

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20241218-397)

betreffende de uitvoering van de sociale tegemoetkoming tijdens
het begrotingsjaar 2023 door VIVAQUA

Opgesteld op basis van artikel 3 van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 1 juni 2022 houdende de uitvoering van een aantal sociale maatregelen waarin is voorzien in de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid.

18.12.2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Juridische grondslag.....	3
1.2	Reikwijdte van de opdracht van BRUGEL	3
1.3	Basisprincipes van de sociale tegemoetkoming	3
1.4	Verloop van de procedure	4
2	Analyse van de gerapporteerde kosten	4
2.1	Beheerkosten.....	4
2.2	Bedrag van de daadwerkelijk toegekende sociale tegemoetkoming	6
2.3	Verworpen kosten.....	7
3	Geschiktheid van de subsidie	7
3.1	Voor het begrotingsjaar 2023	7
3.2	Adviesprocedure van BRUGEL	8
3.3	Voor het begrotingsjaar 2024.....	8
4	Conclusies.....	10

I Inleiding

I.1 Juridische grondslag

Krachtens de ordonnantie van 24 december 2021 tot wijziging van sommige bepalingen van de ordonnantie van 26 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid en de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om sociale maatregelen op te nemen, alsook met het uitvoeringsbesluit van 1 juni 2022 heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan VIVAQUA de taak toevertrouwd om de jaarlijkse sociale tegemoetkoming uit te betalen aan de rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming (RVT) vanaf 1 januari 2022.

Anderzijds bepaalt artikel 3 van het besluit van 1 juni 2022 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende de uitvoering van een aantal sociale maatregelen waarin is voorzien in de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid, het volgende:

"Op 30 september van elk jaar deelt de wateroperator aan Brugel de werkelijk gemaakte kosten mee (van 1 januari tot 31 december van het voorgaande jaar) voor de uitvoering en het opvolgen van de sociale tegemoetkoming met het oog op controle en om Brugel in staat te stellen de Regering te adviseren over het bedrag van de subsidie dat voor het volgend begrotingsjaar moet worden toegekend."

Met dit document wordt voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit bovengenoemde bepalingen voor het begrotingsjaar 2023.

I.2 Reikwijdte van de opdracht van BRUGEL

Het voornoemde besluit van 1 juni 2023 beperkt de bevoegdheid van BRUGEL uitdrukkelijk tot twee elementen:

- de controle van de kosten voor de uitoefening en het opvolgen van de sociale tegemoetkoming voor het begrotingsjaar 2023;
- de Regering adviseren over het bedrag van de subsidie dat voor het volgend begrotingsjaar moet worden toegekend.

De analyse van BRUGEL richt zich dus niet op het kwalitatieve aspect van de sociale tegemoetkoming.

Deze benadering wordt bevestigd door het besluit van 22 juni 2023 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot goedkeuring van het Waterbeheerplan voor de periode 2022-2027, waarin het volgende wordt bepaald:

"de verwachte rol van Brugel rond sociale maatregelen moet beperkt blijven tot de controle van de VIVAQUA-subsidie die gekoppeld is aan de toekenning van sociale tegemoetkoming en tot de controle op het correcte gebruik van het Sociaal Waterfonds, dat over dit tweede aspect wettelijke en reglementaire verduidelijkingen zullen volgen, maar dat voor het overige van Brugel geen kwalitatieve controle wordt verwacht".

De kwalitatieve reikwijdte van het gebruik van de subsidie door VIVAQUA wordt daarom in dit advies niet geanalyseerd.

I.3 Basisprincipes van de sociale tegemoetkoming

De sociale tegemoetkoming is steun die voor een heel jaar wordt toegekend aan elk huishouden waarin ten minste één persoon het RVT-statuuut (rechthebbende op de verhoogde tegemoetkoming) heeft op 1 januari van het lopende jaar. Het huishouden behoudt dit voordeel voor het hele jaar, zelfs als dit statuut in de loop van het jaar wordt gewijzigd. Als het huishouden of de persoon die deel uitmaakt van het huishouden in de

loop van het jaar het RVT-statuuut verwerft, wordt de sociale tegemoetkoming pas verworven voor het volgende jaar.

Het bedrag van de sociale tegemoetkoming 2023 is samengesteld uit:

- een vaste prijs (forfaitair voor alle huishoudens): € 5 (€ 6 in 2022)
- en een variabel deel afhankelijk van het aantal personen in het huishouden, zoals vermeld in het rijksregister op 1 januari van het betreffende jaar: € 50 per persoon (€ 30 per persoon in 2022).

Aangezien VIVAQUA belast is met de uitvoering van de toekenning van de sociale tegemoetkoming, ontvangt VIVAQUA een subsidie van het Gewest om de bedragen te dekken die aan de rechthebbenden zijn uitbetaald, evenals de beheerskosten van VIVAQUA in verband met de uitvoering van de genoemde betalingen.

BRUGEL controleert, op basis van een verslag over de uitvoering van de sociale tegemoetkoming verstrekt door VIVAQUA, door middel van dit advies het correcte gebruik van de subsidie tijdens het begrotingsjaar 2023 en de al dan niet gepastheid van het bedrag ervan voor het volgende begrotingsjaar 2024.

1.4 Verloop van de procedure

- VIVAQUA heeft haar verslag op 30 september 2023 ingediend.
- Op 10 oktober heeft BRUGEL VIVAQUA een verzoek om bijkomende informatie gestuurd.
- Op 6 november 2024 heeft VIVAQUA de antwoorden op de doorgegeven vragen verstrekt, alsook een kopie van de subsidieovereenkomst 2024.
- Dit verslag werd goedgekeurd door de raad van bestuur van BRUGEL op zijn vergadering van 18 december 2024.

2 Analyse van de gerapporteerde kosten

VIVAQUA heeft alle aanvragen voor de toekenning van sociale tegemoetkoming (ST) voor 2023 die tot 30 juni 2024 door haar zijn ontvangen, verwerkt. Zoals gespecificeerd door VIVAQUA hebben de cijfers in het verslag betrekking op de periode van 1 januari 2023 tot 30 juni 2024 voor zover deze bedragen betrekking hebben op de sociale tegemoetkoming van 2023. Alleen de kosten in verband met deze aanvragen worden in dit deel geanalyseerd.

Net als in het vorige begrotingsjaar stelt BRUGEL vast dat de gerapporteerde gegevens en kosten derhalve betrekking hebben op de geldigheidsperiode van de subsidie in plaats van op gegevens die op boekhoudkundige wijze worden gerapporteerd van 1 januari tot 31 december van elk jaar (in overeenstemming met de wettelijke¹ voorschriften).

2.1 Beheerkosten

Om de sociale tegemoetkoming te implementeren en de uitvoering ervan op te volgen, doet VIVAQUA een beroep op een aantal externe dienstverleners. De taken die aan deze dienstverleners zijn gedelegeerd, zijn de volgende:

¹ Deze niet-naleving van de wettelijke voorschriften heeft geen significante tariefimpact, aangezien de volledige opdracht in verband met de sociale tegemoetkoming integraal wordt gedekt door een subsidie die wordt toegekend met een tijdsverschil ten opzicht van het regulatoire begrotingsjaar.

- KPMG als algemeen coördinator van de operatie, van toegang tot de officiële basisgegevens tot de instructies die moeten worden doorgegeven aan de computerprogrammeur voor de daadwerkelijke betaling van de tegemoetkoming en de rapportage van de gegevens. De sociale tegemoetkoming voor 2023 was het laatste begrotingsjaar waarvoor VIVAQUA met KPMG heeft samengewerkt, aangezien de VIVAQUA-teams onafhankelijk zijn geworden;
- CEVI, met name verantwoordelijk voor de kruisvergelijking van de gegevens, het beheer van de verzending van de brieven en de antwoorden daarop, en de financiële rapportage aan het Gewest;
- N-Allo, voornamelijk voor het beheer van de telefoongesprekken.
- SPEOS is de dienstverlener die verantwoordelijk is voor het verzenden van e-mails naar de betrokken gebruikers.
- De door de FOD Binnenlandse Zaken gefactureerde kosten voor de levering van gegevens aan derden en de kosten van de data protection officer (DPT) zijn opgenomen voor het begrotingsjaar 2023.

Daarnaast zijn er andere maatregelen² geïmplementeerd om het proces te optimaliseren en de uitoefening van het recht te maximaliseren (zie punt 2 van het verslag).

De door VIVAQUA meegedeelde beheerkosten voor alle geleverde diensten in verband met de ST staan vermeld in Tabel 1.

Leverancier	Bedrag	Bedrag
	ST 2022	ST 2023
Personeelskosten VIVAQUA	€ 236.372	€ 183.797,03
KPMG	€ 318.486	€ 229.283,08
N-Allo	€ 442.906	€ 194.564,9
Speos	€ 255.585	€ 184.516,59
CEVI	€ 96.433	€ 22.925
FOD Binnenlandse Zaken		€ 15.644,32
GDPR Agency		€ 2.250
Telefoonlijnen 0800	€ 10.432	€ 36.753,51
TOTAAL	€ 1.360.214	€ 869.734,43

Tabel 1: Door VIVAQUA gerapporteerde beheerkosten voor de ST 2022

BRUGEL stelt een daling (-36%) van de beheerkosten vast tussen de begrotingsjaren 2022 en 2023. De beheerkosten zijn goed voor ongeveer 5,3% van het totale vereffende bedrag.

In 2022 leken de personeelskosten van VIVAQUA vrij laag in verhouding tot de genomen maatregelen. In zijn advies over het boekjaar 2022 specificeerde BRUGEL dat, om een zo getrouw mogelijk beeld te geven van de kosten voor de uitvoering van de ST, deze personeelskosten met 15% moeten worden verhoogd. VIVAQUA heeft daarom een inhaalbeweging van 15% toegepast op de personeelskosten van 2022, wat neerkomt op € 35.455,8. Bij de € 183.797,03 aan personeelskosten voor 2023 is wel degelijk een toeslag van 15% in rekening gebracht.

² Opleiding voor de sociale actoren, gratis telefoonlijnen, voorgefrankeerde enveloppen, overname van het rekeningnummer van het begrotingsjaar 2022, OCMW-brochures, speciaal loket in de lobby van het hoofdkantoor van VIVAQUA, FAQ op de website

Voor het volgende begrotingsjaar zouden de consultancykosten van KPMG nul moeten zijn, waardoor de beheerskosten de facto zullen dalen.

In aanvulling op het ingediende verslag verstrekte VIVAQUA details (looncategorie, aantal gewerkte uren, aantal gewerkte dagen) van de loonkosten van de 17 interne medewerkers die meewerken aan de sociale tegemoetkoming, voor een totaalbedrag van € 159.823,5 (exclusief toeslagen).

2.2 Bedrag van de daadwerkelijk toegekende sociale tegemoetkomingen

Van de 170.074 huishoudens die in 2023 in aanmerking kwamen voor de ST (159.251 in 2022), ontvingen er 124.042 daadwerkelijk de ST, waardoor de gebruiksgraad van de ST³ voor dit begrotingsjaar 2023 73% bedroeg. Dit percentage daalt tot 61% (52% in 2022) voor de huishoudens die tot buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn verhuisd.

	Huishoud en	Totaal aantal personen	Gemiddeld aantal personen/huis houden	Uitoefening van het recht	Bedrag 2023	% 2023	% 2022
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	168.352	397.891	2,36	122.998	€ 16.341.468	73%	63%
Buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1.722	3.914	2,27	1.044	€ 137.998	61%	52%
Totaal	170.074	401.805	2,36	124.042	16.479.466	73%	37%

Tabel 2: aantal huishoudens dat de ST heeft ontvangen in 2022 (bron Vivaqua)

In geld uitgedrukt is er in 2023 € 16.479.466 betaald aan 170.074 huishoudens. Dit bedrag is aanzienlijk hoger dan de € 8.454.954 die in het vorige begrotingsjaar werd betaald. Het theoretisch toekenbare bedrag aan ST⁴ is € 21.247.425.

Om een beter inzicht te krijgen in de redenen voor het uitblijven van reacties op de brieven, heeft BRUGEL in zijn vorige advies aan VIVAQUA gevraagd om in de toekomstige verslagen een uitsplitsing op te nemen van de reactie op de brieven volgens het type meter (collectief of individueel). VIVAQUA heeft het verslag voor 2023 op dit punt niet gewijzigd. In haar antwoorden op de opmerkingen van BRUGEL verklaart VIVAQUA dat het niet mogelijk is om een correlatie vast te stellen tussen een huishouden dat de ST ontvangt (op basis van de extracties uit het RR en de KSZ) en een VIVAQUA-klant die als zodanig is opgenomen in de SAP-database.

Het is belangrijk om te benadrukken dat de onmiddellijke aftrek van de ST van de waterfactuur van de huishoudens met een individuele meter is vastgelegd in artikel 38/1 van de Kaderordonnantie Water. Op basis van een analyse die VIVAQUA in 2023 heeft uitgevoerd, is VIVAQUA van mening dat een automatisering op de factuur te duur zou uitvallen. Volgens VIVAQUA⁵ zou deze automatisering aanzienlijke risico's met zich meebrengen voor het factureringsproces van VIVAQUA, zonder dat het aantal begunstigden aanzienlijk zou toenemen, en zou zelfs het risico op verlies van bepaalde huidige begunstigden bestaan. Daarom werd deze

³ aantal huishoudens dat de ST heeft ontvangen, gedeeld door het aantal huishoudens met het RVT-statuu

⁴ Met name als 100% van de RVT-huishoudens hun bankrekening zou hebben meegedeeld.

⁵ zie pagina 27 van het verslag

aanpak niet gevolgd voor 2024 en werd een afwijking verkregen door de goedkeuring van het regeringsbesluit van 21 maart 2024: "In afwijking van lid 1 past de wateroperator voor de jaren 2022, 2023 en 2024 paragraaf 2 toe voor de toekenning van de sociale tegemoetkoming aan gebruikers met een individuele watermeter." **BRUGEL is van mening dat deze analyse uitvoeriger moet worden besproken en kritisch moet worden bekeken. In de praktijk blijkt dat de sociale tegemoetkoming over het algemeen moet worden betaald aan een klant die een schuld heeft bij VIVAQUA: de automatische aftrek van de ST via de factuur zou volgens BRUGEL het bedrag van de onbetaalde facturen verminderen.**

De ordonnantie voorziet bovendien in een evaluatie van het ingevoerde systeem op het einde van de eerste drie begrotingsjaren. Daartoe is BRUGEL van mening dat het een goed idee is om het volgende verslag het aantal personen/huishouden/gemeente op te nemen⁶.

2.3 Verworpen kosten

In 2022 had VIVAQUA het in haar verslag over ST-bedragen die ten onrechte tweemaal werden betaald, voor een bedrag van € 119.244 en met betrekking tot 1.524 huishoudens. VIVAQUA verklaarde dat ze € 104.886 terug kon vorderen door de bedragen af te trekken van de ST 2023 voor de betrokken huishoudens. VIVAQUA is er evenwel niet in geslaagd, en zal er niet in slagen, een restant van € 12.213 terug te vorderen van huishoudens die het RVT-statuuut hebben verloren of waarvan de samenstelling van het huishouden is gewijzigd. VIVAQUA stelde voor om het verlies van € 12.213 ten laste te nemen als een "verworpen uitgave" in toepassing van de prijsmethodologie.

In 2023 hebben 25.081 begunstigden van de ST hun aanvraag via ten minste twee verschillende kanalen ingediend, voor dezelfde claim. VIVAQUA specificeert niet of er in 2023 dubbele betalingen zijn geweest⁷.

3 Geschiktheid van de subsidie

3.1 Voor het begrotingsjaar 2023

Zoals vermeld op pagina 24 van het verslag had VIVAQUA aan het einde van het begrotingsjaar 2022, waarvoor de rekeningen werden afgesloten op 30 juni 2023, een positief saldo van € 234.834, waarvan € 35.455,75 aan indirecte kosten op de personeelskosten (zie punt 2.1) moet worden afgetrokken, wat een nettosaldo van € 199.376,25 ten gunste van VIVAQUA oplevert.

Voor het begrotingsjaar 2023 heeft VIVAQUA:

- van het Gewest vereffeningen van de subsidie ontvangen ten belope van € 15.470.000,00
- betalingen gedaan aan de begunstigde huishoudens voor een totaalbedrag van € -16.479.466,00
- beheerkosten gemaakt ten belope van € -869.734,43

Rekening houdend met het overgedragen saldo van het begrotingsjaar 2022 bedraagt het nettosaldo dat aan VIVAQUA verschuldigd is voor het begrotingsjaar 2023, € 1.679.824,18

De subsidie die aan VIVAQUA is toegekend voor de uitvoering van de ST 2023, is bijgevolg onderschat in verhouding tot de kosten die de operator heeft gemaakt.

⁶ In sommige gemeenten heeft bijna één op de twee huishoudens van de ST geprofiteerd.

⁷ A priori mogen geen kosten worden verworpen vanuit tarifair oogpunt; BRUGEL zal deze informatie controleren in het kader van de tariefcontrole ex post.

BRUGEL heeft geen onregelmatigheden vastgesteld in de door VIVAQUA verstrekte informatie.

3.2 Adviesprocedure van BRUGEL

Het besluit van 1 juni 2022 vraagt BRUGEL om de Regering te adviseren over het niveau van de subsidie voor het volgende begrotingsjaar (ST 2024), op basis van het verslag dat VIVAQUA (tegen 30 september) heeft verstuurd over de kosten met betrekking tot het jaar N-1 (2023).

BRUGEL heeft echter een kopie ontvangen van de overeenkomst tot toekenning van een subsidie voor de sociale tegemoetkoming voor het jaar 2024. Deze overeenkomst is ondertekend op 29 augustus 2024, dus een maand voordat BRUGEL beschikte over het verslag inzake de sociale tegemoetkoming 2023.

BRUGEL werd niet gevraagd om de Regering advies te verlenen over de aldus aan VIVAQUA toegekende subsidie. BRUGEL beschikt niet over de nodige informatie om het in de subsidieovereenkomst vastgestelde voorlopige budget te rechtvaardigen.

Zoals ook het geval was voor het vorige begrotingsjaar, betwijfelt BRUGEL dan ook het nut om in dit document een advies uit te brengen over een voorlopig budget voor het jaar N+1, terwijl dat budget al gevalideerd is. De opdracht van BRUGEL om de Regering te adviseren voorafgaand aan de toekenning van de subsidie, mist dus elke doeltreffendheid. BRUGEL wenst dat zijn rol voor de volgende begrotingsjaren wordt verduidelijkt.

3.3 Voor het begrotingsjaar 2024

In overeenstemming met het bovenvermelde besluit heeft BRUGEL, om de Regering zo goed mogelijk te adviseren over het bedrag van de aan VIVAQUA toe te kennen subsidie voor de ST 2024, een raming gemaakt van de beheerkosten en de bedragen van de ST voor het jaar 2024.

Wat de beheerkosten betreft, wordt het budget voor de sociale tegemoetkoming voor 2024 door VIVAQUA als volgt geraamd:

Leverancier	BEGROTING ST 2024	REALITEIT ST 2023	REALITEIT ST 2022
Personeelskosten VVQ	€ 250.000,00	€ 183.797,03	€ 236.372,00
KPMG	- €	€ 229.283,08	€ 318.486,00
N-Allo	€ 199.895,45	€ 194.564,90	€ 442.906,00
Speos	€ 189.571,84	184.516,59	€ 255.585,00
CEVI	€ 141.486,50	€ 22.925,00	€ 96.433,00
FOD Binnenlandse Zaken	€ 16.072,93	€ 15.644,32	- €
GDPR Agency	€ 2.311,64	€ 2.250,00	- €
0800-lijnen	€ 37.760,46	€ 36.753,51	€ 10.432,00
TOTAAL	€ 837.098,82	€ 869.734,43	€ 1.360.214,00

VIVAQUA specificeert als volgt:

- Voor de loonkosten van VIVAQUA: dit is een schatting gebaseerd op 2022, met een verhoging van de uurtarieven over twee jaar.
- De consultancykosten van KPMG worden geschat op € 0 voor 2024, aangezien er geen structurele wijzigingen in het project zijn gepland.
- Voor N-ALLO, SPEOS, FOD Binnenlandse Zaken, GDPR Agency en de 0800-lijnen: het responspercentage van de huishoudens in 2023 is 73%. In 2024, op 14.10.2024, bedraagt het

responspercentage 74,5%. We kunnen dus extrapoleren dat het percentage aan het eind van het jaar 75% zal zijn. Het budget voor 2024 is daarom opgesteld op basis van de cijfers voor 2023 vermenigvuldigd met de coëfficiënt 75/73.

- Het contract met CEVI heeft een waarde van € 491.276 voor 4 jaar. Sommige posten zijn eenmalig en hun kosten worden daarom niet elk jaar opgenomen. De geschatte kosten voor 2024 bedragen € 141.486,50.

Voor BRUGEL lijkt het door VIVAQUA voorgestelde beheerbudget 20224 coherent en redelijk.

Voor de toekomstige begrotingsjaren vraagt BRUGEL aan VIVAQUA om de belangrijkste hypothesen en een geraamd budget voor het jaar N+1 rechtstreeks in haar verslag op te nemen.

Wat de geraamde bedragen voor de toekenning van de ST in 2024 betreft, zal een iets hoger toekenningspercentage dan 73% ook gevolgen hebben voor de door het Gewest toe te kennen subsidie. Een bedrag in de orde van grootte van € 500.000 boven op de € 16,5 miljoen lijkt coherent voor het begrotingsjaar 2024.

Door de geraamde beheerkosten op te tellen bij de raming van de toekenning van de ST voor 2024, **raamt BRUGEL een gewestelijke subsidiebehoefte van € 17,8 miljoen⁸. Bijgevolg lijkt het bedrag van € 16,5 miljoen dat in de overeenkomst betreffende de subsidie⁹ voor 2024 is vastgesteld, duidelijk ontoereikend.**

De overeenkomst voorziet inderdaad in € 1,2 miljoen om de beheerkosten te dekken. Dit bedrag is overschat. Anderzijds lijkt het bedrag van € 15,3 miljoen ter dekking van de bedragen die aan de begunstigen van de tegemoetkoming worden betaald, duidelijk ontoereikend.

⁸ Dit bedrag is indicatief en hangt af van parameters die BRUGEL moeilijk kan inschatten (werkelijk toekenningspercentage, consultancykosten, enz.).

⁹ Met referentie SUB/2024/Vivaqua/InterSoc.

4 Conclusies

Op basis van de analyse in de hoofdstukken 2 en 3:

- adviseert BRUGEL de Regering om een saldo van € -1.679.824,18 (schuld van het Gewest aan VIVAQUA) met betrekking tot de ST 2023 te valideren;
- acht BRUGEL het bedrag van de subsidie die aan VIVAQUA moet worden toegekend voor de uitvoering van de ST 2024 onderschat;
- is BRUGEL van mening dat zijn adviserende rol in de vaststelling van het toe te kennen subsidiebedrag moet worden verduidelijkt.

BRUGEL verzoekt VIVAQUA om, wat de verzending van het verslag over de uitvoering van de ST 2024 betreft, de belangrijkste hypothesen en een geraamd budget voor het jaar N+1 rechtstreeks in haar verslag op te nemen.

* *

*