijstelling zo automatisch mogelijk te laten gebeuren.

In het Vlaams Gewest zou deze uitbreiding – naast de bestaande groepen in het kader van de vrijstelling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage – alvast kunnen gebeuren, en dient ook voorzien te worden in automatische combinatie van de vrijstelling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage met een (volledige) vrijstelling van de gemeentelijke saneringsbijdrage.

6.7. Stimuleren van duurzaam omgaan met water

6.7.1 Het thema water inbouwen in de bestaande programma's en instrumenten inzake energiebesparing

Er zouden specifieke maatregelen moeten komen om tot een effectieve besparing te kunnen komen. Gezien de parallellen met energie pleit de overleggroep ervoor het thema water zo veel mogelijk mee te nemen en in te bouwen in bestaande programma's of instrumenten betreffende energiebesparing (zie bijvoorbeeld de energiecificaten, het Energierenovatieprogramma 2020 en de 'energiesnoeiërs' in het Vlaamse Gewest).

Daarnaast wordt ook gewezen op het belang van een aanpassing van de wooncodes betreffende de installatie op het vlak van water.

6.7.2 Voorzien van eenvoudige en duidelijke informatie betreffende besparingstips

Door de watermaatschappijen, overheidsinstellingen en NGO's worden verschillende tips gegeven inzake waterbesparing. Deze educatieve acties moeten verdergezet worden, met een bijzondere aandacht voor moeilijk bereikbare groepen: gebruik van eenvoudige en duidelijke taal, gebruiken van gepaste kanalen (hulpverleners, dokter, mutualiteiten, vakbonden, ...), en van gepaste media (naast internet ook papieren folders en affiches, kranten en tv, ...).

6.7.3 Stimuleren van een zuinige installatie

De eenvoudige besparingstoestellen (bruismondstuk, douchekop) moeten verder gepromoot worden, en gratis ter beschikking gesteld worden voor groepen in situatie van armoede en bestaansonzekerheid. Daarnaast kan voorzien worden in premies voor zuinige toestellen voor groepen in situatie van armoede en bestaansonzekerheid (in dit kader zou men een statuut van 'beschermde klant' kunnen gebruiken).

Gezien de hoge kost geldt ook hier voor eigenaars met een laag inkomen, en voor huurders, dat de installatie van een hemelwaterput niet evident is. Er moeten dan ook specifieke premies voorzien worden voor deze groepen, in combinatie met een systeem van voorfinanciering. Hier kan ook onderzocht worden hoe het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost ook op het vlak van water een ondersteuning kan bieden.

Zowel in de private als sociale woningbouw moet er een verplichting zijn tot installatie van hemelwaterputten, en tot het gebruik van hemelwater. Het lijkt de overleggroep bijzonder zinvol om een programma uit te werken rond hemelwatergebruik bij de sociale huisvestingsmaatschappijen.

Betreffende de private huurmarkt moeten incentives gezocht worden om eigenaars van huurwoningen aan te zetten tot de installatie van regenwaterputten; men zou het waterbesparingsaspect ook kunnen opnemen in de energiecificaten. Daarnaast kan voor huurders de installatie van een waterton, voor het gebruik van hemelwater in de tuin en bij het poetsen, gestimuleerd worden. Hiervoor kunnen premies voor specifieke groepen worden voorzien.

6.7.4 Voorzien van een lokale woonwinkel, met informatie en begeleiding

De overleggroep denkt aan de oprichting van een dienst per gemeente: een lokale woonwinkel met specifieke aandacht voor energie en water. Daarbij zouden OCMW, gemeente, netbeheerder, watermaatschappij en private organisaties samen kunnen bekijken wie voor welk aspect het best geplaatst is en hoe deze dienst vorm kan krijgen, binnen een kader dat door het gewest wordt uitgetekend.

Niet alleen een aanbod van informatie is belangrijk, maar ook een begeleidingsaanbod bij bijvoorbeeld de keuze van een leverancier, discussies met een leverancier of netbeheerder, de samenstelling van een premieaanvraag voor energie- of waterbesparende investeringen, ...

Er dient hierbij bekeken te worden op welke manier er kan afgestemd worden met de 'lokale entiteiten' die in het kader van het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost momenteel in verschillende steden en gemeenten worden opgericht.