

**Seminarie 'Naar een effectief recht op water', georganiseerd door het
Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale
uitsluiting op 6 juli 2010**

VERSLAG VAN DE PANELGESPREKKEN EN VAN HET DEBAT

INHOUDSTAFEL

1. PANELGESPREK MET DE ORGANISATIES VAN HET TERREIN	2
<i>Met:</i>	
- Arne Proesmans, Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen	
- Paul Trigalet, Solidarités Nouvelles	
2. PANELGESPREK MET DE FEDERATIES VAN DE OCMW'S	7
<i>Met:</i>	
- Véronique Pisano, Union des Villes et des Communes de Wallonie	
- Christine Dekoninck, Vereniging van Steden en Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	
- Nathalie Debast, Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten	
3. PANELGESPREK MET DE WATERDISTRIBUTIEMAATSCHAPPIJEN	12
<i>Met:</i>	
- Marc Buysse, Samenwerking Vlaams Water	
- Cédric Prevedello, Aquawal	
- Marcel Leemans, Hydrobru	
4. DEBAT	17

1. PANELGESPREK MET DE ORGANISATIES VAN HET TERREIN

Met:

- Arne Proesmans, Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen
 - Paul Trigalet, Solidarités Nouvelles
-

Chris De Nijs

We hebben een tendens, herkent u die? In uw praktijk, in uw omgang, in uw ervaring, in uw contacten met mensen in armoede of in bestaansonzekerheid? Of is dat vergeleken met de energiefacturen voor gas en elektriciteit klein bier? Of ziet u toch een toenemend probleem met water?

Arne Proesmans

Ik vind het moeilijk om daar uitspraak over te doen, als het nu al of niet over klein bier gaat. Misschien toch even schetsen dat we in ons Vlaams netwerk wij wel als sinds heel lang signalen krijgen over het feit dat er ook bij water een probleem is, maar veel minder systematisch. Ik denk dat dat ook geldt voor andere organisaties zoals Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie die mensen bij elkaar brengt rond energieproblemen en ook daar duiken vaak signalen op dat er een probleem is in verband met water. Maar ik denk dat niemand van ons eigenlijk al heel systematisch, met de mensen die wij samenbrengen, die problemen in kaart heeft kunnen brengen.

Chris De Nijs

Niet zo zeer in kaart, maar voelt u de problematiek leven?

Arne Proesmans

Ja absoluut, ik denk wel dat we voldoende voorbeelden naar boven zien komen om te zeggen dat er problemen zijn. Die problemen zijn quasimodo terug te brengen tot 2 zaken. We vangen voorbeelden op van mensen die afgesloten zijn, ik denk dat die ook te vinden zijn in het tweejaarlijks verslag, er zijn voorbeelden bij van gezinnen die tot twee jaar lang zonder water zitten waar mensen het toilet moeten doorspoelen met flessen water. Wij vangen regelmatig signalen van afsluitingen op en die zijn zeer problematisch zijn. Daarnaast zijn er uiteraard allerlei problemen waarvan er al een aantal hier zijdelings aan bod zijn gekomen en die uitgebreid in het verslag staan, met name in verband met de relatie met de watermaatschappij en dienstverlening, zowel op het ogenblik dat mensen met afbetalingsproblemen zitten maar ook in de gewone dienstverlening.

Chris De Nijs

Duidelijkheid qua factuur bijvoorbeeld?

Arne Proesmans

Ja, maar ook bijvoorbeeld mensen die met vragen zitten of die zich willen richten tot de watermaatschappij maar niet weten hoe ze zich daartoe moeten richten.

Chris De Nijs

De toegang tot water wordt steeds problematischer, dat is de tendens die wordt beklemtoond in de uiteenzetting van het Steunpunt tot bestrijding van armoede. Maken jullie dezelfde vaststelling?

Paul Trigalet

De stijging die de kosten voor water en energie sinds 2006 hebben gekend is ronduit schrikbarend! Het aantal maatschappijen en de uiterst diverse praktijken die ze hanteren zijn allebei factoren die tot discriminatie leiden. De verschillen tussen de maatschappijen zijn enorm. In Luik zijn er 600 afsluitingen! De mensen worden niet gelijk behandeld.

We moeten ons ook bekommeren om de thuislozen. In Wallonië zijn er heel weinig openbare drinkfonteinen. Ongeveer 10.000 mensen verblijven permanent op een camping: zij hangen voor hun toegang tot kwaliteitsvol water volledig af van de eigenaar.

Chris De Nijs

Vaststelling van de prijzen ?

Paul Trigalet

Er moet een speciaal statuut komen voor de meest kwetsbare personen, zoals dat al bestaat voor de levering van energie. Wallonië zegt dat het niet nuttig is rekening te houden met het aantal personen in een huishouden.

Chris De Nijs

Zelfde vraag voor u. Op vlak van de tarievenstructuur, de prijzen, ... waar pleit u het meest voor?

Arne Proesmans

Er zijn dus nog veel zeer verschillen tussen de watermaatschappijen. Wat mij een beetje verwondert is dat ook de productiekost of leveringskost van water toch nog stijgt en dat die ook verschillend is per watermaatschappij. Wij hebben natuurlijk geen zicht op waar dat aan ligt en ik denk dat dat ook wel eens onder de loep mag worden genomen. Mensen moeten eigenlijk, onafhankelijk van hun waterleverancier, recht hebben op dezelfde prijs, lijkt mij. Tweede zaak: blijkbaar is het grootste probleem de saneringsbijdrage, op gemeentelijk en bovengemeentelijk vlak. En daar is blijkbaar de verwachting dat deze verder zullen gaan stijgen. Er zijn wel een aantal vrijstellingen voorzien, maar dat is zeker nog niet zo breed als bijvoorbeeld bij energie het geval is. Ik zeg er onmiddellijk bij dat, als we zouden vragen om dat uit te breiden naar de categorie van de beschermde klanten voor energie, we daar onmiddellijk ook bij vragen dat die groep nog verder uitgebreid zou worden. En het Steunpunt heeft het daarnet al aangekaart, we zien dat niet alleen op basis van een statuut van mensen maar ook uitgebreid met een categorie op basis van inkomen.

Chris De Nijs

Met andere woorden niet alleen mensen met het statuut als uitkeringstrekker, werkloze, gepensioneerde enzovoort maar ook mensen die gewoon een te laag inkomen hebben?

Arne Proesmans

Ja, en ook altijd kijken naar het werkelijke beschikbaar inkomen. Ook kijken naar mensen die bijvoorbeeld in een schuldensituatie zitten waardoor hun officieel gekend inkomen niet de juiste maatstaf is om te kijken of de mensen in de situatie zitten om hun rekeningen te kunnen betalen.

Chris De Nijs

Nadeel daarvan is dat als men rekening gaat houden met het inkomen het heel ingewikkeld wordt. We zien dat nu in de ziekteverzekering waar je een statuut hebt voor mensen met een laag inkomen. Dat wordt heel vaak niet opgenomen, mensen die het nu al moeilijk hebben met administratie gaan dit niet zelf gaan opnemen.

Arne Proesmans

Dat klopt, maar automatische toekenning van rechten is bijna een mantra bij ons. De vrijstelling van die bovengemeentelijke saneringsbijdrage wordt al, voor mensen met een individuele meter toch in ieder geval, automatisch toegekend via de Kruispuntbank. In feite zou dat dus voor het geheel van de maatregelen zoveel mogelijk moeten gebeuren. Het klopt dat mensen hun rechten moeten kennen, en ze dan ook nog eens moeten gaan opeisen op de juiste plaats en bij de juiste instantie ..., dan loopt het al bijna gegarandeerd mis.

Chris De Nijs

Hoe belangrijk is voor u dat systeem van progressieve tarieven? Een basistarief, een normaal tarief en dan eventueel een hoger tarief.

Arne Proesmans

Wel, ik denk dat dat zeker een aanbeveling is waar ook wij vragende partij voor zijn. Maar ik zou er ook voor willen pleiten daar heel sterk te gaan kijken naar een realistische hoeveelheid water waar mensen over moeten beschikken. Zodanig dat als men voor een groter verbruik een hogere tarifiering gaat toepassen, mensen niet afgestraft worden voor een normaal verbruik dat bij hun gezin hoort. Dat is één ; een tweede zaak is uiteraard dat, mocht er sprake zijn van een binneninstallatie die een hoog verbruik met zich meebrengt, er ook rekening moet worden gehouden met de kwaliteit van die installatie. De verantwoordelijkheid in dat geval is niet volledig te leggen bij de gebruiker.

Paul Trigalet

De solidaire financiering, een Sociaal Waterfonds, is interessant, maar er worden verschillende problemen vastgesteld: het Fonds is slecht bekend, en er wordt geen beroep op gedaan; bovendien moet men erkende betalingsachterstallen hebben alvorens daar toegang toe te krijgen. Er zou een grote campagne op het getouw moeten worden gezet. De distributiemaatschappij moet de klant op de factuur informeren over het bestaan van dit Fonds. Het klopt dat de mogelijkheid om zich te beroepen op het Fonds vermeld staat op de ingebrekestellingen, maar dat is veel te laat! Er moet meer preventief worden opgetreden.

Chris De Nijs

Geen afsluiting meer?

Paul Trigalet

Het spreekt voor zich dat er geen enkele afsluiting mag gebeuren. De toegang tot water zou in Wallonië moeten worden erkend als een van de economische en sociale rechten. Dat zou ook een teken van solidariteit zijn ten opzichte van de andere regio's van de wereld. Water moet duurder zijn voor de hogere inkomens: daardoor is het mogelijk de anderen een socialer tarief aan te bieden. Sommige mensen beschikken niet over een individuele meter, of hebben er geen toegang toe. En de mensen die permanent op een camping verblijven zijn niet beschermd.

Chris De Nijs

Oké, geen afsluiting, maar wat moet er dan gebeuren in geval van betalingsproblemen?

Paul Trigalet

Er zou een ombudsman tussenbeide moeten kunnen komen om uitleg te geven bij de factuur. De meest kwetsbare mensen moeten meer en beter beschermd worden. De vrederechter is objectiever dan de Lokale Adviescommissie, en valt er dan ook boven te verkiezen. De LAC houdt rekening met geschillen uit het verleden.

Chris De Nijs

Oke, daar zit wel een verschil, de aanbevelingen uit het Verslag verwijzen naar de vrederechter als ultiem middel. Maar in Vlaanderen is men toch bereid om te werken met de lokale adviescommissies, maar dan wel met een duidelijke werking: eenduidig, geharmoniseerd en met ook een effectieve werking.

Arne Proesmans

Ja inderdaad, u verwijst naar wat we al geformuleerd hebben in de aanbevelingen in het kader van energie. De laatste drie jaar is er hard gewerkt om aanbevelingen te formuleren over hoe een LAC juist kan werken. Want er is toch nog een groot verschil tussen enkele voorbeelden van LAC's die zeer goed werk leveren, maar ook voorbeelden van LAC's waar men eigenlijk weinig investeert in bijvoorbeeld een deftig sociaal onderzoek vooraf. Is een vrederechter beter? We zien dat situaties waar een vrederechter beslist tot het afsluiten van water. Bij ons is het uitgangspunt van geen afsluitingen meer. Ik heb ook gehoord bij het begin van dit seminarie dat er blijkbaar een Waalse of Brusselse watermaatschappij een soort van waterbegrenzer zou gebruiken. Wij zeggen dat afsluiting eigenlijk nooit mag. Als er betalingsproblemen voorkomen moet dat bekeken worden hoe we dat oplossen op maat van het gezin waar het over gaat of de gebruiker waar het over gaat. Maar los van de betalingsproblemen moet er eigenlijk altijd water geleverd worden. Waar wij dan naar op zoek zijn is hoe je dan voor minimumlevering kunt zorgen? Men zegt ons dat die minimumlevering op dit moment technisch niet mogelijk is. Maar ik vang dan hier op dat er een watermaatschappij wel met een waterbegrenzer werkt en het zou mij wel interesseren om te kijken wat de ervaringen er mee zijn en hoe dat precies werkt? Wat zijn de technische mogelijkheden precies? Ik denk dat we in Vlaanderen eventueel wel een antwoord zouden kunnen formuleren in verband met het wegwerken van effectieve afsluitingen van water.

Chris De Nijs

Dat gaan we zeker bespreken in het derde panel. Op vlak van energie, is er een schrapping van het begrip 'klaarblijkelijke onwil'? Dat zou u ook willen voorstellen in verband met water?

Arne Proesmans

Ja, in ieder geval is het decreet 2 of 3 jaar geleden aangepast wat energie betreft. In verband met water is dat decreet van de jaren '90 echter niet aangepast. In ieder geval moet dat concept duidelijker geformuleerd worden, en zelfs als men dat beter formuleert gaat het bij ons eigenlijk alleen maar over hoe tot een akkoord komen over een afbetalingsplan maar in geen geval over afsluiting als finaliteit of als eindresultaat. Dus afsluiting kan en mag voor ons absoluut niet. Ik gaf daarnet het voorbeeld van mensen die 2 jaar zonder water zitten en het toilet doorspoelen en

zich wassen met flessenwater, dat zijn toestanden die voor ons absoluut onaanvaardbaar zijn in de maatschappij zoals de onze.

Chris De Nijs

Oké, slotvraagje voor u, en een moeilijke. Uit heel die reeks aanbevelingen moet u er nu 1 kiezen die absoluut door OCMW, Vlaamse regering en watermaatschappijen, ... moet gebeuren.

Arne Proesmans

Ik denk dat ik bij de afsluitingen terecht kom. Die afsluitingen moeten vervangen worden door een systeem van een waterlevering die blijft doorlopen ongeacht de positie waarin de klant zich bevindt. Of die kan betalen, ja dan nee. Of die aan het afbetalen is, ja dan nee. Of die tot een akkoord gekomen is, ja dan nee.

Paul Trigalet

Akkoord met de prioriteit van Arne: geen afsluiting, maar de garantie van een minimumlevering. Daarnaast moet er echter ook naar worden gestreefd het factuurbedrag te drukken en minder water te verbruiken. Een boodschap die zich specifiek richt tot de volkse milieus, die denken dat kraantjeswater niet gezond is, dringt zich op. Ik wil bijvoorbeeld het idee lanceren om de commerciële bedrijven te verplichten om op de waterflessen te vermelden dat "kraantjeswater goed is voor de gezondheid".

2. PANELGESPREK MET DE FEDERATIES VAN DE OCMW'S

Met:

- *Véronique Pisano, Union des Villes et des Communes de Wallonie*
 - *Christine Dekoninck, Vereniging van Steden en Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*
 - *Nathalie Debast, Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten*
-

Chris De Nijs

Dus nu het tweede panel... We hebben al de wetenschappelijke en statistische gegevens, we hebben de verzuchtingen van de mensen op het terrein. Naar de watermaatschappijen luisteren we straks. Eerst is het aan de OCMW's. De eerste vraag die de vertegenwoordigsters van de OCMW's

Véronique Pisano

In het Waals Gewest werkt het Sociaal Waterfonds redelijk goed, het UVCW krijgt daar weinig feedback over van het terrein. De OCMW's spelen trouwens een belangrijke rol op het vlak van preventie in het kader van de preventieve actieplannen inzake energie waarvoor ze een subsidie krijgen, en die eveneens preventieacties omvatten met betrekking tot water.

Wat de onderbenutting van het Sociaal Waterfonds betreft, dat eerder tijdens de discussie aan bod kwam, daar heb ik geen verklaring voor: de mensen van het terrein zeggen dat de mensen water prioritair betalen, en dat er dus heel wat minder moeilijkheden zijn voor water dan voor gas en elektriciteit. Het Sociaal Waterfonds is er, ook al wordt het niet voldoende gebruikt, om de mensen te helpen die met betalingsmoeilijkheden kampen. Blijkbaar komt de enveloppe tegemoet aan de vraag. Wanneer het OCMW van de leveranciers de lijst krijgt met alle mensen die betalingsmoeilijkheden hebben, stuurt het OCMW een brief naar elk van hen, waarin wordt uitgelegd dat het Sociaal Waterfonds hen kan helpen. Weinigen dagen echter op om die hulp concreet aan te vragen.

Wat de preventie betreft, organiseren de OCMW's in het kader van de preventieve actieplannen informatiesessies voor het publiek, thuisbezoeken met analyse van de woning en van het consumptiegedrag van de gezinnen; ze verrichten eveneens kleine energie- en waterbesparende werken, zoals bijvoorbeeld de installatie van zuinige douchekoppen.

Christine Dekoninck

De problematiek in Brussel is licht verschillend. De OCMW's kunnen via het fonds, dat vroeger BIWD werd genoemd, actie ondernemen wanneer gebruikers betalingsmoeilijkheden hebben. Sinds twee jaar echter betaalt dat fonds de OCMW's niet langer terug. Ook al heeft de raad van bestuur van de maatschappij maatregelen genomen, toch zijn de OCMW's voor 2009 en 2010 nog niet betaald. Sommige blijven hulp bieden en putten daarvoor uit eigen middelen, maar de situatie wordt onhoudbaar; er wordt gevreesd dat de OCMW's nooit zullen kunnen worden betaald voor het jaar 2009. De bevoegde gewestminister is al verschillende keren over die kwestie geïnterpelleerd, maar er beweegt niets. Het spreekt voor zich dat dit alles niet echt helpt... Het fonds werd voor meer dan 90% gebruikt, en alle OCMW's deden daar een beroep op, ze moeten betaald worden.

Wat de preventie betreft, kent Brussel een beetje hetzelfde systeem als in Wallonië, er zijn in praktisch alle Brusselse OCMW's energiecellen, of anders zijn die momenteel in oprichting. Die cellen werken rond problemen met gas en elektriciteit, maar het

spreekt voor zich dat er in hun preventieacties ook aandacht wordt geschonken aan water, en aan rationeel waterverbruik.

Chris De Nijs

Oke, nu aan Vlaamse zijde. Nathalie Debast, bent u een groot voorstander vanuit de steden en gemeenten van de oprichting van een fonds via een solidariteitbijdrage?

Nathalie Debast

Absoluut, in Vlaanderen is er geen sociaal fonds, en wij staan zeker positief tegenover een dergelijk fonds. Maar ik wil verwijzen naar een ander deel van het verhaal. En ik denk dat OCMW's in dit verhaal zeker een opdracht hebben. Wat preventie betreft moeten we, denk ik, eerlijk zijn ; ik denk dat daar in Vlaanderen bij de OCMW's nog niet zoveel rond gebeurt. Ook al zijn er bvb energiesnoeiers die bij mensen langsgaan, die dan ook naast elektriciteit en gas ook naar water kijken, ... of er daar bijvoorbeeld een douche spaarkop geplaatst kan worden. Maar ik denk dat preventie op dit moment nog een beetje onbekend terrein is. Ook noodgedwongen, omdat men de middelen en de 'know how' niet overal in huis heeft. De werking van het OCMW vandaag zal vooral een werking zijn die reageert op een probleem. Ofwel zal dat zijn omdat mensen, die heel wat schulden hebben, komen aankloppen bij het OCMW en daar dan ook een waterfactuur bij vermelden. Ofwel zal dat zijn omdat de watermaatschappij via de lokale adviescommissie een dossier overmaakt aan het OCMW. Nu, wij willen eigenlijk een proactieve werking en we willen dat hulpverlening veel sneller kan ingeschakeld worden. Maar natuurlijk vergt dat tijd, en vergt dat personeel. En inderdaad, daarom willen wij aan de Vlaamse overheid, die ook die opdracht van de lokale adviescommissies aan de OCMW's heeft gegeven, vragen voor ondersteuning voor die opdracht. Ik ben er van overtuigd dat de OCMW's die mensen echt wel willen helpen. Trouwens, vaak is dat waterprobleem niet het enige probleem maar is er ook vaak een financieel probleem waarbij het inkomen te laag is. En het OCMW dan een aanvullende steun moet geven.

Chris De Nijs

U zegt het zelf, in het kader van een reeds bestaande budgetbegeleiding, in het kader van reeds bestaande afbetalingsplannen enz. Dan kunt u er toch dat aspect water bijnemen. Als een sociaal assistent, een budgetbegeleider, ... bezig is met een gezin kan hij er dat toch evengoed bijnemen. Dat kunt u toch niet afschuiven op "we hebben geen geld" ?

Nathalie Debast

Nee, maar dat gebeurt in de praktijk nu ook al, dat water wordt meegenomen in een begeleiding. Ik ben er van overtuigd dat mensen die vandaag bij ons in budgetbeheer of budgetbegeleiding zitten, niet de mensen zijn die in problemen gaan komen. We zien vandaag dat er een veel ruimere groep dan vroeger in de problemen komt, zeker op vlak van schulden. Dat het niet enkel de mensen zijn die het moeten stellen met een uitkering, of een ander laag inkomen. Maar ook mensen die op papier wel een inkomen hebben maar als je de schuldenlast bekijkt hun kosten niet kunnen bolwerken. Net zoals Arne daarnet al gezegd heeft.

Chris De Nijs

Oké, ik ga even verder op die weg van de lokale adviescommissies. In het rapport dat daarnet werd voorgesteld was men heel streng, maar ook in de uiteenzetting

van de heer Proesmans. Ongelijke werking naargelang de gemeente, soms komen ze niet bijeen, soms wel. Soms een enorme hoeveelheid dossiers in 1 vergadering, soms geen. Soms geen sociaal onderzoek of te weinig. Daar moet dringend iets aan gebeuren. En u, als overkoepelende vereniging, kunt daar toch enige begeleiding aanbieden.

Nathalie Debast

Het moet wel iets genuanceerd worden. In de zin dat er wel een verschil is in de werking rond elektriciteit en aardgas tegenover die rond water. Bij elektriciteit en gas zijn we ertoch in geslaagd een betere werking op te zetten. Maar ook hier zien we dat de OCMW's ontzettend veel dossiers van de netbeheerder door krijgen, maar dat de ondersteuning van de ocmw's voor de behandeling van deze dossiers ontbreekt!. Het mag dan toch een positieve noot zijn dat het rapport van de VREG dat een paar weken geleden bekend is gemaakt duidelijk stelt dat er een positieve evolutie is in die LAC-werking. Wat de netbeheerders ook zelf stellen: dat de lokale adviescommissies vandaag ook veel beter functioneren. Natuurlijk, we moeten ook eerlijk zijn, er zijn ook mensen die niet reageren, die we dus niet bereiken. Dus met de LAC-werking botsen we ook op de grenzen van de hulpverlening. En dat is ook op vlak van water zo als we het hebben over afsluitingen. Ik wil met klem benadrukken dat een afsluiting voor niemand een oplossing is! Dus dat moet vermeden worden. Maar noch energie noch water zijn vandaag gratis. Dus als mensen op geen enkel aanbod reageren, op geen van de inspanningen die vanuit de hulpverlening komen, dan sta je als hulpverlener met je rug tegen de muur. Nu, wat ik nog wou zeggen: elektriciteit en aardgas kennen een heel andere evolutie. Natuurlijk hebben de OCMW's daarbij een voordeel dat ze maar met 2 netbeheerders moeten werken. In verband met de levering van water, zijn er veel meer maatschappijen.

Chris De Nijs

Ja maar het OCMW heeft maar 1 watermaatschappij om mee te werken.

Nathalie Debast

Ja. Maar bij de watermaatschappijen zijn de geesten nog niet hetzelfde als bij bvb Eandis op vlak van elektriciteit en aardgas. Nu gaan vanuit de watermaatschappij nog veel zaken rechtstreeks naar de gerechtsdeurwaarder of incassobureau, of men stapt naar de rechtbank. Ik denk dat wij naarmate het lokaal mogelijk is, een beter energiebeleid moeten uitwerken. Maar ook daar stuit je op de grenzen van wat lokaal mogelijk is. Ik denk niet dat je tegen een OCMW kan zeggen welke keuzes ze met hun eigen middelen moeten maken. Er zijn heel wat sociale noden vandaag. Je kan hen niet verwijten als zij bvb zeggen dat zij zich gaan focussen op ouderenbeleid en op energie wat minder.

Christine Dekoninck

In Brussel is er geen LAC. Ik vind evenwel dat water, net als gas en elektriciteit, moet worden beschouwd als een basisbehoefte die levensnoodzakelijk is. De VSGB is dan ook helemaal voor een verbod op afsluitingen, behalve wanneer die om bepaalde veiligheidsredenen niet kunnen worden vermeden. Zij merkt trouwens op dat de informatie over afsluitingen om veiligheidsredenen, wegens vertrek van bewoners die geen adres achterlaten enz. niet is opgenomen in de statistieken.

Hoe dan ook, in gevallen waar de mensen niet betalen, mag er niet worden afgesloten. Er moeten andere oplossingen worden gezocht, zoals belastingvrijstellingen bijvoorbeeld, om de factuur voor de arme mensen zoveel

mogelijk te proberen verlichten. Er kan eventueel ook solidair worden opgetreden door een meer federale visie op die solidariteit aan te hangen, ook al is de bevoegdheid water geregionaliseerd. We moeten alle mogelijke oplossingen gebruiken zodat er geen enkele afsluiting meer gebeurt.

Chris De Nijs

Is het relevant een statuut van beschermde klant in het leven te roepen?

Véronique Pisano

Er bestaan er verschillende oplossingen, zoals een aantal gratis m³, prepaid meters enz. Maar ik zou een dergelijk statuut wel ondersteunen.

Christine Dekoninck

Wanneer die categorie in het leven wordt geroepen, is het belangrijk dat de arme mensen niet worden gestigmatiseerd. Een systeem van belastingvrijstelling is misschien minder zichtbaar dan een statuut van beschermde klant, omdat in dat laatste geval een standaardleverancier vereist is. In Brussel is er echter slechts een enkele distributeur. Er zouden er dus minstens twee nodig zijn: de standaardleverancier en de commerciële leverancier.

Véronique Pisano

De situatie is anders van wat er gebeurt op het vlak van gas en elektriciteit. In de watersector zijn er geen commerciële leveranciers en is er enkel een distributeur op het terrein actief, er zou dus geen stigmatisering van de beschermde klanten zijn. We moeten ons dus baseren op wat er bij gas en elektriciteit gebeurt, en nog beter het statuut van beschermde klant toekennen op basis van inkomen, wat niet is bij gas en elektriciteit maar waarvoor de UVCW wel pleit, plus alle mensen die leven in een situatie van schuldoverlast.

Nathalie Debast

Ja, ze zitten daar nu niet bij, die laatste groep van mensen die in schuldenbeheer zitten. Daar waar we zien dat zij daar nood aan hebben, om toch - tenminste tijdelijk, terwijl ze schulden afbetalen - een lagere factuur te ontvangen.

Chris De Nijs

Is dat praktisch haalbaar? Is het organiseerbaar?

Nathalie Debast

Ja. Dat denk ik wel, zoals we zien bij elektriciteit en aardgas: men is via de Kruispuntbank van sociale zekerheid nu bezig is om die zaken automatisch toe te kennen. Ik denk dat het dus mogelijk is.

Chris De Nijs

En dat in combinatie met uw budgetbegeleiding en uw sociaal onderzoek?

Nathalie Debast

Ja, een organisme moet dat in het systeem van de Kruispuntbank ingeven, en de ocmw's hebben toegang tot de Kruispuntbank ... dus daar zie ik geen enkel probleem. En het zou absoluut tegemoet komen aan een reële nood.

Chris De Nijs

Maar de vraag is bovendien: zorg ervoor dat het gebeurt op een automatische manier. Met een gegarandeerde toekenning van rechten zonder ingewikkelde administratie te vervullen door de personen in nood. Is dat realiseerbaar?

Nathalie Debast

Ja. Als de OCMW's de mensen in schuldensituaties doorgeven aan de Kruispuntbank en ook de watermaatschappijen toegang hebben tot die gegevens, kunnen ze dat zo kruisen met hun gegevens betreffende de aansluitingen. Dan is dat mogelijk en dat is wat men nu - met weliswaar wat kinderziekten - doet met gas en elektriciteit.

Chris De Nijs

Wat is voor u de prioriteit met betrekking tot de sector van het water?

Véronique Pisano

Het komt het er in eerste instantie op aan een liberalisering en privatisering van de sector van het water te vermijden, zoals het gas en de elektriciteit die gekend hebben.

Christine Dekoninck

Er moet worden vermeden dat het water bij de mensen wordt afgesloten.

Nathalie Debast

Dat is een moeilijke vraag. Preventie is, denk ik, heel belangrijk. Er zijn heel veel mensen die in problemen komen en daarvoor is preventie het belangrijkste. Zo kan men de problemen voorkomen.

Chris De Nijs

Wat gaat u verdedigen bij uw leden?

Nathalie Debast

Ik denk natuurlijk dat men de problemen tijdig moet detecteren. Als OCMW ga je nu eenmaal netwerken met andere organisaties die je komen vertellen als er iemand problemen heeft. Maar als OCMW ga je natuurlijk ook wel reageren op concrete problemen. Ik denk dat het naar OCMW's toe belangrijk is dat zij hun aanbod voldoende bekend maken bij de mensen. Hun drempel verlagen zodat mensen niet meer beschaamd moeten zijn om binnen te stappen. Ik denk dat dat ook een vorm van preventie kan zijn: zodra er een probleem is, dat mensen nog meer zelf de stap zetten.

3. PANELGESPREK MET DE WATERDISTRIBUTIEMAATSCHAPPIJEN

Met:

- *Marc Buysse, Samenwerking Vlaams Water*
 - *Cédric Prevedello, Aquawal*
 - *Marcel Leemans, Hydrobru*
-

Cédric Prevedello

Twee jaar geleden is de Luikse Watermaatschappij, CILE, via een proefproject gestart met een systeem van waterbegrenzers. Als CILE effectief de enige watermaatschappij is in Wallonië die het water afsluit, moet dat in de specifieke Luikse context worden gezien; CILE vindt er helemaal geen plezier in water af te sluiten, maar Luik is een arme regio, waar de waterprijs boven het gemiddelde ligt. In Wallonië hebben we het grote nadeel dat we het inkomen van Brussel en de waterprijs van Vlaanderen hebben. Luik is eveneens een industrieel gebied; de voorgestelde cijfers omvatten dus ook industriële klanten, naast de gezinnen. Een van de ideeën om afsluitingen te vermijden, is de installatie van een plaatje dat het waterdebiet beperkt. Dat plaatje is gemaakt van PVC en heeft een nauwelijks zichtbaar gaatje erin. Als het Sociaal Waterfonds niet tussenkomt en de facturen nog steeds niet betaald worden, als de mogelijkheden van betalings spreiding uitgeput zijn, als er een schuldbemiddeling is geweest en de rechter beslist het water niet af te sluiten, installeert de LWM een plaatje dat het debiet beperkt tot maximaal 20 liter per uur. Dat is weinig, maar in principe komt dat neer op gratis water. Zodra de onbetaalde facturen betaald worden, wordt het plaatje kosteloos verwijderd. Het plaatje zit momenteel nog in het stadium van het proefproject: de LWM moet daar nog conclusies uit trekken. De andere distributeurs vinden dat over het algemeen positief, omdat de abonnee daardoor de tijd krijgt zijn betalingsachterstanden te regelen, en hij tegelijkertijd leert om minder te verbruiken. Het spreekt voor zich dat er soms negatieve effecten zijn; soms leren abonnees daar helemaal niets uit. Maar als het voor ons technisch mogelijk is het water te beperken, is dat ongetwijfeld ook mogelijk voor andere netwerken. Het gaat uiteindelijk om een systeem dat beide partijen voordelen oplevert.

Marcel Leemans

De waterbegrenzer is een techniek waar al meer dan 20 jaar over gesproken wordt. We hebben in Brussel toentertijd die plaatjes getest, net als een meter die kan worden geladen via een systeem van chipkaarten. Maar dat alles heeft een prijs: het systeem moet geïnstalleerd worden, verwijderd worden enz. Sinds de ordonnantie van 1994 mag in Brussel het water niet meer worden afgesloten. Juridisch komt een meter plaatsen die gevoed moet worden via een chipkaart neer op een afsluiting. Het enige systeem om te begrenzen is dus het plaatje.

Marc Buysse

Ik sluit mij daar ook bij aan. De enige mogelijkheid is de pastille. We hebben in Vlaanderen ook een experiment gedaan.

Alain Decamps (vanuit het publiek)

Ik was vanuit een watermaatschappij betrokken bij dit experiment. Er zijn een aantal problemen opgedoken. Ten eerste moet je al bij de klanten binnengeraken. Met een dergelijke pastille is er een grote kans op verstopping. Bij de oudere woningen –

met een oude sanitaire installatie – kan het nog bijkomende problemen geven. En mensen ervaren een dergelijke ingreep als een afsluiting.

Chris De Nijs

Oké, ik heb begrepen dat het nog niet voor morgen is, en de vraag is of het wel zinvol is. De vraag is open. Wat stelt u voor, als watermaatschappij, als goed systeem van prijszetting? Ook om betalingsmoeilijkheden te verkleinen of te voorkomen. Wat gaat u, op basis van dit rapport, veranderen?

Marc Buysse

Wel, bij de vorige gesprekken is dit ook al gebleken, denk ik. De grote vraag is: hoe solidair wil een samenleving zijn met zijn armsten? Met de mensen die in nood zijn. En ik denk dat watermaatschappijen op zich dat niet kunnen oplossen. Je moet dat met de overheden samen bespreken, en proberen tot een oplossing te komen. Zodat je die mensen die in die situatie leven, dat je die juist kunt afbakenen. En als je die juist kunt afbakenen, dan kunnen we zelfs zo ver gaan dat die mensen automatisch bepaalde voordelen krijgen. Maar wij kunnen als watermaatschappij onmogelijk weten wie in betalingsmoeilijkheden zit. Dat is niet mogelijk. En daardoor geef ik toe dat daar soms fouten zitten.

Chris De Nijs

Maar u kunt het registratiesysteem wel verbeteren. Want ik zie welke grote verschillen er zijn in de cijfers van de maatschappijen.

Marc Buysse

Maar de registratiesystemen gaan eigenlijk altijd over 'achteraf' en het moet eigenlijk 'voordien' zijn. Op voorhand moet je die groepen mensen kunnen identificeren zonder ze eigenlijk te stigmatiseren.

Chris De Nijs

Ja, maar ik hoor u zeggen dat u, of eigenlijk de watermaatschappijen in Vlaanderen, voorstander zijn van een beschermingssysteem waarbij op basis van sociale categorieën in bepaalde niveaus een soort uitzondering op de saneringsbijdrage toe te staan.

Marc Buysse

Wel, ik ga het zo zeggen. De besprekingen zijn momenteel bezig met de ministers die daar bevoegd voor zijn. En wij weten dat wij in die besprekingen waarschijnlijk naar een of ander systeem zullen moeten gaan waarbij de armsten onder ons, een bepaald voordeel zullen krijgen ten opzichte van de andere categorieën.

Chris De Nijs

En u zou bvb zelf, dat hebt u zelf in handen, het systeem van 15 kubieke meter per hoofd, gratis, kunnen uitbreiden. U zou de hoeveelheid kunnen uitbreiden

Marc Buysse

Kunnen uitbreiden? Dan heeft iedereen daar recht op. Solidair zijn met een bepaalde groep van mensen is iets wat zich niet op vlak van water afspeelt. Solidair zijn met een bepaalde groep van mensen, dat moet in het totaalbeeld kunnen passen. En daarom zeggen wij, dat we niet weten aan wie we dat moeten toekennen.

Chris De Nijs

Dus het is eigenlijk een beleefde manier om te zeggen dat anderen het moeten regelen en moeten betalen.

Marc Buysse

Nee, toch niet. Wij wensen alleen te weten, en dat is een politieke beslissing eigenlijk, tot hoe ver de samenleving solidair wilt zijn met een bepaalde groep mensen. En als daar een uitbreiding nodig is naar een bepaalde doelgroep, dan zullen wij ons daar naar schikken.

Chris De Nijs

Oké. Ik ga de vraag doorspelen naar Brussel.

Marcel Leemans

Ik denk dat wij in Brussel eigenlijk een goed model hebben. We hebben maar 100 afsluitingen per jaar. We hebben een solidair tarief. Wat Vlaanderen heeft voor haar eerste schijf, passen wij voor vier schijven toe. Voor water, riolering en voor zuivering. Dus de kleine verbruiker betaalt halve prijs. En iedere keer gekoppeld aan het aantal personen dat deel uitmaakt van het gezin. Dus in de 4 schijven telkens een verlaging van de prijs. Ten tweede geven wij 600000 euro per jaar aan de OCMW's. Wij gaan dat optrekken tot 1800000 euro. En we zeggen, jullie staan dicht bij de bevolking, jullie kennen het best de noden. Help de mensen daarmee. Men moet zelf niet onder toepassing vallen van het OCMW. Ik, u, iedereen kan beroep doen op dat fonds.

30% van die 1800000 euro die ter beschikking van de OCMW's van de 19 gemeenten komt te staan, kunnen ze gebruiken voor administratieve kosten. En 70% ofwel om facturen te betalen ofwel om lekken te herstellen. Wij hebben 14000 betalingsplannen per jaar. Wij vragen geen enkele rechtvaardiging. Gewoon dat het ene betaald wordt voor het andere toegekend wordt. En zonder administratiekosten. Wij hebben ook een systeem van facturatie waarbij we de mogelijkheid geven als service om gespreid te betalen.

Dat allemaal samen, sociaal gezien, zie ik niet in wat wij in Brussel nog meer kunnen doen.

Chris De Nijs

Even tussen haakjes. U zou sociaal gezien kunnen vermijden dat de prijzen gaan stijgen tot het niveau van Vlaanderen of Wallonië. U zit nu aan een gemiddeld factuur van 204 euro en in Vlaanderen en Wallonië is die 300 euro. Gaan uw facturen niet stijgen als u meer riolering aanlegt?

Marcel Leemans

Men moet weten wat men wilt. Wil men dat iedere week wagens verzakken in de riolering? Iedere week is er een vrachtwagen die door de riolering zakt of is het verkeer onderbroken omdat een hoofdweg is afgesloten door een verzakking. In Brussel, is het rioleringsnet ongeveer 1800 km. Dat is van hier tot ver in Spanje. En daarvan is 500 km rot, die moet vervangen worden. En daar gaat een prijs voor moeten betaald worden. Wij zijn trouwens goed op weg om 1,5 miljard euro te lenen. De helft bij de Europese investeringsbank en de andere helft bij de gewone banken.

Chris De Nijs

Waarom in Wallonië een tarifiering per gezin, in plaats van per persoon?

Cédric Prevedello

Er zijn heel wat arme kroostrijke gezinnen, maar er zijn vooral veel arme alleenstaanden of eenoudergezinnen. We verkiezen dus een globale tarifiering omdat er in Wallonië inzake waterverbruik schaalvoordelen optreden. Een eenpersoonsgezin verbruikt ongeveer 110 liter water per dag, terwijl in een gezin van vier personen elke persoon gemiddeld 60 liter water per dag gebruikt.

De progressieve tarifiering is heel doeltreffend in Brussel: maar we moeten het hoofd bieden aan een heel verschillende realiteit. Als we in Wallonië een progressieve tarifiering toepassen zoals in Brussel, zullen de alleenstaanden meer betalen omdat het schaalvoordeel niet langer kan spelen. En dat is niet wat we willen.

Het beste middel om iedereen toegang tot water te garanderen is in wezen dat iedereen over voldoende inkomsten beschikt, en dat de prijs van het water niet te hoog is. Maar in Wallonië zal de prijs stijgen, onder andere omdat we Europese verplichtingen hebben, met name op het vlak van waterzuivering.

Wie er korting moet krijgen of niet, dat is een vraag voor de OCMW's, niet voor de watermaatschappijen. Het OCMW is het best geplaatst om het verschil te maken tussen zij die kampen met betalingsproblemen en zij die niet betalen, maar die daar normaal wel toe in staat zouden moeten zijn. Het is in die optiek dat het Sociaal Waterfonds in het leven is geroepen. Wat het statuut van beschermde klant betreft, daar zijn we op zich niet tegen, zolang het maar complementair is met het SWF. Dat SWF is een systeem waar sommige zaken goed werken, andere niet. De prijs per kubieke meter verlagen impliceert dat geld moet worden gehaald bij zij die kunnen betalen. Ook dat is een reden waarom het Fonds bestaat. Er moet dus geval per geval worden gewerkt. Tot slot, in vergelijking met het aantal afsluitingen voor gas en elektriciteit moeten de 600 afsluitingen voor water in Wallonië gerelativeerd worden.

Marcel Leemans

Er bestaat geen perfect systeem. Idealiter zouden we moeten kunnen beschikken over de belastingaangifte om te zeggen wie wat betaalt. Maar dat is onmogelijk. Bovendien, wie verbruikt het meest? De werkloze die de hele dag thuis is, of de bediende die overdag het water op zijn werk verbruikt? We moeten voorzichtig blijven omgaan met elk automatisch systeem.

Marc Buysse

Dat is eigenlijk wat ik ook wou zeggen. Dat is dat je die doelgroep moet afbakenen. Dat kan op basis van de belastingaangifte. Wij kunnen dat niet doen en dat is het probleem. U vraagt of wij een systeem hebben, en wij hebben ook een systeem in Vlaanderen. Wij doen vrijstellingen op de saneringsbijdrage en eigen watervoorzieningen. Maar ik denk dat dat de vraag niet was. Ik dacht dat uw vraag was hoe we die groep die we nu niet kunnen bereiken, wel kunnen bereiken?

Die gezinnen waar juist die afsluitingen gebeuren. Ik wil nu wel zeggen, we zijn nog altijd voor het feit dat afsluitingen mogelijk zijn. Uiteindelijk moet je kijken waarvoor afsluitingen dienen. Die dienen niet om die groep aan te spreken die niet kunnen betalen. Als mensen niet in staat zijn om te betalen moet je ze maar iets anders kunnen aanbieden en ze helpen. Maar het gaat vooral om mensen die misbruik maken van het systeem.

Chris De Nijs

Ja, maar je bereikt een aantal mensen niet, dat is juist. Bent u dan bereid om mee te werken aan de uitbreiding van het systeem waardoor die mensen ook in het zicht komen en in aanmerking komen voor bvb een vermindering van de saneringsbijdrage.

Marc Buysse

Ik denk dat ik dat daarjuist al beantwoord heb. We zijn bezig met de besprekingen en ik kan daar vandaag geen uitsluitel over geven. En uiteraard gaan wij naar een systeem moeten gaan. En als er ooit een sluitende procedure gevonden wordt om ook die kleine groep af te bakenen die betalingsmoeilijkheden hebben, wie zijn wij om te zeggen dat wij die niet moeten helpen.

Chris De Nijs

Ik sluit af en we gaan naar de zaal.

4. DEBAT

Chris De Nijs

Eenvoudige facturen, begrijpbaar voor de simpele Vlaming, Brusselaar en Waal. Dan is mijn vraag, kan dit niet simpeler worden gemaakt?

Marc Buysse

Wel, wij zijn in Vlaanderen een besluit aan het voorbereiden, waarbij de minimale aan te halen elementen op de waterfactuur vastgelegd worden. En dat zal eind dit jaar klaar zijn. Het is zo dat wij al de integrale waterprijs in de factuur zetten. En in een bijlage wordt een uitleg verschaft. En die uitleg verschilt van maatschappij tot maatschappij. We proberen het zo goed mogelijk uit te leggen maar het is geen eenvoudige zaak.

Marcel Leemans

Eigenlijk is het wel een eenvoudige factuur, er staan maar 3 dingen in. Water, riolering en zuivering. Maar men maakt het, in Brussel toch, ingewikkeld. En waarom? Omdat men het sociaal wil maken. Men heeft al die verschillende tarieven en schijven.

Cédric Prevedello

Je kan niet simpel en transparant tegelijk zijn.

Chris De Nijs

We gaan beginnen aan de vragen. Mag ik een algemene opmerking maken. Wees kort. Zodat meer mensen de kans krijgen om een vraag of een opmerking te maken.

Daniël Deblaere

Ik ken een persoon die nu veel meer moet betalen voor water dan vroeger, terwijl het verbruik hetzelfde is gebleven.

Marc Buysse

In 2004 stond alleen de watervoorziening op de factuur. Er zijn een aantal elementen bijgekomen. Toen was dat een eenvoudige factuur want u kreeg een aantal kubieke meters maal een eenheid plus 15 kubieke meters gratis. Daarna is er de sanering bijgekomen, bovengemeentelijk en gemeentelijk. Dan zijn er op de bovengemeentelijke vrijstellingen. Ook in de gemeentelijke zijn er vrijstellingen die van gemeente tot gemeente ook anders zijn. En die elementen wens je allemaal te weten maar dat kan je niet in 1 lijntje weergeven. Dus alles wordt daarvan uitgelegd in de bijlage.

Daniël Deblaere

Dus als u 3 of 15 kubieke meter water verbruikt dan is het hetzelfde?

Marc Buysse

Ah, u bedoelt de abonnementsvergoeding. Dat is de vergoeding die u betaalt om uw aansluiting te verzekeren om het water tot bij u te krijgen via het leidingnetwerk. En dat is een basisbedrag om aangesloten te zijn.

Chris De Nijs

Als ik daar op mag inpikken. Een van de aanbevelingen is trouwens, schaf die abonnementsvergoeding af.

Marcel Leemans

Dat is onmogelijk, je kunt dat niet voor iedereen afschaffen en ik denk dat mijn collega's dat wel zullen beamen.

Cédric Prevedello

Ik ben het ermee eens: we kunnen niet van de ene dag op de andere zeggen dat 'als je niet verbruikt, je niets betaalt'. Omdat er infrastructuurkosten zijn die ten laste zijn van de collectiviteit. Een voorbeeld op het vlak van de waterdistributie: elke abonnee kost 160 euro, ongeacht of hij al dan niet verbruikt. De heffing voor de waterdistributie bedraagt 40 euro. Op dat vlak is een grote inspanning nodig. Als u echt wil tarifieren volgens verbruik, moeten we een forfait factureren van 160 euro en 0.40 euro per m³, maar het waterverbruik zal dan niet gevolgd worden, er zal geen enkele stimulans zijn om het waterverbruik te verminderen. De waterdistributiemaatschappijen kunnen niet buiten dat forfait om, anders dreigt de prijs per m³, die het probleem vormt, te exploderen.

Marcel Leemans

Wel er zijn geen wonderen hé. Moesten de abonnement vergoedingen wegvallen, dan moeten ze gecupereerd worden in de prijs van het water. Dus ik ben volledig akkoord met mijn collega.

Chris De Nijs

Maar dan is dat toch een instapkost die wegvalt. En u zou dan u inkomsten hebben door een verspreiding van de kosten over alle waterfacturen.

Marcel Leemans

Het product moet hetzelfde zijn. Dus de uiteindelijke inkomsten moeten toelaten om alle kosten te dekken, maar dus op een of andere manier.

Chris De Nijs

Zou je dan niet beter die kosten uitsmeren over iedereen en niet met een abonnementkost werken?

Marcel Leemans

Denk je dan niet dat er meer mensen in moeilijkheden gaan komen. Mensen die meer water verbruiken.

Paul Trigalet

Ik zou me willen richten tot de verantwoordelijke van de Waalse OCMW's. Haar Vlaamse collega heeft gezegd dat het beter is om aan preventie te doen in plaats van de mensen te helpen hun facturen te betalen. Ik begrijp niet hoe het komt dat er slechts 5% van het sociaal fonds gespendeerd wordt om de toegang tot water te verbeteren. Men weet dat er veel waterlekken zijn, dat er kalk is, loodleidingen, toiletten die blijven lopen enz. We hebben het hier gehad over wat er gebeurt inzake energie, over de energie-uitgaven enz. Ik denk dat het veel nuttiger zou zijn het percentage van het sociaal fonds op te trekken om de toegang tot drinkwater te verbeteren.

Véronique Pisano

Er zijn in feite twee zaken die verschillen met het Vlaams Gewest: in Wallonië krijgen de OCMW's subsidies om preventieve acties te ondernemen met betrekking tot energie, en daar zit water bij. Tweede zaak: wat de enveloppe van het sociaal fonds betreft, hadden we net in 2009 gevraagd dat die beter zou worden gebruikt, en dat de acties die op basis van die enveloppe gefinancierd kunnen worden, worden uitgebreid. Maar men moet weten dat alvorens men die enveloppe kan gebruiken men de toestemming van de distributeur moet hebben. Het OCMW moet contact opnemen met de distributeur om te vragen of die er al dan niet mee instemt de enveloppe 'technische verbeteringen' te activeren om dit te financieren.

Cédric Prevedello

Ik ben daar niet van op de hoogte, maar ik denk dat de distributeur geen toegang heeft tot privé-installaties.

Véronique Pisano

Daar ligt nu net het probleem. U aanvaardt tussenbeide te komen vóór de meter maar niet binnenshuis.

Cédric Prevedello

We hebben het recht niet ons toegang te verschaffen tot privé-installaties.

Véronique Pisano

De omzendbrief van 2009 breidt het toepassingsveld van deze enveloppe uit maar is onderworpen aan een toestemming van de distributeur. De omzendbrief zegt dat moet worden tussengekomen na de meter, juist op het privédeel.

Cédric Prevedello

Als de distributeur iets zou mogen doen aan de binnenleidingen, met alle problemen die zich daar stellen van het type waterverzachters, loodleidingen, terugloop regenwaterput, zou hij geen seconde aarzelen, maar hij heeft daar de juridische mogelijkheid niet voor. Het gaat hier om privébezit.

Véronique Pisano

Er zou een beroep moeten kunnen worden gedaan op een loodgieter, en de factuur van de loodgieter zou ten laste moeten kunnen worden genomen in de enveloppe voor technische verbeteringen.

Paul Trigalet

De hete aardappel wordt doorgeschoven: is het niet de ene dan wel de andere, terwijl u de energiesnoeiers hebt geciteerd. Het zou ook interessant zijn dat de energiesnoeiers zich bekommeren om de waterconsulenten en zo de kwaliteit van de toegang tot water helpen te verbeteren.

Chris De Nijs

Ok, dat is uw conclusie

Dirk Meurkens (Project Energie en armoede - Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie)

Mijn vraag is: Zijn er objectieve redenen waarom de watermaatschappij de ene keer naar de vrederechter en de andere keer naar de lokale adviescommissie stapt?

Chris De Nijs

Aanvullende vraag: bedoelt u binnen 1 watermaatschappij of bedoelt u tussen watermaatschappijen.

Dirk Meurkens

Binnen.

Marc Buysse

Elke watermaatschappij heeft een systeem uitgebouwd om die betalingsopvolging te kunnen doen. Om te zien of hun geld binnenkomt. En het is zo dat zij de beste manier gezocht hebben. En wij weten dat de verschillende watermaatschappijen andere manieren hebben om dat nu te doen. De ene gaat eerst naar de rechter en de andere via de deurwaarder. Intern zijn er criteria om te beslissen of men naar een deurwaarder of naar een LAC stapt.

Chris De Nijs

Wat zijn de criteria daarvoor?

Marc Buysse

Die criteria hebben zij zelf uitgebouwd en kunnen van maatschappij tot maatschappij verschillen. Maar 1 van die criteria is bvb of het om een bedrijf of om een particulier gaat. Bij een bedrijf zal dat altijd via de rechter gaan en daar zit een grijze zone natuurlijk. En daar kan een fout gebeuren. Dat geven wij toe. En dat is juist het probleem van het juist afbakenen van de doelgroep.

Chris De Nijs

Kunt u nu niet naar gelijke criteria streven zodat er geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen verschillende maatschappijen.

Marc Buysse

De mogelijkheid zou er in bestaan dat we alle dossiers onmiddellijk allemaal naar het LAC zenden waar ze dan daar een beslissing kunnen nemen. En die vraag is er.

Chris De Nijs

Dat is een vraag die uitgaat van Samenwerking Vlaams Water?

Marc Buysse

Nee, die vraag komt niet van ons.

Chris De Nijs

En steunt u die?

Marc Buysse

Wel, ik zou zeggen dat sommige watermaatschappijen dat misschien wel genegen zijn maar er is het probleem van de LAC-procedure. Daar kunnen ze dat op dit ogenblik niet aan qua personeelbezetting en aantal dossiers dat daar op tafel komt te liggen.

Chris De Nijs

Dus. Samenwerking Vlaams Water is samen met armen verenigingen vragende partij voor het op poten zetten en echt operationeel maken van de LAC's.

Marc Buysse

Ik denk dat als we ooit naar zo een situatie willen gaan we we die LAC's beter zullen moeten gaan organiseren.

Chris De Nijs

Jij hebt nu duidelijkheid genoeg gekregen over de reden waarom het de ene keer via de rechter en de andere keer via het LAC gebeurt?

Marc Buysse

Ik ga daar vandaag geen uitsluitel voor geven want er moeten nog altijd dossiers naar de vrederechter of naar de deurwaarder kunnen gaan. Maar niet voor die mensen die echt met betalingsmoeilijkheden zitten. Want die mensen gaan we toch niet voor het gerecht slepen want ze kunnen toch niet betalen. En er is natuurlijk een grijze zone en daar kunnen fouten gebeuren.

Mieke Clymans

Het is wel een feit dat een dossier in de LAC gaat over een vraag tot afsluiting of tot heraansluiting. En dat vind ik toch wel heel belangrijk om dat mee te geven. Ik vind ook dat het moet geweten zijn bij alle mensen die hier deelnemen, dat het OCMW daar een heel belangrijke positie heeft. Als het OCMW niet akkoord gaat, is er geen afsluiting.

Chris De Nijs

Suggereert u nu dat de OCMW's te weinig durven een stelling innemen en daardoor weinig verhinderen dat er afgesloten wordt?

Mieke Clymans

Ik versta zeker ook de problemen die de OCMW's nu ondervinden maar ik vind dat die op andere plaatsen ook opgelost moeten worden. Dus elke persoon die een probleem heeft met een watermaatschappij heeft het recht op een volwaardige manier het dossier behandeld te zien en op een gelijkheidsbeginsel in Vlaanderen. Ook heeft iedereen het recht heeft op een sociaal onderzoek.

Nathalie Debast

In verband met waterproblemen wordt er nog te weinig beroep gedaan op de LAC's. Maar ik wil er blijven op wijzen dat de Vlaamse overheid een opdracht aan de OCMW's heeft gegeven zonder daar een financiering tegenover te stellen.

Uit de zaal

Wat doet men om misbruik van het systeem te vermijden. De doelgroep moet bepaald worden. De solidariteit, dat zijn wij allemaal. Iedereen moet het ermee eens zijn om meer te betalen om solidair te zijn, en ik vroeg me af: kan deze solidariteitstaks niet rechtstreeks betaald worden, en niet via de factuur?

Chris De Nijs

Als ik u goed begrijp, wil u een solidariteitssysteem via de belastingen maar niet via de waterfactuur.

Uit de zaal

Inderdaad.

Cédric Prevedello

De verplichting om de kosten van de zuivering per m³ op de factuur te vermelden wordt ons opgelegd door een Europese richtlijn, die stelt dat de kosten voor de waterzuivering hun weerslag moet vinden op de waterfactuur. We zijn in het Waals Gewest dus niet volledig vrij te doen wat we willen. En wat geldt voor de waterzuivering geldt ook voor de waterdistributie. Men zou heel goed kunnen zeggen: waarom niet betalen in verhouding tot het inkomen, dat zou heel wat eenvoudiger zijn. De prijs per m³ zou heel wat lager zijn. Helaas is dat niet wat men wil.

Chris De Nijs

Vindt u dat een goed systeem?

Cédric Prevedello

Er is te geven en te nemen. Het idee om de kosten voor de zuivering toe te voegen aan de kosten per m³ vloeit voort uit het idee dat elke gedistribueerde m³ vervuild gaat worden en dus zuivering behoeft; hoe meer men verbruikt, hoe meer water dus moet worden gezuiverd. Dat idee houdt steek. Maar het systeem heeft perverse effecten. Een voorbeeld: iemand die een regenwaterput installeert gaat geen leidingwater verbruiken maar gaat wel water vervuilen wanneer hij dat bijvoorbeeld gebruikt om het toilet door te spoelen. Dat water komt in de riolering terecht, en hij betaalt daar niet voor. Dat kan niet. Theoretisch gezien houdt het systeem steek. Daarom heeft de Europese Unie dat goedgekeurd, maar het heeft perverse effecten.

Het is een richtlijn die tot doel had de goede kwaliteit van het water in de Europese Unie te garanderen tegen 2015. Er zijn resultatenverbintenissen en middelenverbintenissen, en de economie is een middel om een goede toestand van de watermassa te bereiken, met name vanuit kwantitatief standpunt; hoe duurder het water, hoe minder men verbruikt, en dus hoe meer water beschikbaar is. Er zijn andere richtlijnen. Er is de richtlijn over de waterzuivering die ons verplicht om in alle agglomeraties te zuiveren. We kunnen het niet eens zijn met een richtlijn, maar dat neemt niet weg dat die democratisch gestemd werd door de Europese Raad.

Daniël Deblaere

Ik vraag me af hoeveel mensen niet aangesloten zijn op het water. Bestaan daar cijfers over? Ik ken bijvoorbeeld iemand die heel afgelegen woont, een aansluiting zal hem veel kosten. Ik wil trouwens de organisatoren van dit seminarie en alle aanwezigen danken voor de interesse voor dit thema. En ook voor het feit dat hier kraantjeswater wordt geserveerd. Ik ken veel arme mensen die sleuren met flessenwater, het is echt een probleem.

Chris De Nijs

Ok, goed. Ik herinner me inderdaad dat u in het begin vertelde dat u van iemand gehoord had die eigenlijk geen waterleiding heeft. Dat is een eerste punt. Het tweede punt is, en dat is eigenlijk een algemene vraag: hoe kan er promotie gevoerd worden voor het leidings- of het kraantjeswater?

Marc Buysse

Ik denk dat het in bepaalde gevallen, als ik me goed herinner, individuele zuiveringsstations gesubsidieerd worden door de gemeente of door het gewest.

Maar een gemeente moet beslissen of die daar in wil solidariseren, dus of mensen die in het buitengebied wonen, heel afgelegen, dat zelf moeten bekostigen.

Marcel Leemans

Maar dus, het probleem dat u schetst in verband met de promotie van leidingwater: de meeste waterleidingbedrijven zijn publieke instellingen. Dus ze moeten zorgen voor een goed beheer van de inkomsten die ze hebben. Wij kunnen onmogelijk concurreren met de multinationals Nestlé, Chaudfontaine en zo verder, die enorme budgetten hebben om hun water te promoten. Ze promoten trouwens geen water: ze promoten het slanke, de natuur, ... het is dus geen water dat ze verkopen. Het zijn onmetelijke budgetten die je daar voor nodig hebt, en ik denk niet dat we als publieke instelling ons dat kunnen permitteren. Dat is één. Ten tweede, we hebben het nadeel dat we een product leveren 'en vrac'. Het is niet mooi verpakt, het is niet in een mooi flesje, ... dat presenteert niet. Dat is een groot nadeel. Veel mensen wantrouwen ook de kwaliteit van leidingwater. Velen hebben een dergelijke mentaliteit via hun ouders, hun voorouders en zo verder: kraantjeswater, dat is niet zo zuiver als het water in flessen. Terwijl dat flessenwater soms dagen of weken op een camion in de zon gestaan heeft en zo verder. Er is dus veel nadelen, die kunnen verholpen worden maar alleen via campagnes die enorm veel geld gaan kosten.

Chris De Nijs

En hebt u zo al initiatieven?

Marcel Leemans

Wij hebben dat in Brussel gedaan, wij hebben een paar jaar geleden 3 of 4 campagnes gedaan, op de Franstalige en op de Nederlandstalige zenders, maar dat heeft eigenlijk niet zo een effect. Ik denk dat het zo ingebakken zit bij de mensen, dat het heel moeilijk is om dat om te keren. Ik heb daarstraks al iemand het voorbeeld gegeven. Ik was onlangs met mijn dochter in de Nieuwstraat en ze had veel dorst. We hebben een flesje gekocht, een halve liter Spa, om het merk maar niet te noemen ... Wel, dat kostte ons 1,80 euro, daar heb je 1000 liter kraantjeswater voor.

Chris De Nijs

Bereikt u voldoende de groep die enerzijds de neiging heeft om flesjeswater te kopen, en anderzijds misschien wel minder gevoelig is voor die campagnes? Zijn uw campagnes voldoende gericht op die mensen?

Marcel Leemans

Ik denk het wel, die zijn op iedereen gericht. Maar u kunt zich geen idee vormen van de kost van die campagnes.

Marc Buysse

Ja, die campagnes zijn natuurlijk op iedereen gericht. Je kan moeilijk een onderscheid gaan maken tussen groepen. Iedereen moet dat weten dat kraantjeswater schoon en gezond is. Wij doen reeds campagnes sedert 2007, meer intensief, en alle Vlaamse waterbedrijven hebben zich daarbij aangesloten.

Paul Trigalet

We moeten de manier waarop de zaken worden voorgesteld aanpassen, we moeten dat op een meer begrijpelijke manier doen.

Marc Buysse

We hebben vastgesteld dat we een stijging hebben van mensen die elke dag kraantjeswater consumeren.

Cédric Prevedello

Wat ik wou zeggen, is dat er een redelijk eenvoudig middel is. In Wallonië hebben we een brochure uitgegeven om de boodschap uit te dragen - en dat is niet altijd makkelijk - dat kraantjeswater drinkbaar is. Daar kan je dan verder mee aan de slag. We hebben 100.000 brochures uitgegeven die we hebben verspreid in de sociale woningen. Uit onderzoek blijkt immers dat het vooral de armste mensen zijn die het meeste flessenwater verbruiken, terwijl zij over de minste middelen beschikken en het minst informatie krijgen. We hebben die mensen met een aangepaste boodschap benaderd, en wat we nu vaststellen, want we moeten weten dat het verbruik van flessenwater tussen 1980 en 2005-2006 is verdrievoudigd, is dat België het land is waar men het meeste flessenwater drinkt, terwijl het kraantjeswater er van een uitstekende kwaliteit is. We verbruiken 130 liter flessenwater per jaar en per inwoner. Sinds enkele jaren nu begint het verbruik van flessenwater te dalen. Is dat een gevolg van de economische crisis, is dat een gevolg van de communicatie want niet alleen de waterdistributeurs communiceren daarover, ook de consumentenverenigingen (Testaankoop, OIVO) en de milieuverenigingen. De laatste maanden zijn wij, waterdistributeurs van Wallonië, aangevallen door de lobby van sommige producenten van flessenwater, die enorm veel geld uitgeven om aan te tonen dat er een fundamenteel verschil is tussen het flessenwater en het kraantjeswater. En dat begint aan te slaan. Er zijn specifieke uitzendingen geweest op RTL. Ook op France 2 werden daar programma's aan gewijd - door de Franse lobby - en daaraan zie je dat er een groot verschil is in beschikbare middelen. Ons omzetcijfer bedraagt 300 miljoen euro, waarvan 150 miljoen investeringen. We moeten een zo laag mogelijke prijs garanderen, we kunnen geen waanzinnige bedragen spenderen aan reclamespots zoals Valvert, Spa enz. We hebben niet dezelfde middelen.

Medewerkster van VMW

En misschien nog iets anders, vanuit de Vlaamse maatschappij voor watervoorziening hebben we een bedrijfsfonds ingericht dat effectief is gericht naar kansarmen. Energiesnoeiërs gaan nu ook meer op water gaan letten. Maar anderzijds werken we ook op het vlak van sensibiliseren, de mensen ervan bewustmaken dat kraantjeswater effectief drinkbaar is. We hebben ook onze gemeenten erbij betrokken. We bieden gratis kraantjeswater aan aan onze bezoekers, aan de personeelsleden, om op die manier het te promoten.

Natasha Van Hulle

Ik werk als projectmedewerkster vanuit Samenlevingsopbouw Gent rond 'water en armoede' in Vlaanderen. Het is juist dat de cijfers lager liggen dan deze rond gas- en elektriciteitsproblemen, maar het gaat toch om een ander soort probleem: als je het koud hebt kan je nog een trui aandoen, als er geen licht is kan je een kaars aansteken. Maar als je geen water hebt, heb je een heel groot probleem, je kan je niet wassen, je kan niet koken, je kan je toilet niet doorspoelen, ...

Chris De Nijs

En als ik u mag vragen: vanuit uw ervaring, wat is uw boodschap? Wat is het meest belangrijk?

Natasha Van Hulle

Ik wil preventie benadrukken, dat is iets op lange termijn. Het belang van preventie is voorkomen dat mensen in de problemen geraken. Ik zie dat heel wat mensen in de problemen geraken doordat ze hun rechten niet kennen. Ik zie dat mensen niet altijd tijdig hun meterstanden doorgeven, waardoor ze ofwel bij de eindfactuur moeten bijpassen ofwel telkens hoge voorschotfacturen moeten betalen.

Chris De Nijs

Maar hoe kunnen we daar aan preventie doen?

Natasha Van Hulle

We hebben bijvoorbeeld een meetkaart ontwikkeld die de watermaatschappijen zouden kunnen gebruiken zodanig dat de mensen goed hun meterstanden bijhouden. Meten is meten! Zo zijn bewust van hun verbruik. Als dat verbruik abnormaal hoog ligt, dan kunnen ze dat direct signaleren. Je zou ook kunnen denken aan een soort 'collectors item' voor leidingwater, en dat verdelen tijdens de Wereldwaterdag.

Marc Buysse

Wij hebben reeds waterkaraffen die wij aangeboden hebben, ook de verschillende andere watermaatschappijen hebben dat al gedaan, dus er zijn al heel wat collectors items in omloop. Beantwoordt dat dan aan uw voorstel?

Natasha Van Hulle

Er zijn heel wat mensen die geen karaf gekregen hebben. We moeten samen beginnen nadenken hoe we de verschillende groepen kunnen bereiken.

Paul Trigalet

Ik zou willen reageren op de debietbegrenzers. Ik ben daar tegen. Morgen zijn er energiebegrenzers, gezondheidszorgbegrenzers... Er zullen in ons land twee soorten mensen zijn: zij die het geluk hebben te kunnen leven zoals men deze eeuw leeft, en zij van wie de consumptiegoederen die essentieel zijn systematisch begrensd zullen worden. Morgen gaan we misschien het voedsel begrenzen. Ik vind dat een slecht systeem. Het is stigmatiserend. Als men dan vrienden op bezoek heeft, moet men zeggen: mijn excuses, maar het zal een kwartiertje duren alvorens je water hebt, want ik heb een begrenzer. Ik ben daar tegen. Het gaat om een systematische stigmatisering van de allerarmsten.

Chris De Nijs

Het is een alternatief voor de afsluitingen.

Paul Trigalet

Het is een vorm van afsluiting. Net zoals men begrensd tot X ampère, waardoor men zelfs niet meer kon strijken. Je ziet dat. Als die mensen bezoek ontvangen, zien die dat, en wil dat zeggen: 'ik ben arm'. Het is een etiket. We leven in een redelijk rijke maatschappij. Het is niet normaal dat er twee soorten mensen zijn.

Dirk Meurkens

Zijn er situaties waarbij aan de klanten een waarborg wordt gevraagd? Bijvoorbeeld bij een verhuis.

Marcel Leemans

In Brussel niet. Een waterfactuur wordt in principe betaald wanneer het water verbruikt is. Ik wil niet stout zijn maar ik ga toch een stoute opmerking maken: bij de bakker, als je een brood gaat halen, moet je op voorhand betalen, maar bij water dus niet. Maar men moet beseffen dat gratis niet bestaat. Gratis water bestaat niet. Er zijn sommige mensen die denken 'we krijgen hier water geleverd en we moeten dat niet betalen'.

Marc Buysse

Jawel, gratis water bestaat in Vlaanderen, via de 15 m³ gratis levering. Maar alle solidariteit die we willen aangaan wordt door de andere mensen betaald. Laat ons dat goed voor ogen houden, en dat is waarover het gaat natuurlijk.

Nathalie Debast

Ik denk dat we eerlijk moeten zijn en stellen dat de prijs van water in Vlaanderen nog meevalt, gemiddeld genomen. Maar voor heel wat mensen met een laag inkomen kan dat toch hoog zijn. Men is in Vlaanderen bezig met de opmaak van een nieuw waterreglement, ook rond de waterfacturen. Een van de vragen die is gekomen vanuit zowel de OCMW's als vanuit het Steunpunt en vanuit de armenverenigingen is om mensen toe te laten om gespreid te betalen. Niet enkel betalen op een termijn van 3 maanden, maar ook maandelijks. Maandelijks, dat is belangrijk voor mensen die een beperkt budget hebben en die moeten kunnen budgetteren. Een inkomen komt maandelijks, andere facturen van bijvoorbeeld telefoon komen ook maandelijks. De Vlaamse overheid was van plan deze mogelijkheid te voorzien, maar ik heb nu vernomen dat – en je moet me corrigeren als ik fout ben – in het ontwerp van het reglement, op vraag van de watermaatschappijen, opnieuw alleen een termijn van 3 maanden staat, en dat het ook op die manier lijkt te zullen worden aangenomen. Mijn vraag is dan: waarom is dat zo onaanvaardbaar dat mensen toch maandelijks zouden betalen? En ik weet dat 10 euro in de maand, of 15 euro in de maand, dat dat voor velen onder ons wel meevalt, maar voor mensen met een laag inkomen is dat wel veel.

Marc Buysse

Wij zien voor onze waterbedrijven op dit ogenblik dat die vorm van betalen, dus maandelijks betalen, dat het niet haalbaar is. Vooral omwille van het feit dat die mensen die niet kunnen betalen toch in een cascade komen van aanmaningsbrieven, dat is één reden. Een tweede reden is eigenlijk - dat is wat sommige waterbedrijven zeggen - dat ze dat op dit ogenblik dit niet zomaar kunnen invoeren in hun betalingssysteem zonder een heel hoge kost. Ze sluiten niet uit dat het misschien voor de toekomst mogelijk is, maar op dit ogenblik zijn ze daar geen voorstander van. De kost van facturen plus eventueel alle herinneringsbrieven, dat kan oplopen.

Mieke Clymans

Ok voor de mensen die om de 3 maand kunnen betalen, en die daarmee gelukkig zijn. Het enige dat wij vragen is dat mensen die wel gebaat zijn bij een maandelijke factuur, ook die mogelijkheid kunnen krijgen, of dat bijvoorbeeld hulpverleners voor hun cliënten dat kunnen verkrijgen. Dus gewoon dat het een mogelijkheid is.

Marc Buysse

Wel, wij vinden dat het om te kleine bedragen gaat.

Dirk Meurkens

Ik heb nog een vraag. Kan je met klachten terecht bij een ombudsdienst?

Marc Buysse

Een ombudsdienst voor water? Uit de bespreking met de Vlaamse regering zal blijken of dat het organiseerbaar is. Je hebt de Vlaamse ombudsman, en deze is bevoegd voor de grootste maatschappij, met name VMW. Dit geldt niet voor de andere waterbedrijven, maar wij krijgen via die weg altijd wel opmerkingen waar we dan rekening mee houden.

Chris De Nijs

Dat is blijkbaar niet goed genoeg gekend.

Cédric Prevedello

De ombudsdienst van het Waals Gewest bestaat eveneens. Als de meters na betaling worden afgesloten, wordt er met hen overlegd.

Marcel Leemans

In Brussel lijkt het alsof ik de ombudsman ben. Ik krijg al die zware dossiers, al die moeilijke dossiers, bij mij en ik tracht daar oplossingen voor te hebben, bijvoorbeeld zaken die voor de rechtbank zijn, of bepaalde kosten laten vallen. Gisteren heb ik nog een betalingsplan toegestaan over drie jaar, bijvoorbeeld.

Chris De Nijs

U hebt me overtuigd, ik denk dat u daar zeer goed mee omgaat. Maar natuurlijk is dat geen onafhankelijke instantie. Heeft men plannen voor de uitbouw van een ombudsdienst in Brussel?

Marcel Leemans

Concreet gezien niet, nee.

Mieke Clymans

Ik vind het toch een beetje spijtig wat de meneer van de Vlaamse watermaatschappij zegt, dat het administratief technisch moeilijk is de mensen maandelijks een factuur te laten betalen. Dit terwijl we zien dat het voor de watermaatschappijen toch wel eenvoudig is om hun afbetalingsplan op te leggen aan de mensen, namelijk als ze vragen aan een afbetalingsplan te voldoen voor de volgende eindfactuur. Of de mensen vragen als ze afgesloten zijn, voor een heraansluiting, dat eerst de helft van de schulden of meer wordt afbetaald. Of dat er onhaalbare betaalplannen worden afgesproken, waarbij mensen gaan lenen bij andere personen om een heraansluiting te kunnen bekomen. Dat vind ik dan ook heel tragisch en heel pijnlijk.

Marc Buysse

Ik kan daar momenteel niet veel op zeggen. Die beslissing is in overleg. Ik wou toch wel even zeggen: laten we vooral zien wat we gaan doen en wat we eventueel nog kunnen regelen voor die groep, waardoor eigenlijk een afsluiting niet zou mogen. Om dus die groep beter af te bakenen.

Chris De Nijs

Ik denk dat we hier een heel boeiend debat gehad hebben. Dank voor alle inbreng!