



**THEMATISCH VERSLAG 05**



**JAARVERSLAG 2021**  
**Watersector in het**  
**Brussels Hoofdstedelijk Gewest**



**brugel** ● ●

# brugel

## THEMATISCH VERSLAG 05

### WATER

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>2021 in enkele woorden</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Opdrachten van BRUGEL in de watersector</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Terugblik op de opvallende feiten van 2021</b>	<b>5</b>
	3.1. Evolutie van de waterprijs	5
	3.2. Subsidieaanvraag van VIVAQUA	6
	3.3. Uitwerking van de tariefmethodologieën (2022-2026)	6
	3.4. Tariefvoorstellen	7
	3.5. Investeringsplannen	7
	3.6. Studie over de milieukosten	8
	3.7. Goedkeuring van de algemene voorwaarden en de technische voorschriften van VIVAQUA	8
	3.8. Auditopdracht betreffende de werking van de watersector	9
	3.9. Monitoring van de sector	11
	3.10. Rekening houden met de kwetsbare gebruikers en de maatschappelijke werkelijkheid in de watersector	11
	3.11. Behandeling van klachten door de Bemiddelingsdienst	12
	3.12. Samenwerkingen in de watersector	13
<b>4</b>	<b>Vooruitzichten</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Bijlage 1: Kloofanalyses van de kwaliteit van de verleende diensten aan de gebruiker in het kader van de audit van de operatoren</b>	<b>15</b>



Bekijk het jaarverslag online  
<http://annual-report-2021.brugel.brussels>

# 1 2021 IN ENKELE WOORDEN

Om de duurzaamheid van de dienstverlening te garanderen en een einde te maken aan een moeilijk houdbare situatie van onderfinanciering, hebben BRUGEL, VIVAQUA<sup>1</sup> en HYDRIA<sup>2</sup> zich gedurende verschillende maanden ingespannen om de reële kosten die verbonden zijn aan de watervoorziening en -zuivering in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) te objectiveren. Deze inspanningen hebben ertoe geleid dat VIVAQUA en HYDRIA in 2021 een tariefvoorstel hebben ingediend bij BRUGEL dat voorzag in een algemene tariefverhoging van 15%. Deze verhoging houdt onder meer verband met een inhaalbeweging voor de indexeringen die van 2014 tot 2019 niet zijn gerealiseerd, maar beoogt ook de historische onderinvesteringen in de watersector te compenseren. Deze nieuwe tarieven zijn vastgesteld op basis van de in maart 2021 gepubliceerde tariefmethodologieën.

Tegelijkertijd met de goedkeuring van de tariefvoorstellen heeft BRUGEL ook de nieuwe algemene voorwaarden van VIVAQUA goedgekeurd overeenkomstig de ordonnantie tot regeling van de drinkwatervoorziening in het BHG. Deze nieuwe algemene voorwaarden zijn het resultaat van een nauwe samenwerking tussen BRUGEL en VIVAQUA met als hoofddoel een evenwicht te vinden tussen de belangen van de gebruiker en van VIVAQUA.

Daarnaast heeft BRUGEL zijn tweede audit over de kwaliteit van de diensten van VIVAQUA en HYDRIA afgerond. Na deze audit heeft de Brusselse regulator, in overleg met de operatoren, een reeks indicatoren en uit te voeren maatregelen vastgesteld. Naar aanleiding van dit voorbereidende werk werden er workshops met de operatoren georganiseerd om de meest relevante indicatoren te selecteren en toe te passen zodat BRUGEL de kosten kan beheersen, bepaalde sleutelindicatoren van de algemene voorwaarden kan controleren en toezicht kan houden op de goede werking van de sector.

Om de gevolgen van de verhoging van de watertarieven voor de gebruikers op te vangen, is er een aantal sociale maatregelen opgenomen in de Kaderordonnantie Water van 2006 (hierna 'Waterordonnantie'). De maatregelen die in de Waterordonnantie zijn opgenomen, zijn het resultaat van de werkzaamheden die zijn verricht tijdens verschillende workshops, die onder leiding stonden van Leefmilieu Brussel (LB) en waaraan de regulator heeft deelgenomen. Ze waren bedoeld om de regering te adviseren over de invoering van een sociale tegemoetkoming en andere maatregelen om de waterarmoede te bestrijden. De regering heeft BRUGEL ook de opdracht gegeven om een advies uit te brengen over de Waterordonnantie.

Tot slot is de Waterbemiddelingsdienst, die op 1 januari 2020 binnen BRUGEL werd opgericht, omgevormd om de Geschillendienst in staat te stellen de klachten in de watersector te behandelen, zoals bepaald in de nieuwe Waterordonnantie.

BRUGEL heeft zich dus, in overeenstemming met zijn wettelijke opdrachten, ingespannen om een duurzame financiering van de watersector mogelijk te maken en tegelijk een optimaal kwaliteitsniveau van de dienstverlening door de operatoren te bevorderen en heeft de regering kunnen adviseren over de maatregelen die moeten worden genomen om de zwakste gebruikers te beschermen.

<sup>1</sup> VIVAQUA is de wateroperator die instaat voor de productie en de distributie van drinkwater voor de Brusselse gebruikers en voor het beheer van een (gemeentelijk) deel van de infrastructuur voor opvang (bv. riolen) en bufferopslag (bv. stormbekkens) van stedelijk afvalwater. Voor meer informatie: <https://www.vivaqua.be/nl/>

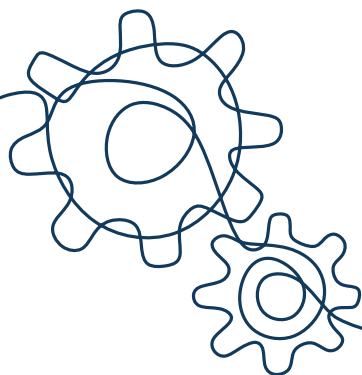
<sup>2</sup> HYDRIA is de nieuwe publieke naam van de Brusselse Maatschappij voor Waterbeheer (BMWV), de operator die instaat voor de gewestelijke zuivering van stedelijk afvalwater en voor het meetnet Flowbru. Voor meer informatie: <https://hydria.be/nl/>

## 2 OPDRACHTEN VAN BRUGEL IN DE WATERSECTOR

Op 1 januari 2018 werd BRUGEL aangesteld tot 'onafhankelijk toezichhoudend orgaan voor de waterprijs' krachtens de ordonnantie tot opstelling van een kader voor het waterbeleid van 2006 (Waterordonnantie). Deze nieuwe rol ging gepaard met de toewijzing van talrijke opdrachten:

- De beheersing van de kosten die de operatoren maken bij de uitvoering van hun openbaredienstopdrachten, vanaf 2018
- De vaststelling van tarieven om een optimale kwaliteit van de dienstverlening aan de watergebruikers te bevorderen, van kracht in 2022, in overeenstemming met de door de overheid vastgestelde beginselen, zoals toegang tot water voor iedereen of niet-discriminatie
- De ontwikkeling van expertise over de werking van de watersector met het oog op het adviseren van de overheid, vanaf 2018
- Een informatieauditopdracht die betrekking heeft op alle gegevens waarover de operatoren beschikken voor de uitvoering van hun openbaredienstopdrachten, vanaf 2018
- De oprichting van een Bemiddelingsdienst, vanaf januari 2020, en de omvorming ervan tot een Geschillendienst tegen 2022
- De goedkeuring van de algemene voorwaarden van VIVAQUA

Deze verschillende opdrachten liggen aan de basis van de acties van BRUGEL en de betrokkenheid van deze laatste bij de opvallende feiten in de watersector die hierna worden voorgesteld.





# 3

## TERUGBLIK OP DE OPVALLENDE FEITEN VAN 2021

### 3.1. EVOLUTIE VAN DE WATERPRIJS

#### Tarieven 2021

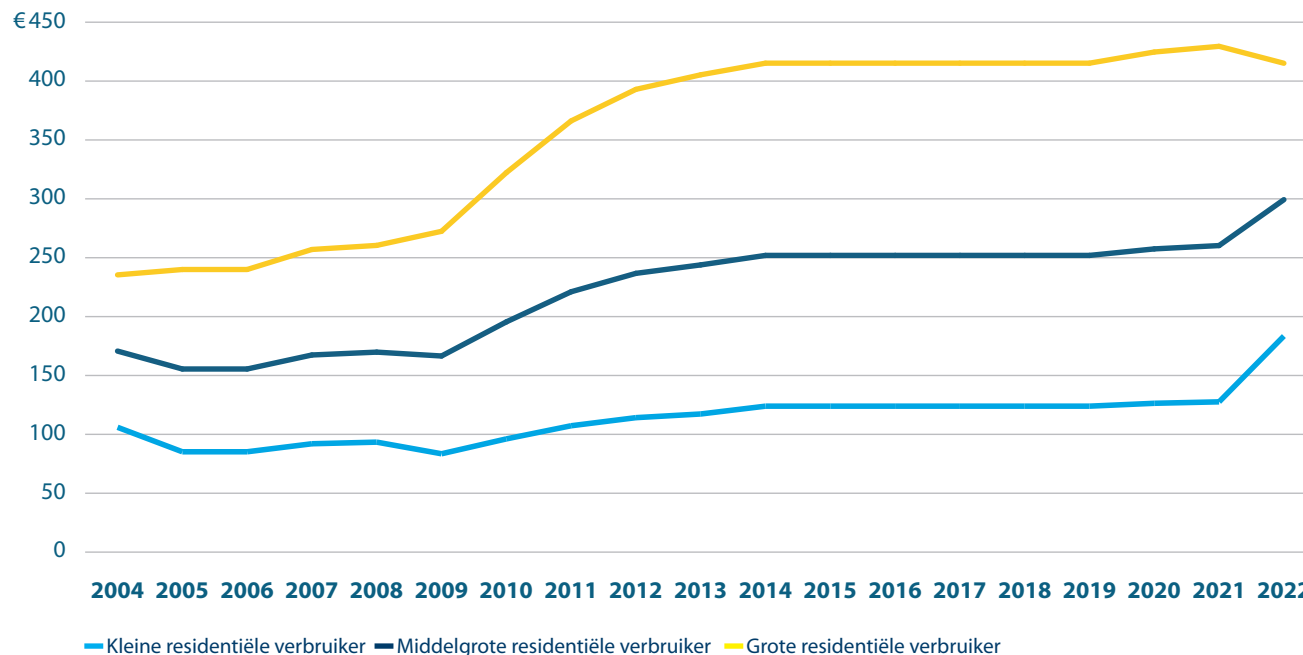
Als gevolg van de indexering van de tarieven in 2020 en 2021 is de waterfactuur van de verbruikers licht gestegen (zie figuur 1). Voor 2021 bedroeg de gemiddelde factuur van een huishouden bijgevolg ongeveer 260 euro per jaar.

#### Evolutie tot 2021

Figuur 1 toont de evolutie van de factuur voor drie verbruikersprofielen sinds 2004. Het is belangrijk erop te wijzen dat de voorgestelde evoluties van de factuur van de huishoudens zijn opgebouwd op basis van een gemiddeld verbruik dat in de loop van de tijd stabiel blijft. Tot 2021 kunnen we drie belangrijke tendensen onderscheiden:

1. Tussen 2004 en 2009 is de waterprijs vrij stabiel gebleven. De invoering van een progressief tarief op het niveau van de watervoorziening heeft een relatief positief effect gehad op de kleine en middelgrote verbruikers, terwijl de grote verbruikers hun facturen zagen stijgen.
2. Tussen 2009 en 2014 is de waterfactuur duidelijk gestegen, los van het type verbruiker. We stellen een veralgemeende overgang naar een progressief tarief vast in 2009 wat de vergoedingen voor de waterzuivering betreft. Dit verklaart de relatief sterkere stijging voor de grote verbruikers.
3. Tussen 2014 en 2021 zijn de prijzen zo goed als ongewijzigd gebleven voor alle verbruikers.

**Figuur 1: Evolutie van de factuur van de huishoudens die zijn onderworpen aan het progressieve tarief sinds 2004 naargelang het type verbruiker<sup>3</sup>.**



#### Factuur 2022

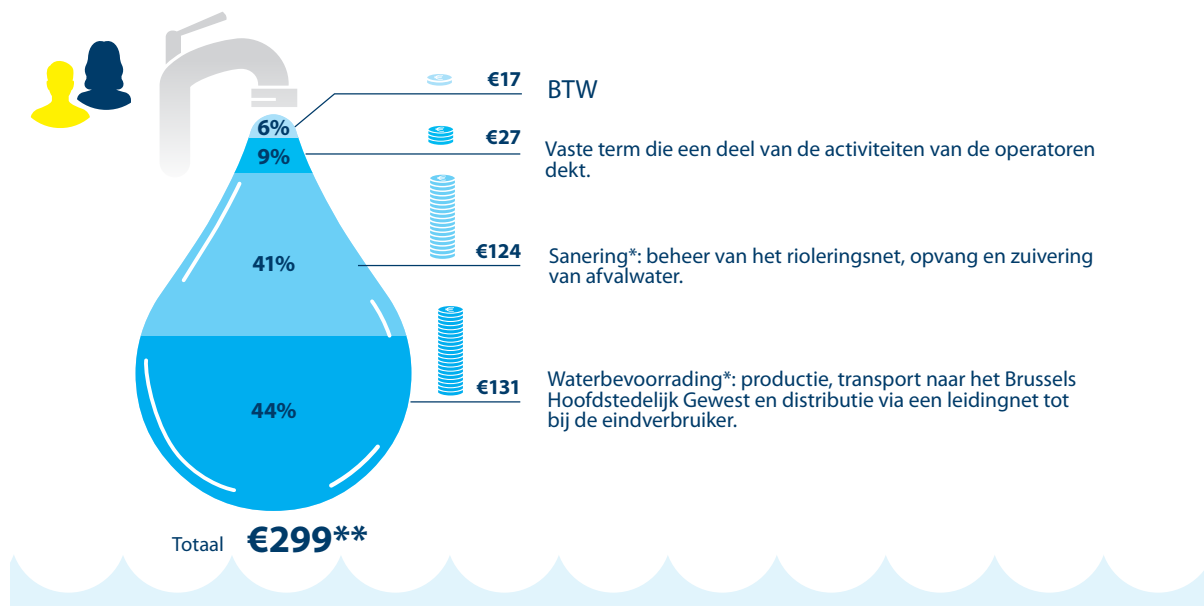
Na twee indexeringen in 2020 en 2021 met een beperkt effect op de factuur van de gebruikers, zijn er nieuwe watertarieven goedgekeurd voor de periode 2022-2026.

In 2021 werd het drinkwater dat aan de Brusselse huishoudens werd geleverd, nog gefactureerd volgens

een progressief tarief dat uit vier schijven bestond (de prijs per m<sup>3</sup> nam progressief toe). Sinds januari 2022 is dit systeem vervangen door één enkele prijs per m<sup>3</sup>. Het nieuwe lineaire tarief voor de huishoudens biedt twee voordelen: de factuur wordt inzichtelijker en het perverse effect van het progressieve tarief voor de kwetsbare huishoudens kan worden gecorrigeerd.

<sup>3</sup> Kleine verbruiker: 20 m<sup>3</sup>/jaar/persoon – Middelgrote verbruiker: 35 m<sup>3</sup>/jaar/persoon – Grote verbruiker 50 m<sup>3</sup>/jaar/persoon

**Figuur 2: Waterfactuur 2022 met zijn componenten voor een gemiddeld huishouden**



\* De kosten van sanering en waterbevoorrading zijn gebaseerd op het verbruik van het huishouden. Het sociaal waterfonds is ook in deze onderdelen opgenomen.

\*\* De cijfers zijn gebaseerd op een jaarlijks verbruik van een huishouden van 2 personen van 35m<sup>3</sup>/persoon.

De huishoudens met een laag of gemiddeld verbruik die tot 2021 onder het progressieve tarief vielen, zullen hun factuur dus zien stijgen in 2022. Daartegenover staat dat de weinige huishoudens met een hoog verbruik hun factuur zouden kunnen zien dalen. Daarnaast zullen de huishoudens die in 2021 tegen het lineaire tarief werden gefactureerd, hun facturen vanaf 2022 zien dalen als gevolg van de toepassing van het huishoudelijke lineaire tarief. De factuur van een gemiddeld huishouden zal dus met 39 euro (of 15%) stijgen. Merk op dat deze stijging van de factuur voor een deel van de meest kwetsbare gebruikers wordt gecompenseerd door de nieuwe sociale tegemoetkoming waartoe in 2021 is beslist (zie hieronder). Ondanks deze verhoging blijft de waterprijs in Brussel nog altijd onder het niveau van de prijs in Wallonië en Vlaanderen (voor de huishoudelijke en niet-huishoudelijke gebruikers).

**Tabel 1: Bedrag van de facturen voor gezinnen van één tot vier personen met een gemiddeld verbruik (35 m<sup>3</sup>/jaar/persoon), voor de drie gewesten van België**

Euro incl. btw	35 m <sup>3</sup> /jaar/persoon		
	2022	2021	
Huishouden (# personen)	Brussel	Charleroi	Gent
1	164 euro	200 euro	239 euro
2	299 euro	386 euro	378 euro
3	434 euro	572 euro	517 euro
4	570 euro	758 euro	656 euro

De niet-huishoudelijke gebruikers die een niet-huishoudelijk lineair tarief (hoger dan het tarief van de huishoudelijke gebruikers) moeten betalen, zullen hun facturen tussen 2021 en 2022 met 15% zien stijgen. Ter vergelijking, een niet-huishoudelijke afnemer die 1.500 m<sup>3</sup> water per jaar verbruikt, betaalt in Antwerpen ongeveer 15% meer en in Wallonië 30% meer dan een Brusselse verbruiker.

### 3.2. SUBSIDIEAANVRAAG VAN VIVAQUA

De stabiliteit van de tarieven sinds 2014 in combinatie met de toename van de investeringsbehoeften op het net had VIVAQUA ertoe gebracht een subsidieaanvraag in te dienen bij de regering om zijn begroting in evenwicht te brengen en de financiering van zijn activiteiten in 2020 en 2021 te garanderen. Voor 2021 had de aanvraag van VIVAQUA betrekking op een subsidie die bestond uit een vaste schijf van 30 miljoen euro, aangevuld met een voorwaardelijke schijf van 5 miljoen euro.

In de Waterordonnantie heeft BRUGEL de taak de regering te adviseren over de subsidies van de operator indien de minister belast met het waterbeleid hierom verzoekt. Zo herinnerde BRUGEL er in zijn jaarverslag van 2020 aan dat de bedragen betreffende de voorlopige schijven in verband met de subsidie 2020 of 2021 het voorwerp zouden kunnen zijn van een advies van BRUGEL alvorens te worden vrijgegeven, op verzoek van de regering. In 2021 werd BRUGEL echter niet gevraagd om een advies uit te brengen over een subsidieaanvraag van VIVAQUA.

### 3.3. UITWERKING VAN DE TARIEFMETHODOLOGIEËN (2022-2026)

De tariefmethodologieën hadden de watertarieven vanaf januari 2021 moeten bepalen. De regering gaf er echter de voorkeur aan de inwerkingtreding van de tariefmethodologieën uit te stellen om zichzelf meer tijd te geven om sociale maatregelen in te voeren ter compensatie

van de verwachte stijging van de tarieven voor de meest kwetsbare huishoudens.

Bijgevolg heeft BRUGEL, na een aantal aanpassingen van de oorspronkelijke teksten en een nieuw verzoek aan de adviesorganen (Brupartners en het Comité van Watergebruikers), in maart 2021 de eerste tariefmethodologieën gepubliceerd die het mogelijk maken om de watertarieven in het Brussels Gewest voor de periode 2022-2026<sup>4</sup> vast te stellen.

### 3.4. TARIEFVOORSTELLEN

Op basis van de methodologieën hebben de wateroperatoren (HYDRIA en VIVAQUA) hun initiële tariefvoorstellen opgesteld, die in de loop van het tweede kwartaal 2021 aan BRUGEL werden overgemaakt.

Overeenkomstig de Kaderordonnantie Water moet BRUGEL de conformiteit van het tariefvoorstel met de tariefmethodologie nagaan. De in de methodologie gemaakte en goedgekeurde keuzes kunnen in deze valideringsfase niet opnieuw ter discussie worden gesteld. BRUGEL heeft een ontwerpbeslissing opgesteld over elk tariefvoorstel van de operatoren.

Deze ontwerpbeslissingen zijn vervolgens ter raadpleging voorgelegd aan Brupartners en het Comité van Watergebruikers. Op basis van deze adviezen heeft BRUGEL het tariefvoorstel van HYDRIA eind oktober goedgekeurd en aan VIVAQUA gevraagd om zijn tariefvoorstel aan te passen.

BRUGEL vestigt ook de aandacht op het feit dat de huidige macro-economische context zou kunnen leiden tot hogere inflatiecijfers dan de cijfers die momenteel op het niveau van de tariefvoorstellen worden voorspeld. In voorkomend geval voorziet de methodologie in de mogelijkheid om de tarieven tijdens de periode indien nodig aan te passen.

4 Methodologie 2022-2026: [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/themes/water-17/tariefmethodologie-2022-2026-446](https://www.brugel.brussels/nl_BE/themes/water-17/tariefmethodologie-2022-2026-446)

5 <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2021/nl/BESLISSING-167BIS-AANVAARDING-INITIELE-TARIEFVOORSTEL-BMWB-2022-2026-VERSIE-NA-RAADPLEGING.pdf>

#### 3.4.1 Voorstel van HYDRIA

Op basis van de informatie die HYDRIA heeft verstrekt, heeft BRUGEL het ingediende tariefvoorstel goedgekeurd<sup>5</sup>. Het omvat een vast tarief van 0,5757 euro/m<sup>3</sup> excl. btw voor de volledige regulatoire periode (2022-2026). HYDRIA zal zijn gewestelijke zuiveringsactiviteiten aan VIVAQUA factureren op deze basis.

#### 3.4.2 Voorstel van VIVAQUA

De tariefvoorstellen omvatten alle kosten die door de tarieven moeten worden gedekt. De methodologie stelt principes vast die de operatoren aanmoedigen om de operationele kosten te beheersen en te rationaliseren, maar de impact blijft op korte termijn relatief beperkt. De investeringen worden overgenomen van de meerjareninvesteringsplannen (MIP) die door de regering werden goedgekeurd. BRUGEL heeft enkel controle over de investeringen buiten het Waterbeheerplan.

Het zijn de toekomstige investeringen en de beperkte beschikbaarheid van externe middelen (extra schulden of subsidies) om hun financiering te verzekeren die de stijging van de prijzen verklaren.

Het tariefvoorstel van VIVAQUA had betrekking op alle periodieke tarieven: het voorzieningstarief en het zuiveringstarief (inclusief de doorrekening van de door HYDRIA geleverde diensten).

BRUGEL heeft het totale budget dat door de tarieven moet worden gedekt, gecontroleerd. Het totale bedrag dat moet worden gedekt door de waterfactuur van de Brusselaars, bedraagt voor 2022 ongeveer 254 miljoen euro.

Wat de lineaire tarieven betreft, zijn dit de nieuwe tarieven:

- Vastrecht (huishoudelijk en niet-huishoudelijk): 27,37 euro/eenheid excl. btw (hetzij 29,02 euro incl. btw)
- Variabel gedeelte:
  - Voor de huishoudelijke gebruikers: 3,64 euro/m<sup>3</sup> excl. btw, hetzij 3,86 euro/m<sup>3</sup> incl. btw
  - Voor de niet-huishoudelijke gebruikers: 4,43 euro/m<sup>3</sup> excl. btw, hetzij 4,69 euro/m<sup>3</sup> incl. btw

Deze tarieven, die vanaf 1 januari 2022 van kracht zijn, zullen vervolgens gedurende de tariefperiode worden verhoogd, met een algemene verhoging van 4% in 2023 en een indexering van 2% op 1 januari van elk jaar, van 2024 tot 2026.

Deze nieuwe tarieven resulteren in een totale verhoging van de factuur met 15% voor de middelgrote huishoudelijke gebruikers en de niet-huishoudelijke gebruikers.

Wat het variabele gedeelte (euro/m<sup>3</sup>) betreft, wil VIVAQUA het historische verschil (gemiddeld 21,5%) handhaven tussen de huishoudelijke gebruikers en de niet-huishoudelijke gebruikers. Op basis van de gedeelde standpunten van de verschillende partijen heeft BRUGEL beslist om voor deze periode te tolereren dat de prijs per m<sup>3</sup> water voor de professionele gebruikers aanzienlijk hoger ligt dan voor de gezinnen. Voor BRUGEL berust dit verschil echter niet op enige objectieve technisch-economische redenen.

**Deze goedgekeurde nieuwe tarieven garanderen een efficiënte en duurzame dienstverlening voor alle Brusselaars.**

### 3.5. INVESTERINGSPLANNEN

De Waterordonnantie bepaalt dat de meerjareninvesteringsplannen (MIP) voor advies worden

bezorgd aan Leefmilieu Brussel (LB) tegen uiterlijk 30 september. LB brengt vervolgens in januari ter informatie advies over de MIP uit bij BRUGEL en bij de regering met het oog op de goedkeuring ervan (of niet). Zodra de plannen zijn goedgekeurd, moeten de in dit document genoemde investeringen worden uitgevoerd door de operatoren en worden de kosten ervan gedragen via de tarieven (of een gewestelijke subsidie). Door de investeringsplannen goed te keuren na het advies van LB te hebben ontvangen, oefent de regering dus op rechtstreekse wijze invloed uit op de kwaliteit van de diensten aan de watergebruikers en de hoogte van de watertarieven.

BRUGEL heeft de door de regering goedgekeurde en door de operatoren in het kader van het tariefvoorstel ingediende investeringsplannen 2021-2026 dus geïntegreerd om het tarief voor de volledige tariefperiode (2022-2026) vast te leggen.

Wat de investeringsplannen 2022-2027 betreft, werd aan BRUGEL geen officieel advies gevraagd. BRUGEL zal niettemin de correcte aanwending van de middelen voor de uitvoering van de investeringen controleren tijdens de zogenaamde ex-postcontrole in 2023 van de kosten van de in 2022 gedane investeringen, met name wat betreft de evolutie van de voornoemde inflatoire context en de impact ervan op de uitvoering van de investeringen.

### 3.6. STUDIE OVER DE MILIEUKOSTEN

Overeenkomstig artikel 39/2 van de Waterordonnantie "dient de prijs die de gebruiker betaalt, ook de milieu- en hulpbronkosten te dekken. Dat is een belangrijke toepassing van het beginsel dat consumenten moeten betalen voor de hulpbronnen die zij verbruiken en vervuilers moeten betalen voor de schade die zij toebrengen". Na gesprekken met de operatoren is echter gebleken dat de begrippen 'milieukosten' en 'hulpbronkosten' onvoldoende waren gedefinieerd om ze vanaf de eerste tariefperiode te kunnen opnemen.

Daarom heeft BRUGEL een verkennende studie <sup>6</sup> gelanceerd om in de toekomst de invoering van deze concepten in de volgende herzieningen van de tariefmethodologieën mogelijk te maken. Het doel van deze studie, die in samenwerking met LB is uitgevoerd, was een gemeenschappelijk kader vast te stellen voor de definitie van milieu- en hulpbronkosten en eventueel maatregelen op te nemen die nuttig zijn voor de identificatie en de beoordeling ervan in het nieuwe Waterbeheerplan 2022-2027. Helaas hebben VIVAQUA en HYDRRIA de uitnodiging van BRUGEL afgeslagen, hoewel ze werden gevraagd om deze verkennende studie te volgen en eraan mee te werken. Deze studie en de conclusies ervan werden gepubliceerd in 2022.

### 3.7. GOEDKEURING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN EN DE TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN VAN VIVAQUA

De Waterordonnantie heeft VIVAQUA in 2017 belast met de opdracht een voorstel van algemene voorwaarden en technische voorschriften op te stellen en ter goedkeuring voor te leggen aan BRUGEL. VIVAQUA is dan wel verantwoordelijk voor het opstellen van de tekst, maar BRUGEL heeft proactief gehandeld door advies en ondersteuning te bieden bij de opmaak van het voorstel.

De samenwerking vond plaats in de vorm van een vijftiental workshops. Deze workshops zijn constructief verlopen, in een geest van goede wil en met het doel de Brusselse gebruiker een hoge mate van bescherming te bieden en de door de operator verrichte handelingen juridisch te consolideren. Er kwamen verschillende thema's aan bod, bijvoorbeeld de factureringsregels (in geval van verhuizing, lekkage, frauduleus verbruik enz.), de aansluitingsprocedure (termijn voor de offerte, uitvoering van de aansluiting enz.), de klachtenbehandeling door de operator, de onderbreking

van de watervoorziening (al dan niet gepland, als gevolg van overmacht).

Na de workshops heeft VIVAQUA op 28 mei 2021 officieel een tekstvoorstel ingediend bij BRUGEL. De operator heeft het publiek over de ontwerp tekst geraadpleegd en feedback ontvangen van Leefmilieu Brussel en het Comité van Watergebruikers.

BRUGEL heeft een advies over de tekst uitgebracht, waarin om aanpassingen wordt verzocht. De ordonnantie van 1994 verplicht VIVAQUA niet het advies na te leven zodat het kan beslissen om de door de regulator aanbevolen maatregelen niet op te volgen door deze weigering te motiveren in een met redenen omkleed advies, dat op 10 november 2021 door VIVAQUA is bezorgd. BRUGEL stelt niettemin vast dat een groot deel van zijn wijzigingsverzoeken in aanmerking is genomen. Wat de verzoeken betreft die niet werden opgevolgd, wenst BRUGEL erop te wijzen dat het gebrek aan wijzigingen geen afbreuk doet aan de bescherming van de gebruiker en de federale of gewestelijke wetgeving.

BRUGEL heeft de algemene voorwaarden en de technische voorschriften goedgekeurd tijdens zijn vergadering van 7 december 2021. BRUGEL is ervan overtuigd dat de tekst een positieve invloed zal hebben op de bescherming van de gebruiker, aangezien de gebruiker centraal wordt gesteld in de tekst. Bovendien vermeldt het document zowel de verplichtingen van de gebruiker als die van VIVAQUA en kan het de gebruiker informeren over de watersector. Tot slot zorgt het document voor een voorspelbare behandeling van de verzoeken van de gebruiker, aangezien het de fasen van de procedures/verzoeken bevat (hoe het verzoek wordt ingediend, termijnen die in acht moeten worden genomen enz.), een verwijzing naar de tarieven voor elke niet-periodieke dienst, het principe voor elk thema gevolgd door uitzonderingen enz.

BRUGEL verduidelijkt dat de teksten, in hun goedgekeurde versie, niet onveranderlijk zijn en zullen moeten worden

6 [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/actualites/studie-betreffende-het-in-aanmerking-nemen-van-de-milieukosten-in-de-waterprijs-512](https://www.brugel.brussels/nl_BE/actualites/studie-betreffende-het-in-aanmerking-nemen-van-de-milieukosten-in-de-waterprijs-512)



aangepast aan wijzigingen in de wetgeving. Daarnaast werd in onderling overleg met VIVAQUA een aantal thema's/ bepalingen van de tekst vastgesteld om de komende jaren een analyse te kunnen maken van hun doeltreffendheid, evenredigheid en evenwichtigheid. Het doel is op middellange termijn te bepalen of de huidige bepalingen al dan niet moeten worden gewijzigd. BRUGEL hoopt dat een samenwerking met VIVAQUA leidt tot een wijziging van de teksten op middellange termijn, met inwerkingtreding op 1 januari 2025.

### 3.8. AUDITOPDRACHT BETREFFENDE DE WERKING VAN DE WATERSECTOR

Ter herinnering, de aan BRUGEL toevertrouwde auditopdracht werd in twee fasen uitgevoerd, met eerst een algemene audit betreffende de werking van de watersector, waarvan de resultaten in 2019 werden gepubliceerd op de website van BRUGEL <sup>7</sup>. De conclusie van deze algemene

audit was dat er vijf specifieke audits met betrekking tot de geïdentificeerde problemen moeten worden uitgevoerd. BRUGEL heeft er vervolgens voor gekozen om met voorrang twee specifieke audits uit te voeren die dankzij de beschikbaarheid van de wateroperatoren konden worden voltooid. De eerste audit was gericht op het beleid inzake assetmanagement van de wateroperatoren (VIVAQUA en HYDRRIA) en de resultaten zijn in 2019 op onze website <sup>8</sup> gepubliceerd. De tweede specifieke audit ging over de kwaliteit van de aan de watergebruikers verleende diensten. Deze audit vond ook voor het grootste deel plaats in 2020 en de resultaten van deze audit zijn in 2021 gepubliceerd op de website van BRUGEL <sup>9</sup>.

Deze audit, die werd toevertrouwd aan Espelia, heeft het mogelijk gemaakt om de huidige situatie van de sector (zie tabel 2) te onderzoeken, evenals de afwijkingen ten opzichte van goede praktijken afkomstig van een benchmark en de acties die moeten worden ondernomen om deze afwijkingen te verminderen. In totaal werden er 34 diensten geaudit op een totaal van 45 diensten die tijdens een workshop met

BRUGEL, de wateroperatoren en LB werden geïdentificeerd. In kader van deze audit is VIVAQUA (gedeeltelijk) verantwoordelijk voor 32 diensten in alle dienstcategorieën, terwijl HYDRRIA (gedeeltelijk) verantwoordelijk is voor negen diensten.

Uit de audit blijkt duidelijk dat de watersector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest momenteel werkt aan een belangrijke verandering in zijn benadering van de kwaliteit van de diensten, die hoofdzakelijk wordt aangedreven door de acties en de doelstellingen van VIVAQUA, als onderdeel van zijn strategisch plan Vivanext. Hoewel het een minder grote en vooral indirecte impact heeft op de watergebruiker, moet HYDRRIA bereid zijn een belangrijkere rol op zich te nemen in de diensten aan de gebruiker, met name op het vlak van de informatie over en het beheer van de overlast in verband met de bouwplaatsen, in overleg met VIVAQUA.



7 <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2019/nl/STUDIE-29-inzet-en-uitdagingen-watersector.pdf>

8 <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2020/nl/STUDIE-35-AUDIT-ASSETMANAGEMENTSBELEID-WATEROPERATOREN.pdf>

9 <https://www.brugel.brussels/publication/document/studies/2021/nl/STUDIE-37-AUDIT-2-KWALITEIT-OPERATORENDIENSTEN.pdf>

Tabel 2: SWOT-analyse van de watersector in het BHG voor 2020

Sterke punten (Strengths)	Zwakke punten (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Voorzienings- en zuiveringsdiensten over het algemeen van goede kwaliteit</b>, geen alarmerende signalen over de kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>• <b>Preventief beleid voor de bescherming van de watervoorraden</b> door middel van een beleid voor de aankoop van grond rond de waterwinningen en een beheer in relatie met de bewoners van de waterwingebieden om de risico's op verontreiniging te voorkomen</li> <li>• Dankzij de diversiteit van de waterwinsoorten en -plekken in combinatie met een op bevoorradingszekerheid gericht ontwerp van het aanvoernet (maasvormig net + reservoir), kon <b>de continuïteit van de drinkwatervoorziening al 130 jaar</b> gegarandeerd blijven</li> <li>• <b>Overheidsoperatoren betrokken bij het langetermijnbeheer</b></li> <li>• Technisch gerichte diensten die een solide <b>basis vormen voor de werking van de diensten</b></li> <li>• De waterprijs is al verscheidene jaren stabiel, wat een sterk punt is voor de gebruikers (eerder een zwak punt vanuit het oogpunt van de operator)</li> <li>• <b>Huidig transformatieproces</b> (Vivanext, klachtenbeheer, SAP enz.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Geen algemene beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening</b></li> <li>• <b>Klachtenbeheer</b> momenteel <b>niet geconsolideerd</b></li> <li>• <b>Weinig procedures voor doeltreffende gegevensverzameling en -analyse</b></li> <li>• <b>Zuiveringsnet</b> deels in <b>slechte staat</b></li> <li>• <b>Digitale omschakeling laattijdig ingezet</b></li> <li>• <b>Weinig proactieve benaderingen van de gebruikers</b></li> <li>• Historisch gezien technisch gerichte diensten die de gebruiker niet centraal stellen in de dienstverlening en <b>waarbij de werkwijzen veelal in silo's zijn opgedeeld</b></li> <li>• <b>Weinig cultuur gericht op de relatie met de gebruiker</b></li> <li>• Tot dusver geen voortgangsindicatoren met betrekking tot de bescherming van de watervoorraden</li> <li>• Zeer <b>weinig geconsolideerde geografische informatie (GIS-gegevens)</b></li> <li>• <b>Gebrek aan consistentie in de vermelde prijzen</b> voor de gebruikers voor de diensten</li> <li>• <b>Successen</b> van de operatoren <b>worden weinig in de kijker gezet bij het grote publiek</b></li> <li>• <b>Operationele werking staat momenteel te ver weg van de</b> (bijna onbestaande) <b>gebruikersfeedback</b></li> </ul>
Opportunities (Opportunities)	Bedreigingen (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te consolideren algemene samenhang van de grote en kleine watercyclus (grenzen van perimeters, overstorten, verduidelijking van verantwoordelijkheden, mogelijk sluiten van overeenkomsten enz.)</li> <li>• <b>Digitalisering van kennis en knowhow aan de gang</b> (SAP met name bij Vivaqua)</li> <li>• Abonneerrelatie gericht op de gebruikerservaring en de personalisering ervan</li> <li>• <b>Duurzaamheid en energie-efficiëntie</b> (begin van het thema bij de operatoren)</li> <li>• <b>Prijsherzieningsprocedure gekoppeld aan een reële ambitie om de kwaliteit van de diensten te verbeteren</b>, op basis van een tariefmethodologie die is gebaseerd op de reële werkingskosten en tegelijk een efficiënt beheer van de middelen omvat (efficiëntiefactor, beheersbare kosten enz.)</li> <li>• <b>Meer interactie met de andere wateractoren</b> (grote cyclus) is wenselijk</li> <li>• <b>Herziening van de algemene voorwaarden</b> voor meer duidelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vivaqua heeft veel projecten tegelijkertijd lopen</b>, wat enerzijds getuigt van veel dynamisme, maar ook een risico vormt om ze allemaal in goede banen te leiden</li> <li>• Aandacht voor de <b>unieke SAP-oplossing voor gegevensbeheer</b> die de operator aan deze tool koppelt en de interoperabiliteit met andere tools, naast <b>gegevensbescherming en cyberbeveiliging</b></li> <li>• De IT-competentie is onvoldoende duidelijk in kaart gebracht in het organogram van Vivaqua, ook al gaat het om een groot project</li> <li>• <b>Toename van onbetaalde facturen en afsluitingen</b></li> <li>• De werking kan sterk worden <b>beïnvloed door actoren buiten het BHG</b> (bv. Farys)</li> <li>• Vivaqua heeft momenteel een tekort van 40 miljoen euro per jaar <b>om de investeringen te dekken</b> en een schuld van bijna 900 miljoen euro</li> <li>• Mogelijke verhoging van het watertarief tegen 2022 (zie prijsherziening), <b>heffing op waterwinningen zal waarschijnlijk stijgen</b> met een directe impact op de waterprijs in het BHG</li> <li>• <b>Kwetsbaarheid van de watervoorraad</b> in het licht van de klimaatverandering op middellange en lange termijn</li> <li>• <b>Risico op verergering van overstromingen en lozingen in het milieu door</b> klimaatverandering en toenemende ondoorlaatbaarheid van de bodem</li> </ul>

De auditor heeft dus de prestaties van de Brusselse operatoren vergeleken met die van operatoren in andere Europese steden. Uit de kloofanalyse blijkt dat de vele diensten in de sector voor verbetering vatbaar zijn, met name de diensten 'Klant' en 'Betaling'. Over het geheel genomen zijn er echter zeer weinig diensten die worden verwaarloosd of waaraan onvoldoende wordt gewerkt door de Brusselse operatoren, hetgeen volgens BRUGEL een eerste positief resultaat is.

Op basis van zijn eigen expertise en ervaringen uit best practices heeft de auditor een visie gegeven op de waarschijnlijke en proactieve toekomstige situatie van de sector vanuit het oogpunt van de verbetering van de kwaliteit van de diensten, waarbij ook werd gekeken naar de reeds door de operatoren ondernomen acties. De watersector in het BHG moet in staat zijn om de kwaliteit van de verleende diensten aan de gebruikers tegen 2024 aanzienlijk te verbeteren. Dit is echter alleen mogelijk op voorwaarde dat de voortgang van alle geplande acties in het kader van het strategisch plan van VIVAQUA wordt gecontroleerd en de opvolging van de kwaliteit wordt gestructureerd door monitoring van ad-hocindicatoren door de twee operatoren.

De auditor heeft stappenplannen voor verbetering voorgesteld om tegen 2024 en 2027 een betere kwaliteit van de verleende diensten te bereiken. Aan de wateroperatoren wordt gevraagd om rekening te houden met de verschillende voordelen voor de gebruiker en om pragmatisch te zijn bij de toewijzing van middelen om deze resultaten te bereiken.

De auditor heeft ook aanbevelingen gedaan aan BRUGEL om de evolutie van de kwaliteit van de verleende diensten aan de watergebruikers op te volgen. Espelia heeft bijvoorbeeld extra indicatoren voorgesteld naast de indicatoren als bijlage bij het ontwerp van de tariefmethodologie (door BRUGEL opgesomd op basis van de eerste algemene audit).

Dankzij deze audit beschikken de sector en de betrokken partijen, waaronder BRUGEL en LB, over precieze informatie

om de operatoren te helpen hun organisatie aan te passen om de kwaliteit van de verleende diensten aan de watergebruikers te verbeteren. Deze pragmatische visie is gericht op een permanent verbeteringstraject naar uitmuntendheid in de sector, waarbij zowel bij BRUGEL als bij de operatoren de middelen worden geroptimaliseerd.

### 3.9. MONITORING VAN DE SECTOR

Op basis van de resultaten van de twee specifieke audits (assetmanagement en kwaliteit van de diensten) en de goedkeuring van de algemene voorwaarden van VIVAQUA werden er workshops met de operatoren gehouden om de meest relevante indicatoren te selecteren en toe te passen. BRUGEL zal een indicatorenlijst opstellen die rekening houdt met de behoeften van BRUGEL en de interne vereisten van de operatoren. Met deze indicatoren wordt beoogd de kosten te beheersen, de verplichtingen in de algemene voorwaarden te controleren en toezicht te houden op de goede werking van de sector. Dankzij deze belangrijke monitoringwerkzaamheden zullen we de komende jaren over relevante gegevens kunnen beschikken om analyses met betrekking tot deze drie doelstellingen uit te voeren. Indien nodig zullen deze werkzaamheden het mogelijk maken om een stimuleringsmechanisme in te voeren voor sommige indicatoren voor de volgende tariefperiode.

### 3.10. REKENING HOUDEN MET DE KWETSBARE GEBRUIKERS EN DE MAATSCHAPPELIJKE WERKELIJKHEID IN DE WATERSECTOR

#### 3.10.1 In het kader van het opstellen van de algemene voorwaarden

Rekening houdend met het feit dat bijna 25% van de Brusselaars in een situatie van waterarmoede verkeert, zou BRUGEL willen dat het invorderingsproces en de

communicatie van de operator het mogelijk maken om de kwetsbaarheid van de gebruiker zo niet te beperken dan wel op zijn minst niet te accentueren. De maatschappelijke realiteit en de strijd tegen de waterarmoede zijn dan ook de sleutelementen die BRUGEL hebben geleid bij het opstellen van de algemene voorwaarden (zie 3.6. hierboven).

Zo ondersteunde BRUGEL bij het opstellen van de algemene verkoopvoorwaarden het uitwerken van duidelijke regels met betrekking tot termijnen, facturen en herinneringen, de communicatie van de operator met de gebruiker, het formulier van tegensprekelijke meteropname, de stappen die de operator moet ondernemen om toegang te krijgen tot de meters, de mogelijkheid voor elke gebruiker om zich gemakkelijk te laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde enz. BRUGEL zal, in het kader van de toekomstige wijzigingen van de algemene voorwaarden, rekening blijven houden met de waterarmoede en de operatoren aanmoedigen om dit ook te doen.

#### 3.10.2 In het kader van de strijd tegen de waterarmoede en de wijziging van de reglementering

In zijn resolutie van 30 april 2019 betreffende de toegang tot drinkwater voor iedereen en de strijd tegen de waterarmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het Brussels parlement aan de regering gevraagd om een werkgroep op te richten, bestaande uit VIVAQUA en de actoren op het vlak van de strijd tegen armoede en schuldenlast, onder wie ook BRUGEL, om sociale maatregelen uit te vaardigen met als doel waterarmoede te verhelpen.

Deze groepen onder leiding van LB, die zijn samengekomen in 2020 en 2021, bestonden uit publieke en private sociale actoren, academici, rechters, VIVAQUA, BRUGEL en het kabinet van de minister belast met het waterbeleid. Het doel was de opstellers van het ontwerp van ordonnantie een leidraad te bieden.

Op verzoek van de minister belast met het water- en energiebeleid heeft BRUGEL een advies opgesteld voorafgaand aan de indiening van het ontwerp tot wijziging van de Waterordonnantie en de ordonnantie van 1994<sup>10</sup>. Het document is een belangrijke stap voorwaarts in de strijd tegen de waterarmoede omdat het voorziet in sociale maatregelen zoals een sociale tegemoetkoming, een algemeen verbod op het afsluiten van de meters, een verplichting voor de operator om aanvragen voor afbetalingsplannen te aanvaarden en, tot slot, de uitbreiding van de bevoegdheden van de Geschillendienst van de watersector.

In dit advies heeft BRUGEL ook andere maatregelen voorgesteld, zoals de invoering van een jaarlijkse sociale verslaggeving, een jaarverslag van de operator aan de regulator waarin de kwaliteit van de geleverde diensten wordt beschreven, en een officieel advies aan LB over de meerjareninvesteringsplannen.

In het ontwerp van ordonnantie, dat de regering op 13 oktober 2021 heeft ingediend, is alleen de sociale verslaggevingsmaatregel opgenomen. BRUGEL volgt niettemin nauwlettend de toevoeging van deze maatregelen op middellange termijn.

Op 24 december 2021 is dan de ordonnantie tot wijziging van een aantal bepalingen van de Waterordonnantie en de ordonnantie van 8 september 1994 goedgekeurd, die op 1 januari 2022 in werking moest treden.

### **Gevolgen van de wijzigende ordonnantie**

Om de gevolgen voor een bepaalde categorie verbruikers te verzachten, ging de tariefverhoging gepaard met een reeks sociale en beschermingsmaatregelen. Afsluitingen zijn voortaan het hele jaar verboden. Bovendien kunnen de meest kwetsbare huishoudens vanaf 2022 rekenen op sociale bijstand. De Brusselse regering heeft beslist om een sociale

tegemoetkoming te financieren die ten goede moet komen aan meer dan een kwart van de Brusselse huishoudens. Deze sociale tegemoetkoming zal worden toegekend aan de rechthebbenden op een verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorg (RVV). Voor deze huishoudens zal de waterfactuur in 2022 dus dalen ten opzichte van de tarieven 2021. Voor een huishouden met een gemiddeld verbruik van 35 m<sup>3</sup>/jaar/persoon zal het effect<sup>11</sup> een daling met 10,5% tussen 2021 en 2022 zijn. Alle rechthebbenden zullen profiteren van de maatregel: de huishoudens met een individuele meter krijgen een korting op hun jaarlijkse factuur en de huishoudens met een collectieve meter ontvangen een cheque van de operator.

Deze maatregel zal in 2025 worden geëvalueerd. Vanwege zijn deskundigheid op het gebied van energie is BRUGEL bereid deze evaluatie zowel vanuit kwantitatief als kwalitatief oogpunt uit te voeren. BRUGEL blijft ook alert voor de mogelijke tarifaire en maatschappelijke gevolgen van de maatregel van niet-afsluiting.

Bovendien heeft de Brusselse regering, die zich bewust is van de gevolgen van de waterarmoede, beslist om de budgetten voor het Sociaal Waterfonds van het OCMW te verhogen. Door deze verhoging zal een groter aantal huishoudens met een betalingsachterstand kunnen worden geholpen, maar zal ook het kader voor sociale opvolging worden verbeterd door de aanwerving van toegewijde maatschappelijk werkers.

### **Aandachtspunten en principes**

Zoals herhaald in het raadgeingsverslag betreffende de tariefmethodologie, benadrukt BRUGEL hier dat het gewicht van de waterfactuur in het huishoudbudget relatief beperkt blijft in vergelijking met andere facturen zoals de energiefactuur<sup>12</sup>, ook voor de kwetsbaarste huishoudens.

Gezien de sterke stijging van de facturen voor zowel elektriciteit (stijging met 100%) als gas (stijging met 200%) valt echter te vrezen dat voor een groot aantal Brusselse huishoudens het beschikbare aandeel voor de betaling van de basisfacturen niet meer toereikend is. BRUGEL herhaalt daarom zijn standpunt dat het noodzakelijk is om op een globale manier na te denken over armoede.

Hoewel het niet aan BRUGEL is om een standpunt in te nemen over deze bedragen (aangezien ze volledig worden gedekt door de gewestelijke begroting), vindt BRUGEL het wenselijk dat aan VIVAQUA wordt gevraagd om te voorzien in een gedetailleerde monitoring van de uitvoerings- en opvolgingskosten. Als dit niet wordt gedaan, zal een nauwkeurige evaluatie van de maatregel in de komende jaren ingewikkeld zijn. Deze opvolging van de kosten zal ook de tariefcontrole vergemakkelijken.

## **3.11. BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE BEMIDDELINGSDIENST**

Zoals bepaald in de Waterordonnantie heeft BRUGEL een Waterbemiddelingsdienst in het leven geroepen, die operationeel werd op 1 januari 2020 en is bestemd om de vragen en de klachten van gebruikers ten aanzien van VIVAQUA of HYDRIA te behandelen.

In de loop van 2021 heeft de dienst 17 klachten ontvangen:

Domein van de vraag	Klachten
Afschaffing van de toepassingsvoorwaarde voor co-ouderschap	3
Toegankelijkheid van de klantendienst	6
Toepassing door VIVAQUA van het herfactureringsstelsel bij een waterlek	1
Problemen in verband met facturen	5
Problemen in verband met afbetalingsplannen	1
Bankdomiciliëring	1

<sup>10</sup> <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2021/nl/ADVIES-320-KARDERODONANTIE-WATER.pdf>

<sup>11</sup> Het gedetailleerde effect wordt beschreven op pagina 12 van het advies van BRUGEL: <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2022/nl/ADVIES-339-SOCIALE-MAATREGELLEN-WATER.pdf>

<sup>12</sup> Standaardaanbod voor 2.800 kWh elektriciteit en 12.000 kWh gas: 951 + 1.395 = 2.346 euro (bron: Brusim), d.w.z. meer dan vier keer de waterfactuur 2022 voor een huishouden van vier personen (35 m<sup>3</sup>/jaar/persoon).



De meerderheid van de klachten bij de Bemiddelingsdienst is dus het gevolg van een gebrek aan toegankelijkheid van de klantendienst en problemen in verband met facturen. BRUGEL is door VIVAQUA niet op de hoogte gebracht van enig probleem met betrekking tot de toegankelijkheid van zijn klantendienst. Het is pas in het kader van de bij de Bemiddelingsdienst ingediende klachten dat VIVAQUA BRUGEL op het bestaan van een gebrek heeft gewezen. Vroegtijdige communicatie zou de regulator in staat hebben gesteld de gebruikers gerust te stellen wanneer ze contact met hem opnamen. In de toekomst wenst BRUGEL op de hoogte te worden gebracht van elk gebrek dat de gebruiker treft om ad-hocmaatregelen te nemen die de transparantie van de aan de gebruiker verstrekte informatie verzekeren, maar ook om de operator bijstand te verlenen om het gebrek te verhelpen.

BRUGEL kan echter niet beweren dat de bovenvermelde problemen een teken zijn van een belangrijk disfunctioneren van de sector. Om lessen te trekken uit deze gegevens, zullen ze moeten worden gecorrigeerd met de door VIVAQUA zelf ontvangen klachten, als in 2022 bij VIVAQUA een alomvattende klachtenbehandeling operationeel is.

Zodra het informaticasysteem operationeel is, zal BRUGEL aan VIVAQUA vragen om jaarlijks een verslag op te stellen over de bij VIVAQUA ingediende klachten, op basis van een kader en een categorisering die in onderling overleg worden vastgesteld.

Tot slot blijft BRUGEL ervan overtuigd dat de uitbreiding van de bevoegdheden van de Geschillendienst van de watersector, in plaats van het bestaan van een Bemiddelingsdienst, een betere bescherming van de gebruiker zou verzekeren en de regulator in staat zou stellen zijn opdracht beter uit te voeren. In het kader van de wijziging van de Kaderordonnantie Water (zie hierboven) heeft BRUGEL deze wetswijziging dan ook krachtig gesteund.

## 3.12. SAMENWERKINGEN IN DE WATERSECTOR

### 3.12.1 Overleg met de belanghebbenden in het BHG

In 2021 heeft BRUGEL het aantal overlegmomenten en samenwerkingen met de belanghebbenden van de watersector opgevoerd, zoals vereist door het wettelijke kader of op eigen initiatief. We sommen er hier een paar op:

- Raadpleging van Brupartners en het Comité van Watergebruikers in het kader van de goedkeuring van de tarieven van 2022-2026.
- Raadpleging in juli 2021 van de watergebruiker en de betrokken actoren over de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten voor het watergebruik en de technische voorschriften van VIVAQUA.
- De audit over de kwaliteit van de diensten stond onder toezicht van een stuurgroep bestaande uit BRUGEL, VIVAQUA, HYDRIA en LB. BRUGEL onderstreept de doeltreffende samenwerking van deze partijen die het mogelijk heeft gemaakt om tot een kwaliteitsvol resultaat te komen, in het voordeel van iedereen en aangepast aan de realiteit van de watersector in het BHG.
- Bovendien heeft BRUGEL de gelegenheid gehad om verschillende maatregelen (sociale maatregelen, investeringsplan enz.) te bespreken met LB en het kabinet van de minister belast met het waterbeleid. De studie over de milieu- en hulpbronkosten werd uitgevoerd in samenwerking met LB.
- De workshops ter herziening van de opvolgingsindicatoren van de sector, waaraan VIVAQUA, HYDRIA en LB hebben deelgenomen, die in 2021 hebben plaatsgevonden en in 2022 zullen worden voortgezet.

BRUGEL blijft openstaan voor alle mogelijkheden tot overleg en samenwerking en is van plan zijn contacten met LB in de toekomst te intensiveren (met name met betrekking tot de investeringsplannen van de operatoren).

### 3.12.2 Nationale en internationale samenwerkingen

BRUGEL is lid van de vereniging van Europese regulatoren 'WAREG', die bestaat uit 26 nationale en regionale regulatoren. Het hoofddoel van deze vereniging is het delen van kennis en best practices in de Europese watersector. Deze uitwisselingen nemen de vorm aan van conferenties en thematische rapporten. BRUGEL blijft bijdragen en van gedachten wisselen met zijn Europese collega's over thema's zoals de verschillende governancetypes binnen de gereguleerde sectoren. BRUGEL werkt ook mee aan de taskforce 'KPIs' over de monitoring van de prestaties van de watersector.

Het tweede Europese forum over de regulering van de waterdiensten vond op afstand plaats, maar werd georganiseerd vanuit de gebouwen van BRUGEL. Sinds oktober 2021 biedt BRUGEL regelmatig onderdak aan het secretariaat van de WAREG in zijn gebouwen. Een lid van het secretariaat is ook permanent in Brussel gedetacheerd om de contacten met de Europese instellingen te intensiveren.

Daarnaast zijn de regulatoren van de drie gewesten van het land (VMM, CCEAU en BRUGEL) in oktober voor het eerst bijeengekomen om werksynergieën tot stand te brengen, waarvan de eerste een gezamenlijk project was om de tarieven van de drie gewesten te publiceren. BRUGEL is voorstander van intensievere contacten tussen deze drie instellingen.

## 4 VOORUITZICHTEN

BRUGEL voert zijn opdrachten uit met de grootst mogelijke transparantie. Alle studies en adviezen die in dit thematisch verslag worden genoemd, zijn verschenen op zijn website. Bovendien heeft BRUGEL als gedragslijn aangenomen om zoveel mogelijk te werken in overleg met de actoren van de watersector, d.w.z. zowel VIVAQUA, HYDRIA, LB als de sociale actoren. Op deze manier kan BRUGEL adviezen formuleren en beslissingen nemen die rekening houden met de bijzondere situaties van de watersector in het BHG, en tegelijk inspiratie putten uit de goede praktijken die zijn ontwikkeld in andere Europese landen of regio's. BRUGEL zal de regering dus blijven adviseren over de noodzakelijke wetswijzigingen, met name met het oog op de nieuwe energie-uitdagingen die een impact hebben op de watersector, en om de gebruikers meer ondersteuning te bieden. Tot slot zal BRUGEL de contacten met de andere nationale en Europese regulatoren blijven ontwikkelen.

BRUGEL zal nauw met de operator blijven samenwerken om de doeltreffendheid van de bepalingen van de algemene voorwaarden te analyseren en de verbetering ervan te overwegen. Deze werkzaamheden zullen met name mogelijk worden gemaakt door de Geschillendienst, die niet alleen tot taak heeft de gebruikers bij te staan, maar het ook mogelijk maakt de gebreken van de sector vast te stellen door toezicht te houden op de klachten en dus op de algemene voorwaarden.

In de loop van 2022 zal BRUGEL met de operatoren het kader uittekenen van de gegevens die moeten worden overgemaakt in het kader van de eerste ex-post-tariefcontrole die in de loop van 2023 zal plaatsvinden. BRUGEL zal ook aandacht besteden aan de uitvoering van het nieuwe Waterbeheerplan (2022-2026).

BRUGEL zal het proces voor de verbetering van de kwaliteit van de door de operatoren verleende diensten aan de gebruikers ook blijven begeleiden, in overleg met alle wateractoren, onder meer door te zoeken naar innoverende oplossingen, om op middellange termijn bij te dragen tot een verbetering van de verhouding tussen de kosten en de kwaliteit van de diensten, op sectorniveau. Daarom zal het toezicht op de sector worden aangevuld met de meest relevante indicatoren om de ontwikkeling van de kwaliteit van de diensten op te volgen, in overleg met LB.

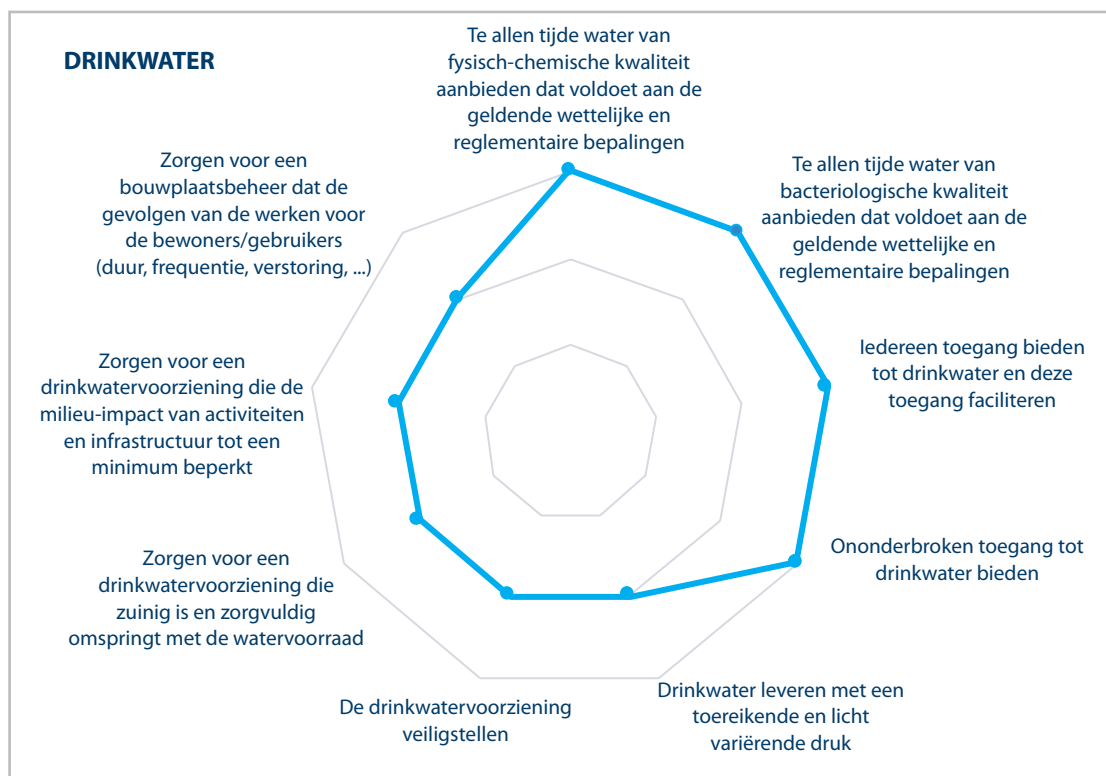
Bovendien zal BRUGEL nauwlettend toezien op de uitvoering van de sociale tegemoetkoming ten behoeve van de begunstigde huishoudens, waardoor ze hun waterfactuur gemakkelijker kunnen betalen. BRUGEL zal betrokken blijven bij de werkzaamheden in verband met waterarmoede en zal zich inspannen om zijn energie-expertise te delen.



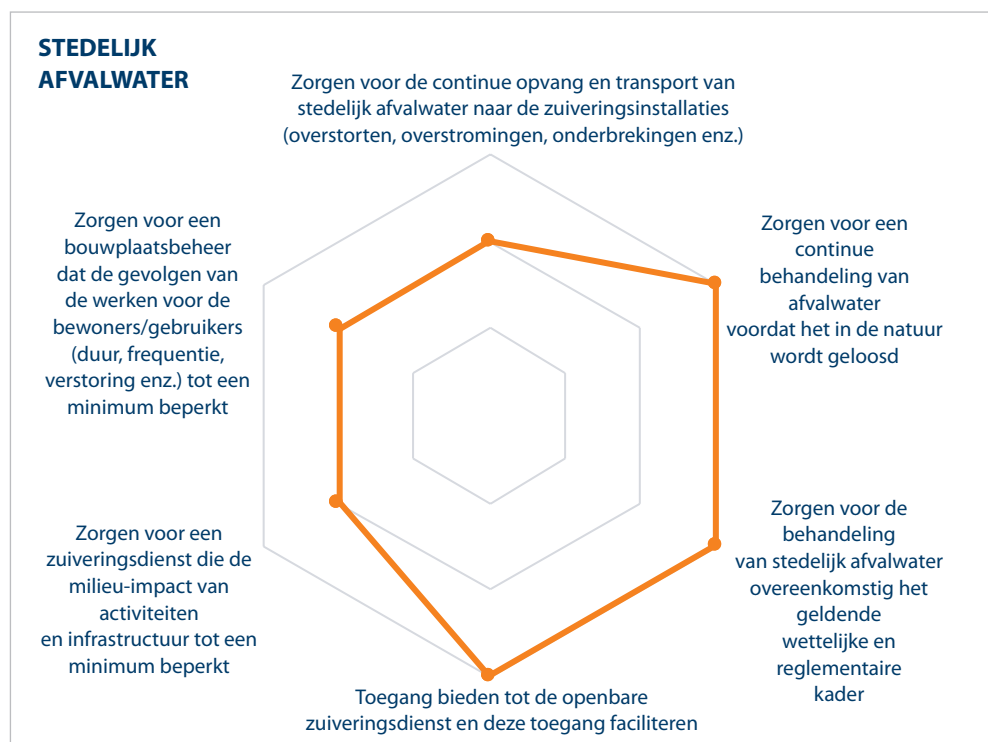
# BIJLAGE 1: KLOOFANALYSES VAN DE KWALITEIT VAN DE VERLEENDE DIENSTEN AAN DE GEBRUIKER IN HET KADER VAN DE AUDIT VAN DE OPERATOREN

De onderstaande figuren geven het niveau van elke dienst weer in vergelijking met goede praktijken die bij andere Europese operatoren zijn vastgesteld. Het doel is een samenvattend beeld te krijgen van de diensten waarvoor nog (geplande of ongeplande) acties nodig zijn om het kwaliteitsniveau te verbeteren. Hoe groter de getekende zone, hoe beter de dienst presteert. Merk op dat het domein 'prestatie' niet is vertegenwoordigd. Dit domein bestaat uit slechts twee diensten, die worden beoordeeld op het gemiddelde niveau 'voor verbetering vatbaar'.

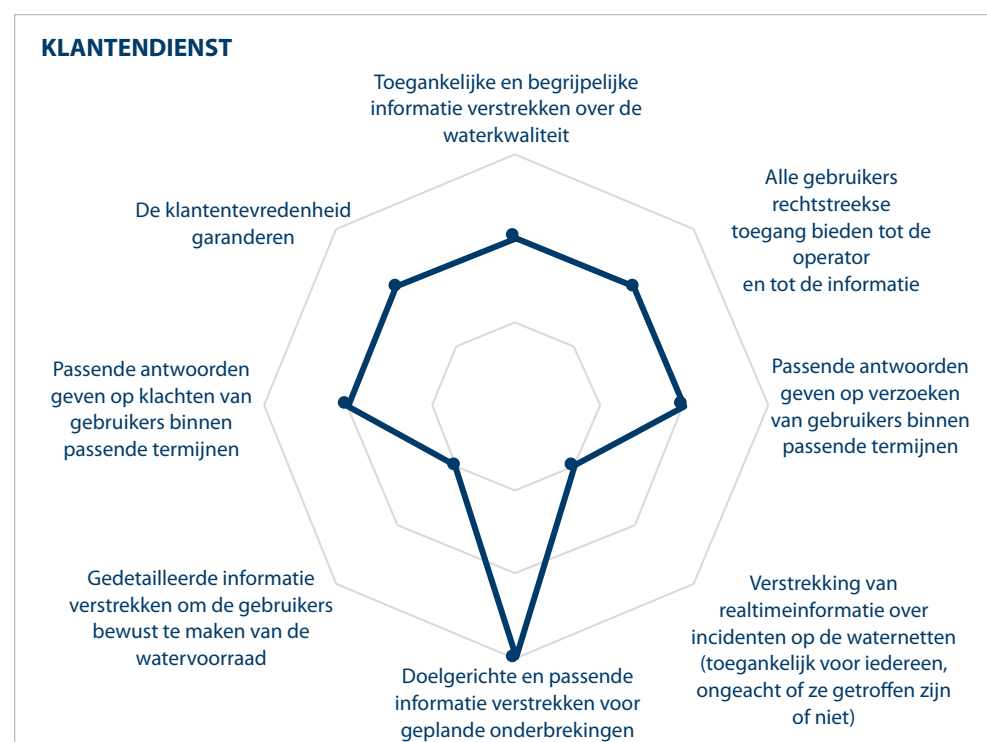
**Figuur 1: Niveaus van de diensten in verband met operaties en netten voor drinkwater**



**Figuur 2: Niveaus van de diensten in verband met operaties en netten voor stedelijk afvalwater**



**Figuur 3: Niveaus van de diensten in verband met de klantendienst**





**Figuur 4: Niveaus van de diensten in verband met de betaling**





**Verantwoordelijke uitgevers**

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

**Design en vormgeving**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Foto's**

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

*Ce cahier thématique est aussi disponible en français.*

**brugel** ●●

DE BRUSSELE REGULERENDE INSTANTIE VOOR  
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJS.

Kunstlaan 46/14  
1000 Brussel  
[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)