

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20251118-411)

betreffende de uitvoering van de sociale tegemoetkoming tijdens
het boekjaar 2024 door VIVAQUA

Opgesteld op basis van artikel 3 van het besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 1 juni 2022 tot uitvoering van bepaalde sociale maatregelen voorzien in de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot vaststelling van een kader voor het waterbeleid.

18/11/2025

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Wettelijke basis.....	3
1.2	Reikwijdte van de opdracht van Brugel	3
1.3	Basisprincipes van de sociale interventie	3
1.4	Geschiedenis van de procedure.....	4
2	Analyse van de gerapporteerde kosten	5
2.1	Beheerskosten.....	5
2.2	Bedrag van de daadwerkelijk toegekende sociale interventies.....	6
2.3	Afgewezen kosten.....	7
3	Toereikendheid van de subsidie	8
3.1	Voor het boekjaar 2023	8
3.2	Kennisgevingsprocedure van BRUGEL.....	8
3.3	Voor het boekjaar 2024.....	8
4	Conclusies.....	10

I Inleiding

I.1 Wettelijke basis

Krachtens de ordonnantie van 24 december 2021 tot wijziging van bepaalde bepalingen van de ordonnantie van 26 oktober 2006 tot vaststelling van een kader voor het waterbeleid en van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de levering van drinkwater via het leidingnet in het Brussels Gewest, met het oog op de invoering van sociale maatregelen, en krachtens het uitvoeringsbesluit van 1 juni 2022 heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest VIVAQUA de taak toevertrouwd om vanaf 1 januari 2022 de jaarlijkse sociale tegemoetkoming uit te betalen aan de begunstigden van de verhoogde tegemoetkoming (BIM).

Anderzijds bepaalt het besluit van 1 juni 2022 van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot uitvoering van bepaalde sociale maatregelen voorzien in de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot vaststelling van een kader voor het waterbeleid in artikel 3 dat:

"Op 30 september van elk jaar deelt de waterbeheerder Brugel de daadwerkelijk gedragen kosten voor de uitvoering en opvolging van de sociale interventie (van 1 januari tot 31 december van het voorgaande jaar) mee met het oog op controle en om Brugel in staat te stellen de Regering in kennis te stellen van het bedrag van de subsidie die voor het volgende boekjaar moet worden toegekend."

Dit document voldoet aan de verplichtingen die door de bovenstaande bepalingen worden opgelegd voor het boekjaar 2024.

I.2 Reikwijdte van de opdracht van BRUGEL

Het bovengenoemde besluit van 1 juni 2022 beperkt de bevoegdheid van BRUGEL uitdrukkelijk tot twee elementen:

- de controle van de kosten voor de uitvoering en opvolging van de sociale interventie voor het boekjaar 2024;
- het adviseren van de regering over het bedrag van de subsidie die voor het volgende boekjaar moet worden toegekend.

De analyse van BRUGEL heeft dus geen betrekking op het kwalitatieve aspect van de sociale interventie.

Deze benadering wordt bevestigd door het besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 22 juni 2023 tot goedkeuring van het waterbeheerplan voor de periode 2022-2027, dat bepaalt dat:

"de rol die van Brugel wordt verwacht met betrekking tot de sociale maatregelen moet beperkt blijven tot de controle van de subsidie van VIVAQUA in verband met de toekenning van de sociale interventie en tot de controle van het correcte gebruik van het Sociaal Waterfonds, dat over dit tweede aspect wettelijke en reglementaire verduidelijkingen zullen worden gegeven, maar dat voor het overige geen kwalitatieve opvolging van Brugel wordt verwacht".

De kwalitatieve reikwijdte van het gebruik van de subsidie door VIVAQUA wordt in dit advies dus niet geanalyseerd. Bovendien oefent BRUGEL geen controle uit en geeft het geen advies over de controle op het correcte gebruik van het Sociaal Waterfonds.

I.3 Basisprincipes van de sociale bijstand

Sociale bijstand is een uitkering die voor een heel jaar wordt toegekend aan elk gezin waarvan ten minste één persoon op 1 januari van het lopende jaar de status BIM (begunstigde van verhoogde bijstand) heeft. Dit huishouden behoudt dit voordeel gedurende het hele jaar, zelfs als deze status in de loop van het jaar

verandert d'année¹. Als de BIM-status in de loop van het jaar wordt verkregen door het huishouden of door een persoon die deel uitmaakt van het huishouden, wordt de sociale interventie pas voor het volgende jaar toegekend.

Het bedrag van de sociale bijstand 2024 bestaat uit:

- Een vast bedrag (forfaitair voor alle huishoudens): 5,07 € (5 € in 2023)
- En een variabel deel dat afhankelijk is van het aantal personen dat deel uitmaakt van het huishouden zoals opgenomen in het nationaal register op 1 januari van het betreffende jaar: 50,68 € per persoon (50 € per persoon in 2023).

Aangezien VIVAQUA de opdracht heeft gekregen om de sociale interventie uit te voeren, ontvangt zij hiervoor een subsidie van het Gewest ter dekking van de aan de rechthebbenden uitbetaalde bedragen en de beheerskosten van VIVAQUA in verband met de uitvoering van die betalingen.

Op basis van een door VIVAQUA verstrekt verslag over de uitvoering van de sociale interventie controleert BRUGEL bij deze kennisgeving of de subsidie in het boekjaar 2024 correct is gebruikt en of het bedrag ervan al dan niet toereikend is voor het volgende boekjaar 2025.

I.4 Geschiedenis van de procedure

- VIVAQUA heeft zijn verslag op 30 september 2025 niet ingediend². BRUGEL heeft het verslag op 21 oktober van VIVAQUA ontvangen. Op 23 oktober 2025 ontving BRUGEL van VIVAQUA een kopie van de officiële brief aan de afdeling "Subsidies" van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel, met daarin een definitief budget voor de sociale interventie voor het boekjaar 2025.
- Op 12 november 2025 heeft VIVAQUA de definitieve begroting voor de IS 2025 en de antwoorden op de vragen van BRUGEL doorgestuurd.
- Dit verslag werd goedgekeurd door de raad van bestuur van BRUGEL tijdens zijn vergadering van 18 november 2025.

¹ Opmerking: het zou wenselijk zijn dat Vivaqua geen IS meer toekent in geval van een retroactief verzoek van de mutualiteit om de BIM-status.

² BRUGEL heeft op 3 oktober 2025 een herinneringsmail verstuurd.

2 Analyse van de gerapporteerde kosten

VIVAQUA heeft alle aanvragen voor sociale bijstand (IS) voor het jaar 2024 die zij tot 30 juni 2025 heeft ontvangen, verwerkt. Net als in voorgaande boekjaren hebben de cijfers in het verslag betrekking op de periode van januari 2024 tot 30 juni 2025, voor zover deze bedragen betrekking hebben op de sociale interventie 2024. In dit hoofdstuk worden alleen de kosten in verband met deze aanvragen geanalyseerd.

Net als vorig boekjaar stelt BRUGEL vast dat de gerapporteerde gegevens en kosten betrekking hebben op de geldigheidsduur van de subsidie en niet op de boekhoudkundige gegevens van januari tot 31 december van elk jaar (in overeenstemming met de wettelijke voorschriften³).

2.1 Beheerskosten

Om de sociale interventie te implementeren en op te volgen, doet VIVAQUA een beroep op een aantal externe dienstverleners. De aan deze dienstverleners gedelegeerde taken zijn de volgende:

- CEVI, dat met name belast is met het kruisen van gegevens, het beheer van de verzending van brieven en de antwoorden daarop, en de financiële rapportage aan de Gewestelijke Overheid;
- N-Allo, voornamelijk voor het beheer van telefoongesprekken.
- SPEOS is de dienstverlener die verantwoordelijk is voor het versturen van brieven naar de betrokken gebruikers.
- Voor het boekjaar 2023 werden kosten gefactureerd door de FOD Binnenlandse Zaken voor de levering van gegevens aan derden, evenals kosten voor de Data Protection Officer (DPT).

Opgemerkt zij dat KMPG in 2024, in overeenstemming met wat in het verslag over het vorige boekjaar werd beschreven, niet heeft meegewerkt aan de uitvoering van het boekjaar 2024, aangezien de teams van VIVAQUA autonoom zijn.

Daarnaast werden andere maatregelen⁴ genomen om het proces te optimaliseren en de uitoefening van het recht te maximaliseren (zie punt 2 van het verslag).

Tabell .

Leverancier	Bedrag IS 2022	Bedrag IS 2023	Bedrag IS 2024
Personeelskosten VIVAQUA	236.372	159.823,5	137.568,19
KPMG	318.486	229.283,08	€

³ Deze niet-naleving van de wettelijke voorschriften heeft geen belangrijke gevolgen voor de tarieven, aangezien de volledige opdracht in verband met de sociale interventie volledig wordt gedekt door een subsidie die buiten het reguleringsjaar om wordt toegekend.

⁴ Opleiding van sociale actoren, gratis telefoonnummers, vooraf gefrankeerde enveloppen, overname van het rekeningnummer van het boekjaar 2022, OCMW-brochures, speciaal loket in de ontvangsthal van het hoofdkantoor van VIVAQUA, FAQ op de website.

15% Toeslag personeelskosten	35.455,75	23.973,53	20.635,23
N-Allo	442.906	194.564,9	130.088,50
Speos	255.584,51	184.516,59	215.532,61
CEVI	96.433,5	22.925	64.395,73
SPF Binnenland	-	15.644,32	15.844,93
GDPR Agency	-	2.250	0
0800-telefoonnummers	10.432	36.753,51	12.925,25
Communicatiekosten	-	-	1.340,00
TOTAAL	1.395.669,44	869.734,43	598.330,43⁵ €

Tabell : door VIVAQUA gerapporteerde beheerskosten van de IS

BRUGEL constateert een nieuwe daling (-31%) van de beheerskosten tussen het boekjaar 2023 en 2022. De beheerskosten vertegenwoordigen ongeveer 3,3% van het totale uitgekeerde bedrag, wat redelijk is.

2.2 Bedrag van de daadwerkelijk toegekende sociale interventies

Van de 174.083 huishoudens die in 2024 in aanmerking komen voor de toekenning van de IS (159.251 in 2022, 170.074 in 2023), hebben er 137.170 daadwerkelijk gebruik van gemaakt, waardoor het percentage van de IS⁶ voor het boekjaar 2024 op 79 % uitkomt. Dit percentage daalt tot 70 % voor huishoudens die buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn verhuisd.

	Huishoud en	Totaal aantal personen	Gemiddeld aantal personen/huishouden	Uitoefening van het recht	Bedrag 2024	% 2024	% 2023	% 2022
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	172.368	407.118	2,28	135.970	18.082.478,14	79	73	63
Buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1.715	3.845	2,24	1.200	155.285,92	70	61	52
Totaal	174.083	410.963		137.170	18.237.764,06	79	73	63

Tabell2: aantal huishoudens dat in 2022 de IS heeft ontvangen (bron:

In geld uitgedrukt werd in 2024 18.237.764,06 € (16.479.466 in 2023) uitgekeerd aan 174.083 huishoudens (170.074 in 2023).

⁵ Opmerking: afrondingsfout in de doorgegeven nota

⁶ Aantal huishoudens dat de IS heeft ontvangen, gedeeld door het aantal huishoudens met een BIM-status

Zoals in het rapport wordt vermeld, moet echter worden opgemerkt dat er een verschil van 4.840,46 € bestaat tussen het totaalbedrag dat in dit rapport wordt vermeld (18.237.764,06 €) en het bedrag dat VIVAQUA in haar schuldverklaring aangeeft (18.242.604,52 €). Dit verschil is het gevolg van de handmatige invoer van de betaalde bedragen, die werd uitgevoerd naar aanleiding van fouten in het Rijksregister met betrekking tot het aantal personen, fouten die op basis van gemeentelijke attesten werden gecorrigeerd. Deze bedragen, die als zodanig niet aan CEVI werden meegedeeld, zijn niet opgenomen in bovenstaande tabel.

In zijn vorige adviezen vroeg BRUGEL aan VIVAQUA om in zijn toekomstige verslagen een uitsplitsing van de reacties op de brieven op te nemen naar type meter (collectief of individueel), teneinde de redenen voor het uitblijven van reacties op de brieven beter te kunnen begrijpen. VIVAQUA heeft het verslag 2024 op dit punt niet gewijzigd. In zijn antwoorden op de opmerkingen van BRUGEL tijdens het vorige boekjaar gaf VIVAQUA aan dat het niet mogelijk was om een verband te leggen tussen een huishouden dat IS ontvangt (op basis van uittreksels uit het RNS en de BCSS) en een klant van VIVAQUA die als zodanig in de SAP-database is opgenomen.

Het is belangrijk om te benadrukken dat de onmiddellijke aftrek van de vennootschapsbelasting op de waterfactuur van huishoudens met een individuele meter is vastgelegd in artikel 38/1 van de Kaderverordantie Water. Op basis van een analyse die VIVAQUA in 2023 heeft uitgevoerd, is VIVAQUA van mening dat de automatisering van de factuur te hoge kosten met zich mee zou brengen. Volgens VIVAQUA⁷ zou deze automatisering aanzienlijke risico's met zich meebrengen voor het factureringsproces van VIVAQUA, zonder dat dit zou leiden tot een aanzienlijke toename van het aantal begunstigden, en zelfs met het risico dat huidige begunstigden verloren zouden gaan. Deze optie werd daarom niet gekozen voor 2024 en er werd een afwijking verkregen door de goedkeuring van het regeringsbesluit van 21 maart 2024: "*In afwijking van lid 1 past de waterbeheerder voor de jaren 2022, 2023 en 2024 lid 2 toe voor de toekenning van de sociale interventie aan gebruikers met een individuele watermeter*". **BRUGEL is, net als in eerdere adviezen, van mening dat deze analyse uitgebreider moet worden besproken en ter discussie moet worden gesteld. In de praktijk blijkt dat de sociale interventie over het algemeen moet worden uitbetaald aan een klant die een schuld heeft bij VIVAQUA: volgens BRUGEL zou de automatische aftrek van de sociale interventie via de factuur het bedrag aan onbetaalde rekeningen kunnen verminderen.**

De ordonnantie voorziet bovendien in een evaluatie van de ingevoerde regeling na de eerste drie boekjaren. BRUGEL acht het in dit verband wenselijk dat het volgende verslag het aantal personen/huishoudens/gemeenten⁸ en per statistisch gebied vermeldt. BRUGEL betreurt het dat het verslag 2024 op dit punt niet is gewijzigd.

2.3 Afgewezen kosten

A priori zouden er vanuit tariefhoogpunt geen kosten mogen worden afgewezen. BRUGEL zal deze informatie controleren in het kader van de ex-posttariefcontrole. Volgens Vivaqua kan een aanvraag via meerdere kanalen niet langer leiden tot een dubbele interventie, zoals tijdens het eerste boekjaar.

⁷ Zie pagina 27 van het rapport

⁸ In sommige gemeenten heeft bijna één op de twee huishoudens de IS ontvangen.

3 Toereikendheid van de subsidie

3.1 Voor het boekjaar 2024

Voor het boekjaar 2024 (afgesloten op 30/06/2025) heeft VIVAQUA:

- Van het Gewest subsidies ontvangen voor een bedrag van 14.850.000,00 €
- Uitkeringen aan begunstigde huishoudens heeft gedaan voor een totaalbedrag van –18.242.604,52 euro
- Beheerskosten gedragen voor een bedrag van – 598.330,43 €

Op basis van dit rapport bedraagt het aan VIVAQUA verschuldigde nettosaldo voor het boekjaar 2024 € 3.990.934,78.⁹

3.2 Adviesprocedure van BRUGEL

Het besluit van juni 2022 vraagt BRUGEL om de regering te informeren over de hoogte van de subsidie voor het volgende boekjaar (IS 2025), op basis van het rapport dat VIVAQUA (voor 30 september) heeft ingediend over de kosten voor het jaar N-1 (2024).

BRUGEL heeft geen kopie ontvangen van een eventuele overeenkomst voor de toekenning van een subsidie voor de sociale interventie voor het jaar 2025. BRUGEL is niet gevraagd om de regering te adviseren over de subsidie die aan VIVAQUA zou worden toegekend.

3.3 Voor het boekjaar 2025

Wat de beheerskosten betreft, is de door VIVAQUA geraamde begroting voor 2025 voor de sociale interventie als volgt:

Leverancier	REALISE IS 2024 = BEGROTING 2025	REALISE IS 2023	REALISATIE IS 2022
Personeelskosten VVQ ¹⁰	158.203,42	183.797,03	271.827,43
KPMG	-	229.283,08	318.486,00
N-Allo	130.088,50	194.564,90	442.906,00
Speos	215.532,61	184.516,59	255.584,51
CEVI	64.395,73	22.925,00	96.433,50
SPF binnenland	15.844,93	15.644,32	-
GDPR Agency	-	2.250,00	-
0800-nummers	12.925,25	36.753,51	10.432,00
Communicatiekosten	1.340		
TOTAAL	598.330,43¹¹	869.734,43	1.395.669,44

⁹ In het rapport van Vivaqua wordt melding gemaakt van een verwacht saldo van 1.650.000 euro. Ondanks het antwoord van Vivaqua op basis van een e-mail van Leefmilieu Brussel van 29 september 2025 kan BRUGEL zich binnen de gestelde termijn en bij gebrek aan een contactpersoon bij VIVAQUA/BE niet uitspreken over dit voorgestelde bedrag.

¹⁰ Inclusief de toeslag van 15% (zie vorige mededeling)

¹¹ Het rapport vermeldt 598.330,43. Het totale bedrag in de tabel is 598.330,44, het verschil is waarschijnlijk het gevolg van een afrondingsfout.

Wat het bedrag voor de sociale interventie betreft, voorziet VIVAQUA, in overeenstemming met de besprekingen tussen Vivaqua en het kabinet, een gebruik van 90 % bij de begunstigde huishoudens. Dit percentage is hoger dan dat van het vorige boekjaar, maar volgens de door Vivaqua verstrekte informatie haalbaar.

Dit hoge toekenningspercentage zal een aanzienlijke impact hebben op de door het Gewest toe te kennen subsidie.

Elementen	Berekeningen	Bedragen
Forfaitair bedrag per huishouden	189.951 huishoudens × 5,23	993.443,73
Geschatte aantal personen	189.951 huishoudens × 2,36 personen/huishouden	448.284 personen
Bedrag per persoon	448.284 personen × 52,28	23.436.287,52
Kosten VIVAQUA (referentie IS 2024)		598.330,43
Totaal bruto		25.028.061,68
Geschatte terugvorderingspercentage	90	—
Aangepast totaal		22.525.255,51

Voor BRUGEL lijkt het door VIVAQUA voorgestelde beheersbudget voor 2025 coherent en redelijk.

Net als vorig boekjaar verzoekt BRUGEL VIVAQUA om voor de komende boekjaren de belangrijkste hypothesen en een geraamde begroting voor het jaar N+1 rechtstreeks in haar verslag op te nemen.

4 Conclusies

Op basis van de analyse in de paragrafen 2 en 0 adviseert BRUGEL de regering om een saldo van – 3.990.934,78 € (schuld van de Regio aan VIVAQUA) met betrekking tot de IS 2024 te valideren.

- Adviseert de regering om een saldo van – 3.990.934,78 € (schuld van het Gewest aan VIVAQUA) met betrekking tot de IS 2024 te valideren;
- Acht het bedrag van de subsidie die aan VIVAQUA moet worden toegekend voor de uitvoering van de IS 2025 coherent en redelijk;

Verzoekt VIVAQUA om bij het indienen van het verslag over de uitvoering van de IS 2024 de belangrijkste hypothesen en een geraamde begroting voor het jaar N+1 in haar verslag op te nemen.

* *

*