

THEMATISCH VERSLAG
DE WATERSECTOR

brugel ● ●

JAARVERSLAG
2 0 2 4



INHOUDSOPGAVE



RAADPLEEG HET JAARVERSLAG
VAN BRUGEL
[https://brugel.brussels/publication/
document/verslagen/2025/nl/
Jaarverslag-2024-BRUGEL.pdf](https://brugel.brussels/publication/document/verslagen/2025/nl/Jaarverslag-2024-BRUGEL.pdf)

1	Opdrachten van BRUGEL in de watersector	3
2	Opvallende feiten van 2024	4
3	Kerncijfers van 2024	6
3.1	Trends in de watersector in de afgelopen jaren	6
3.2	Evolutie van de waterprijs tot vandaag	8
4	Thematisch dossier: het saneringsnet in het BHG	11
5	Activiteiten van BRUGEL in de watersector in 2024	14
5.1	Toezicht op de kosten van de operatoren	14
5.2	Toezicht op de kosten van het sociaal waterbeleid in het BHG	16
5.3	Behandeling van de klachten van de watersector	16
5.4	Overleg binnen de watersector	17
6	Vooruitzichten	19

1

OPDRACHTEN VAN BRUGEL IN DE WATERSECTOR

Sinds 1 januari 2018 vervult BRUGEL naast haar rol van regulator van de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ook de rol van onafhankelijk toezichthoudend orgaan voor de waterprijs. Die nieuwe rol ging gepaard met de toewijzing van tal van opdrachten krachtens de Ordonnantie tot opstelling van een kader voor het waterbeleid van 2006 (Waterordonnantie):

- toezicht op de kosten die Vivaqua en Hydria maken bij de uitvoering van hun openbare dienstopdrachten;
- vaststelling van de tariefmethodologieën en de goedkeuring van de tariefvoorstellen van wateroperatoren;
- goedkeuring van de algemene voorwaarden van Vivaqua;
- ontwikkeling van deskundigheid inzake de werking van de watersector om zo de Regering te kunnen adviseren;
- invoering van een geschillendienst (voorheen, tussen 2020 en 2022, bemiddelingsdienst).





OPVALLENDE FEITEN VAN 2024

In 2024 onderging de watersector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een aantal belangrijke veranderingen. Het drinkwaterverbruik per inwoner is blijven dalen tot ongeveer 31 m³ per jaar, waarschijnlijk door zuiniger gedrag en het gebruik van efficiëntere huishoudtoestellen. Tegelijk nam het volume behandeld stedelijk afvalwater toe door de hevige regenval van dat jaar. De waterzuiveringsstations optimaliseerden hun processen, waardoor ze hetzelfde niveau van energieverbruik behielden ondanks de behandeling van grotere watervolumes.

Na een lange periode van stagnatie kenden de watertarieven in 2022 en 2023 een stijging met de inwerkingtreding van de gereguleerde tarieven. Voor de meest kwetsbare gebruikers werd die stijging gecompenseerd door een sociale tegemoetkoming. In 2024 bleven de tarieven stijgen

als reactie op de hogere operationele kosten, grotendeels gekoppeld aan de inflatie, en in 2025 worden verdere stijgingen verwacht. In 2024 bedroeg de gemiddelde factuur van een huishouden € 344,14.

Onderdeel van het rioleringsnet van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest had nog steeds te kampen met grote uitdagingen. Een deel van het net, dat voornamelijk door Vivaqua wordt beheerd, is immers oud en vereist aanzienlijke investeringen. Ondanks grote budgettaire inspanning werd slechts 0,65% van het net vernieuwd in 2024. BRUGEL heeft Leefmilieu Brussel (LB) en de operatoren meermaals gewezen op de noodzaak van een verhoging van de investeringen om de duurzaamheid van het net te waarborgen. In samenwerking met hen heeft BRUGEL gewerkt aan de herziening van het rapporteringsmodel voor investeringen van Vivaqua, om de transparantie en de doeltreffendheid

van het toezicht op de toekomstige investeringen te verbeteren. BRUGEL heeft ook een studie uitgevoerd over de veerkracht van het net in het licht van de klimaatveranderingen en beveelt de ontwikkeling van een kaderplan op lange termijn aan.

BRUGEL heeft daarnaast de kosten voor 2023 van de operatoren Vivaqua en Hydria gecontroleerd. Die oefening bracht ondermaatse investeringen in het rioleringsnet en overschrijdingen van de onbeheersbare kosten, hoofdzakelijk als gevolg van de inflatie, aan het licht. BRUGEL hield eveneens toezicht op de implementatie van de sociale tegemoetkoming en stelde daarbij vast dat Vivaqua de sociale tegemoetkoming niet automatisch aftrok van de waterfacturen, maar er de voorkeur aan gaf om die tussenkomst via een overschrijving aan de begunstigten te betalen, wat voor sommige gebruikers tot betalingsmoeilijkheden kon leiden.

De geschillendienst van BRUGEL heeft bovendien 93 klachten “water” behandeld in 2024, voornamelijk in verband met betwistingen van facturen. Dankzij de beslissingen die sinds 2022 werden genomen, kon BRUGEL vaststellen welke verbeteringen moeten worden aangebracht aan de algemene voorwaarden van Vivaqua.

In het algemeen heeft BRUGEL in 2024 bijzondere aandacht besteed aan de versterking van het overleg met de betrokken partijen van de sector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar ook op Europees niveau. Die activiteit van BRUGEL strekt ertoe de beste praktijken van de economische regulering in te voeren, met veel aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers en de financiering van de investeringen.



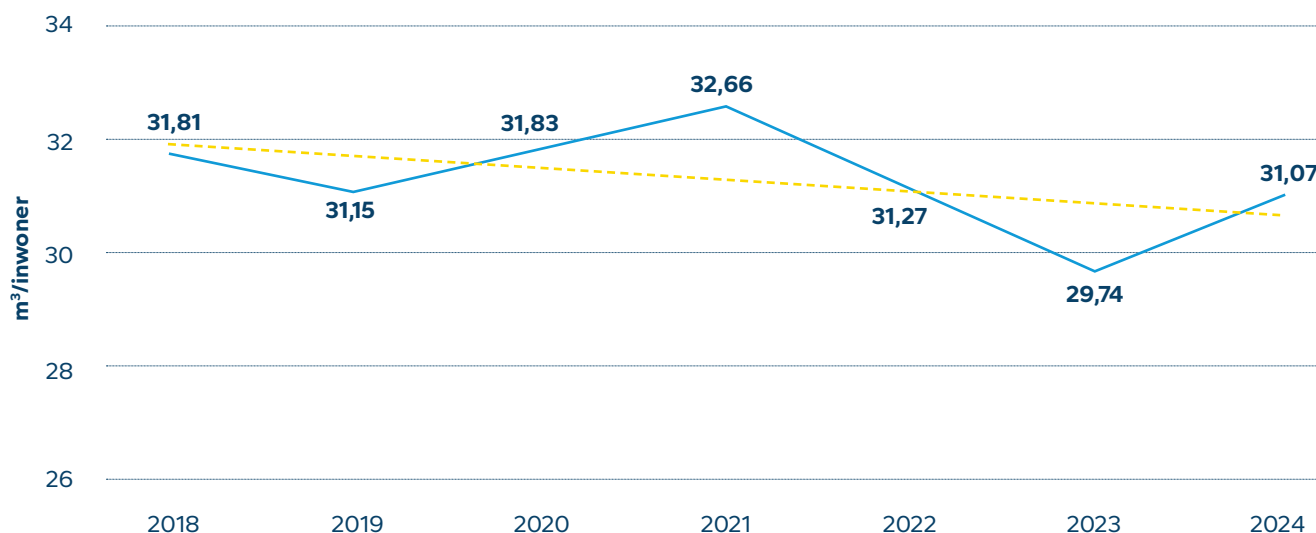


KERNCIJFERS VAN 2024

3.1. TRENDS IN DE WATERSECTOR IN DE AFGELOPEN JAREN

BRUGEL heeft een Observatorium van de watersector gepubliceerd, dat een overzicht biedt van bepaalde essentiële aspecten van de watersector, zoals incidenten en lekken in het distributienet voor drinkwater, de dienstverlening aan de gebruikers, de vernieuwing van de distributie- en rioleringsnetten, enz. Dit Observatorium is het resultaat van inspanningen die werden geleverd in overleg met Vivaqua en Hydria om de prestaties van de wateroperatoren bij de uitvoering van hun openbare dienstopdrachten over meerdere jaren, tot in 2023, op transparante wijze te kunnen volgen. De gegevens van 2024 zullen in het najaar, bij de jaarlijkse update, in dit Observatorium worden opgenomen, maar enkele kerncijfers van de sector uit 2024 worden hierna al vermeld.

Figuur 1: Evolutie van het drinkwaterverbruik per inwoner.

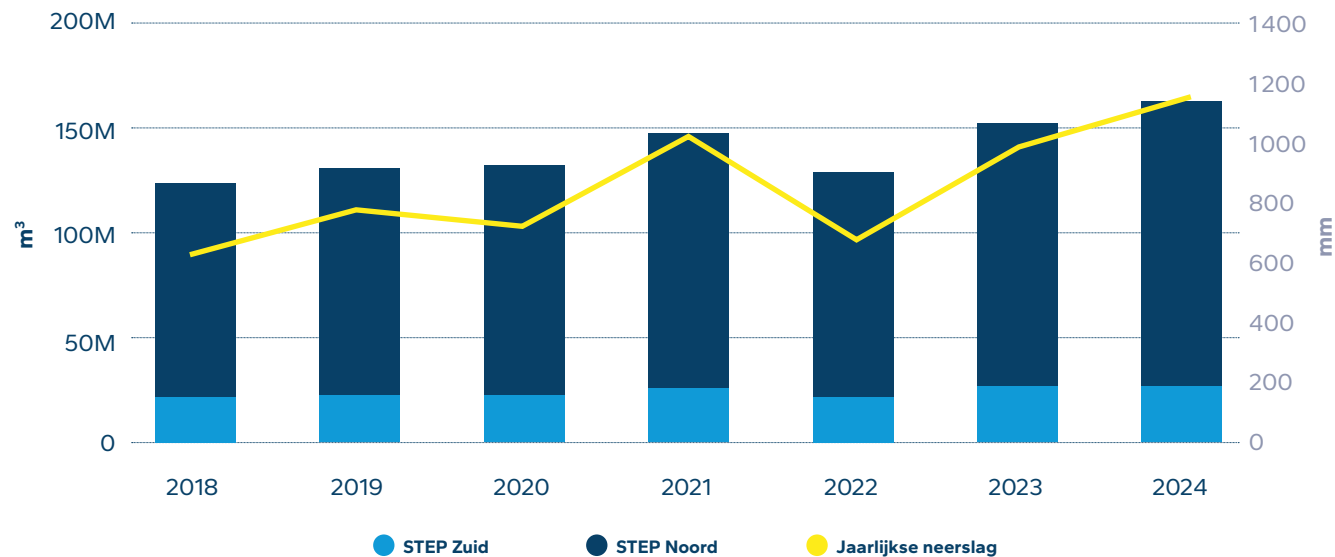


Een lichte daling in het drinkwaterverbruik van de Brusselaars?

We lezen meestal dat de gemiddelde Brusselaar 35 m³ water per jaar verbruikt. Het totale drinkwaterverbruik mag dan wel in het algemeen stabiel zijn in het BGH (~60M m³/jaar), maar de Brusselse bevolking neemt wel lichtjes toe. De grafiek op de vorige pagina geeft de hoeveelheid drinkwater (in m³) weer die in één jaar wordt verbruikt en gefactureerd tegen het huishoudelijke tarief, gedeeld door het aantal inwoners in het BHG. We zien dat het waterverbruik per Brusselaar

jaar na jaar daalt, wat waarschijnlijk te maken heeft met gedragsveranderingen of zuinigere huishoudtoestellen. We willen er wel op wijzen dat de daling die sinds 2022 wordt vastgesteld, deels te maken zou kunnen hebben met een wijziging van de berekeningsmethodologie voor de indicator. Hoe dan ook, het is nu correcter om te stellen dat een gemiddelde Brusselaar ongeveer **31 m³ water per jaar verbruikt (~ 85 liter per dag)**. Als de recente daling van het verbruik de komende jaren wordt bevestigd, zal dit gevolgen hebben voor de vaststelling van de watertarieven, die grotendeels zijn gekoppeld aan het volume drinkwater dat de gebruikers verbruiken (zie hieronder).

Figuur 2: Evolutie van het volume gezuiverd stedelijk afvalwater.



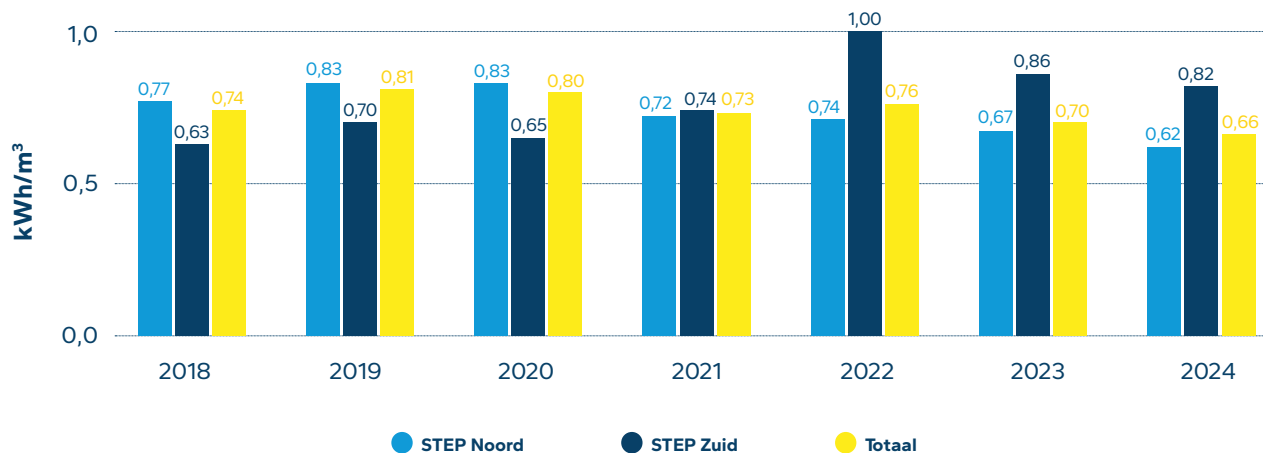
Een toenemend volume gezuiverd water, rechtstreeks gelinkt aan de overvloedige neerslag van de voorbije jaren

In 2024 werd bijna **164 miljoen kubieke meter stedelijk afvalwater** (afvalwater en regenwater gemengd in de riolen) gezuiverd door de twee Brusselse waterzuiveringsstations. Deze stijging houdt rechtstreeks verband met het bijzonder regenachtige karakter van 2024. Dat betekent ook dat een relatief kleiner (maar nog steeds bevredigend) deel van het stedelijk afvalwater wordt gezuiverd tot op het niveau van de meest doorgedreven behandeling, omdat die behandeling niet al het water kan verwerken wanneer het regent. Zo werd 84% van het water in het waterzuiveringsstation Noord gezuiverd in de keten 'droog weer', tegenover 90% voor het station Zuid.

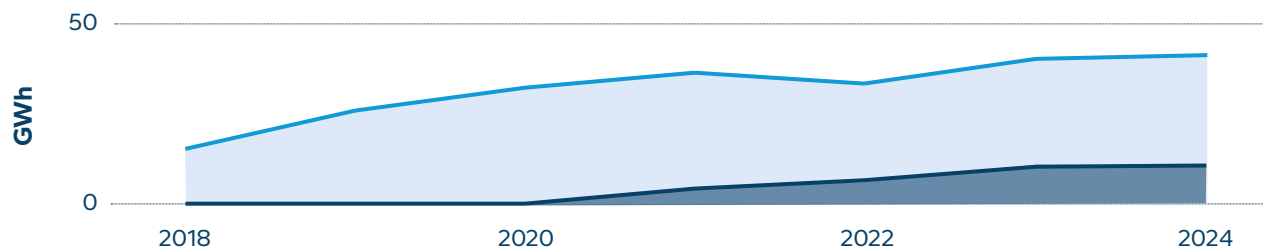
Dalend energieverbruik van het zuiveringsproces en steeds meer opwekking van hernieuwbare energie ter plaatse

Het totale energieverbruik wordt ook beïnvloed door de jaarlijkse regenval. In 2024 bedroeg **het totale energieverbruik 107,5 GWh**, vergelijkbaar met 2023 en 2021. De energie die nodig was om de extra 10 miljoen kubieke meter water te zuiveren in vergelijking met die andere twee regenjaren, werd dus gewonnen door een optimalisering van de behandelingen. Met uitzondering van 2022, het jaar waarin het waterzuiveringsstation

Figuur 3: Evolutie van het energieverbruik voor de zuivering van 1 m³ water.



Figuur 4: Evolutie van de productie van hernieuwbare energie op de sites van de waterzuiveringsinstallaties.



Zuid werd gemoderniseerd met een intensiever zuiveringssysteem, is het energieverbruik per eenheid sinds 2019 systematisch gedaald.

Daarnaast neemt de opwekking van hernieuwbare energie ter plaatse in de stations sinds 2018

toe (behalve in 2022), dankzij de productie van biogas uit zuiveringsslib, de installatie van warmtekrachtkoppelingseenheden, fotovoltaïsche panelen en een waterkrachtturbine. In 2024 steeg ze tot **43,6 GWh**.

3.2. EVOLUTIE VAN DE WATERPRIJS TOT VANDAAG

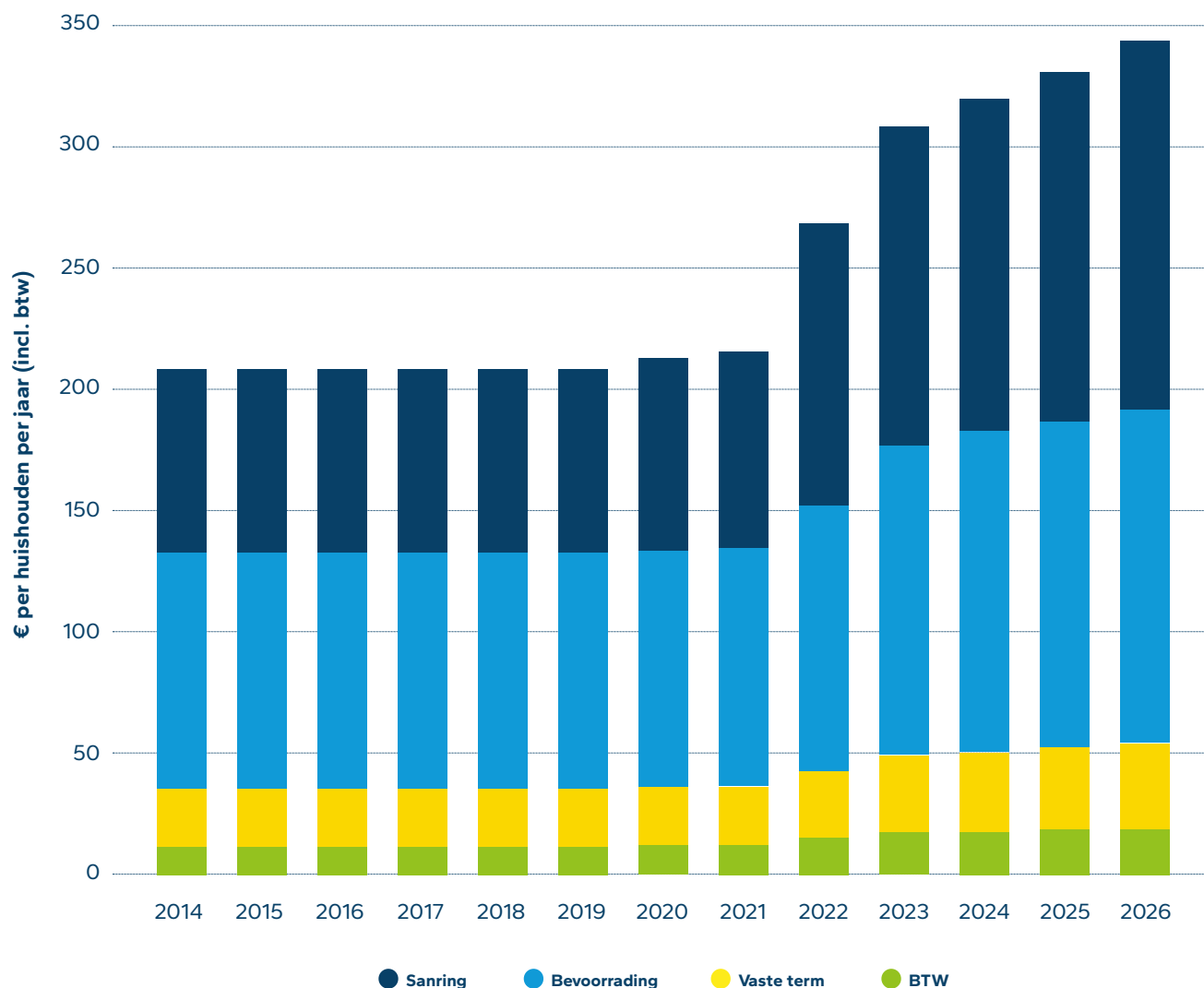
Stijgende tarieven na een lange periode van stagnatie

BRUGEL wil eerlijke tarieven vaststellen, met andere woorden tarieven die het mogelijk maken om de kosten van de operatoren te dekken en de investeringen te financieren, maar die tegelijkertijd de operatoren aanzetten tot efficiëntie. De stijging van de tarieven in de afgelopen jaren is dan ook deels bedoeld om de stagnatie in de waterprijs goed te maken, zoals blijkt uit de figuur hiernaast. Tussen 2014 en 2019 zijn de tarieven voor alle consumenten immers ongewijzigd gebleven, ondanks een cumulatieve inflatie van 8,5% over deze periode. Vervolgens heeft BRUGEL, bij wijze van overgangsmaatregel, tijdens de periode waarin werd gewerkt aan de nieuwe tariefmethodologie, de indexering van de tarieven 2020 en 2021 goedgekeurd, zoals gevraagd door de operatoren, met een beperkt effect op de factuur van de gebruikers.

Vanaf januari 2022 zijn de tarieven vastgesteld volgens de tariefmethodologieën die zijn vastgelegd door BRUGEL en waarvan een van de belangrijkste doelstellingen is om stabiele tarieven te verkrijgen over de volledige tariefperiode, dus tot 2026. Als gevolg van de wijziging van de Kaderordonnantie Water (2006)¹ werd de progressieve huishoudelijke tarifiering (rekening houdend met de samenstelling van het huishouden) vervangen door een lineair tarief. De operatoren hebben een nieuw watertarief

¹ https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/article.pl?language=nl&lg_txt=n&type=&sort=&numac_search=2006031555&cn_search=&caller=article&view_numac=2006031555

Figuur 5: Evolutie van de factuur van een gemiddeld Brussels huishouden voor de periode 2014-2026.



voorgesteld dat door BRUGEL werd goedgekeurd, wat heeft geleid tot een stijging van de gemiddelde factuur met 39€ (dus +15%). Voor de meest kwetsbare gebruikers werd deze stijging van de factuur wel gecompenseerd door de nieuwe sociale tegemoetkoming waartoe in 2021 is besloten. Door een lineair tarief toe te passen, is het verschil in facturen tussen kleine en grote verbruikers dus afgenomen. Het historische tariefverschil tussen huishoudelijke en niet-huishoudelijke gebruikers is op zijn beurt voor deze tariefperiode gehandhaafd.

In 2022, enkele maanden na de inwerkingtreding van de tariefmethodologie, heeft Vivaqua, niet in staat om het hoofd te bieden aan de hoger dan verwachte inflatie en de automatische indexering van de lonen, een uitzonderlijk tariefvoorstel ingediend, dat BRUGEL heeft aanvaard. Dit heeft geleid tot een verhoging van de tarieven vanaf 2023 en tot tarieven voor 2024 (excl. btw) van € 4,34/m³ voor huishoudelijke gebruikers en € 5,28/m³ voor niet-huishoudelijke gebruikers. De factuur voor een gemiddeld Brussels huishouden van twee personen zou in 2024 dus ~ € 320 (incl. btw) bedragen.

In 2024 heeft ook Hydria een uitzonderlijk tariefvoorstel ingediend in verband met de aanzienlijke stijging van haar operationele kosten. Dit verzoek om een tariefverhoging cumuleert de andere reeds verwachte verhogingen en komt uit op +3,5% tussen de tarieven van 2024 en 2025. Zonder ander verzoek van de operatoren zou het tarief voor 2026 dus € 4,67/m³ bedragen voor huishoudelijke gebruikers en € 5,68/m³ voor niet-huishoudelijke gebruikers. Het is echter zeer waarschijnlijk dat Vivaqua in 2025 een nieuw uitzonderlijk tariefvoorstel zal indienen

om rekening te houden met een hoger percentage oninbare facturen dan voorzien in 2021 (ten tijde van het tariefvoorstel).

De eerste tariefperiode loopt af in 2026. BRUGEL is al begonnen met de uitwerking van de nieuwe tariefmethodologieën voor de twee operatoren, die de tarieven zullen vaststellen vanaf 2027, op basis van de lessen die uit deze eerste tariefperiode werden getrokken. Het regelgevingskader moet op lange termijn worden bekeken en zou idealiter aspecten moeten omvatten die een aanvulling vormen op het loutere toezicht op de tarieven, zoals de opvolging van de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers en de duurzaamheid van de sector en de infrastructuur. Jammer genoeg laat de Waterordonnantie BRUGEL niet toe om doeltreffend op te treden in deze twee kwesties.

Wat de niet-huishoudelijke gebruikers betreft

Les usagers non domestiques sont par définition tous les usagers autres que les résidentiels, comprenant à la fois les commerces et les industries. Leurs tarifs présentent les mêmes composantes que celles des ménages (usagers domestiques), mais avec des montants plus élevés pour la composante variable (différence de + 21%).

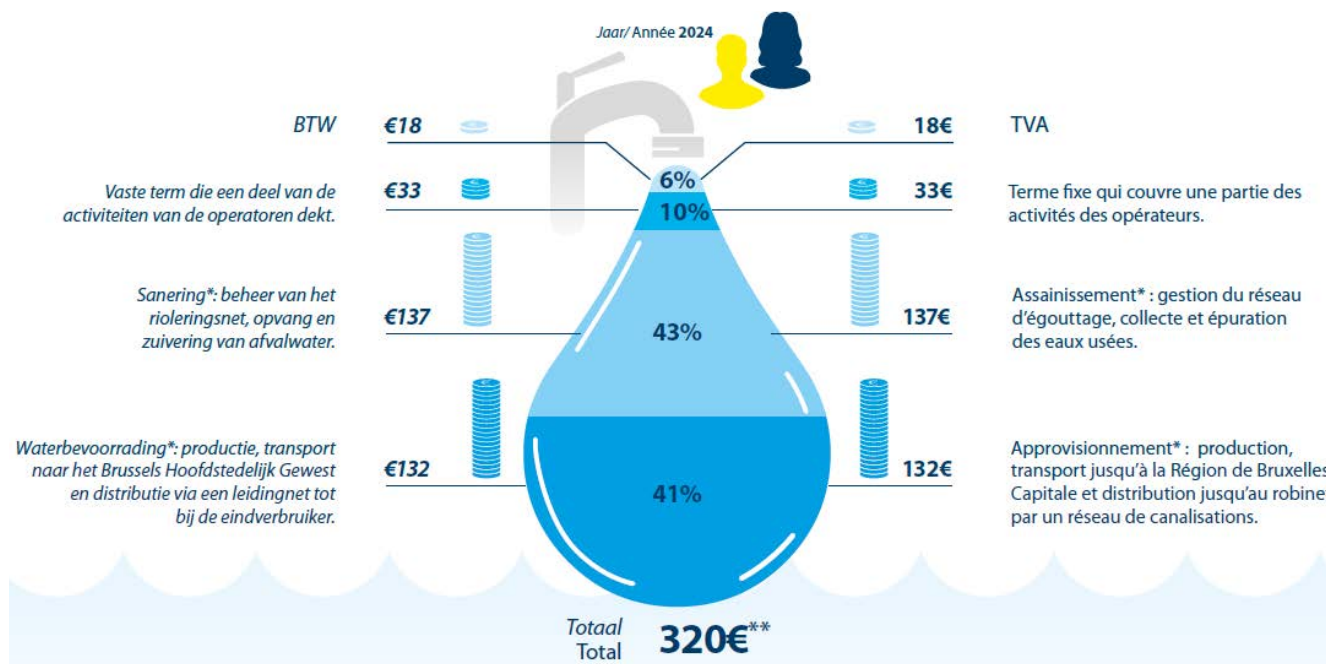
	2024	2025	2026
Variabel niet-huishoudelijk tarief (€/m³)	5,28	5,46	5,68

Uitsplitsing van een rekening voor 2 personen (31m³/jaar/pers.)

Uitsplitsing van de prijs van water en sanering op basis van een totale jaarlijkse rekening van 320 euro voor een gemiddeld verbruik van 31 kubieke meter per jaar.

Découpage d'une facture de 2 personnes (31m³/an/pers.)

Répartition du prix de l'eau et de l'assainissement sur base d'une facture totale annuelle de 320€ pour une consommation moyenne de 31 mètres cubes par an.



* 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 31m³/persoon.

* Le coût de l'assainissement et de l'approvisionnement est basé sur la consommation du ménage. Le fonds social de l'eau est également intégré dans ces composantes.

** Les chiffres sont basés sur une consommation annuelle d'un ménage de 2 personnes de 31m³/pers.

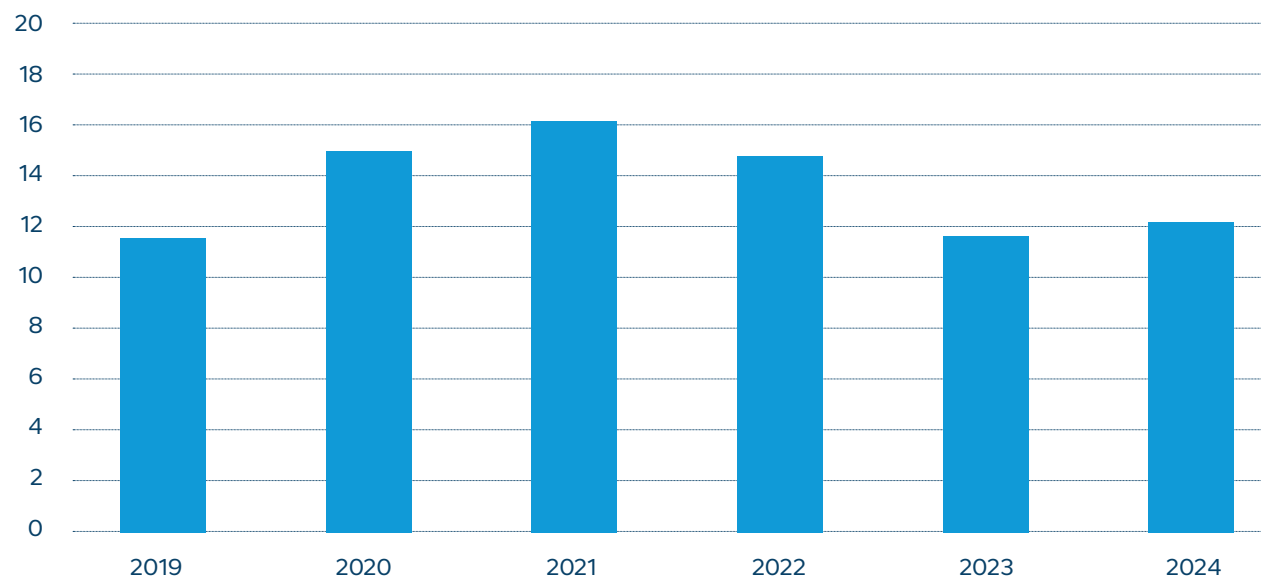


THEMATISCH DOSSIER: HET SANERINGSNET IN HET BHG

Een verouderd saneringsnet

Het saneringsnet van Brussel wordt vandaag hoofdzakelijk beheerd door Vivaqua (1.876 km net, geërfd van de Brusselse gemeenten) en door Hydria voor 40 km aan collectoren (grote riolen die naar zuiveringsstations leiden), die recenter zijn aangelegd. Het rioleringsnet van Vivaqua is vrij oud en sommige delen in een vergevorderde verouderde staat. Zo gaf de operator onlangs aan dat 12% van zijn net dringend aan vernieuwing toe is om verzakkingen van het net en de wegen te voorkomen. De operator is zich bewust van dit probleem en investeert zwaar in de vernieuwing van zijn net. De laatste jaren moeten we echter vaststellen dat het aantal km gerenoveerde riolen is gestagneerd, of zelfs is afgenomen, en in 2024 slechts 0,65% van de totale lengte van het net van Vivaqua vertegenwoordigt. De operator heeft deze daling aan BRUGEL uitgelegd als het resultaat

Figuur 6: Lengte van het gerenoveerde rioleringsnetwerk (renovatie en vervanging).





van een lastige macro-economische context in 2023 en aanzienlijke regenval in het eerste kwartaal van 2024, van structurele moeilijkheden bij het verkrijgen van bouwvergunningen, maar ook als het gevolg van een strategie voor de prioritering van de te renoveren stukken. BRUGEL neemt kennis van de nieuwe strategie van Vivaqua om prioriteit te geven aan bepaalde renovatiewerken. Toch roept de verlaging van het investeringsritme – van een doelstelling van 20,5 km/jaar naar 15 km/jaar voor de rehabilitatie van het saneringsnet² – vragen op, gezien de verouderde staat van het netwerk.

Een problematische financiering van de investeringen

Dit probleem roept de vraag op over de passende organisatie van de sector om de verwezenlijking van de nodige investeringen voor het onderhoud van het saneringsnet op lange termijn te kunnen financieren en controleren. De goedkeuring van de meerjarige investeringsplannen (MIP's) behoort tot de bevoegdheid van de Regering, na advies van Leefmilieu Brussel. Hoewel dit thema niet rechtstreeks tot haar opdrachten behoort, heeft BRUGEL – zich bewust van het belang van de uitdagingen voor de Brusselse gebruikers en in het algemeen belang – in 2023 en 2024 actief samengewerkt met Leefmilieu Brussel rond dit onderwerp.

Naar aanleiding van ons advies tijdens de openbare raadpleging over het Waterbeheerplan 2022-2027 (WBP) en na de goedkeuring ervan, hebben Leefmilieu Brussel en BRUGEL samengewerkt om het sjabloon voor de investeringsplannen te herzien. In overleg

² Doelstelling om tegen 2025 1,1% van het net te renoveren, zoals uiteengezet in het strategisch plan Vivanext 2020-2025 en het WBP 2022-2027.

met de operator werd een grondige hervorming doorgevoerd. Bij deze revisie heeft BRUGEL ervoor gezorgd dat het nieuwe model overeenstemt met het kostenrapporteringsmodel (noodzakelijk voor de opdracht inzake tariefcontrole) en dat de mate van detail van de informatie LB in staat stelt om zijn opdracht inzake adviesverlening over de MIP's uit te voeren in overeenstemming met de goede praktijken in de energiesector. Dit nieuwe model is aan Vivaqua doorgegeven zodat ze de beschikbaarheid van de vereiste gegevens kan testen. Het gemeenschappelijke doel van de drie instanties is om dit nieuwe model te gebruiken voor de opstelling van het MIP 2026-2031. Dit werk om de plannen op elkaar af te stemmen was inderdaad essentieel om een robuust tariefvoorstel op te stellen voor de volgende reguleringsperiode.

BRUGEL heeft bovendien het ontwerp van MIP van Vivaqua geanalyseerd en de volgende vaststellingen gedaan over de investeringen in het saneringsnet:

- Het MIP in zijn huidige versie biedt niet genoeg informatie om een volledige opportuniteitsanalyse uit te voeren en de Regering doelmatig te informeren.
- Vivaqua investeert systematisch te weinig ten opzichte van de geplande bedragen, die werden gebruikt voor de tariefherziening in 2023.
- De geringe vernieuwing van het saneringsnet zou kunnen leiden tot frequentere en/of grotere verzakkingen van wegen, met mogelijk tragische gevolgen en hogere kosten voor de werkzaamheden.

Die bevindingen waren het onderwerp van een brief die eind 2024 naar Leefmilieu Brussel werd gestuurd om het instituut te ondersteunen in zijn opdracht van adviesverlening aan de Regering. BRUGEL is ook van mening dat de procedure voor de goedkeuring van de MIP's moet worden herzien om te evolueren naar de procedure die van toepassing is in de energiesector, zoals bepaald in artikel 12 van de Elektriciteitsordonnantie. Die procedure omvat met name een openbare raadpleging en de publicatie van de investeringsplannen om de transparantie in de sector te vergroten.

Welke toekomst staat het rioleringsnet te wachten?

De maatregelen die BRUGEL heeft genomen in het kader van haar opdracht inzake het toezicht op de tarieven, zoals hierboven beschreven, zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat de huidige financiering, via de waterfactuur en eventuele subsidies, voldoende is om enerzijds te garanderen dat de toekomstige generaties geen schuld moeten dragen die onrechtvaardig is in termen van het principe van de reële kostprijs en anderzijds om de duurzaamheid van de infrastructuur te garanderen. Dit betekent dat we moeten onderzoeken voor welke uitdagingen de sector in de toekomst staat en hoe we verbetering kunnen brengen.

BRUGEL heeft daarom op eigen initiatief een studie uitgevoerd³ over de bestendigheid van het rioleringsnet tegen de waarschijnlijke gevolgen van de klimaatverandering, met integratie van het beleid

inzake geïntegreerd regenwaterbeheer op perceelniveau, zoals momenteel aanbevolen door de regelgevende teksten. In die studie wijst BRUGEL op de noodzaak om het rioleringsnet aan te passen en op de preventiemaatregelen binnen de private percelen in het licht van de nieuwe klimatologische realiteit. BRUGEL onderstreept het belang van een snel inzicht in de gevolgen van de klimaatverandering om de schade te beperken en de kosten van te treffen maatregelen te optimaliseren. BRUGEL beveelt aan om een kaderplan op lange termijn uit te werken, tot 2050, om de beschermingsdoelstellingen te definiëren in overeenstemming met de gewestelijke strategie inzake de kwetsbaarheid. BRUGEL beveelt ook een gedifferentieerd beheer van het regenwater aan volgens de lokale context en de specifieke kwetsbaarheid van het grondgebied en zijn inwoners, evenals een grondige analyse van de normen die het economisch optimum beïnvloeden. In die studie worden daarom een reeks aanbevelingen voorgesteld, waarvan sommige al zijn opgenomen in het WBP, die nodig zijn om een financieringsmechanisme te bepalen, gebaseerd op het beginsel van de reële kostprijs, dat een eerlijke dekking van de kosten op lange termijn en in een veranderende klimaatcontext garandeert.



3 <https://brugel.brussels/publication/document/studies/2024/nl/STUDIE-48-OVERSTROMINGSRISICO.pdf>



ACTIVITEITEN VAN BRUGEL IN DE WATERSECTOR IN 2024

5.1 TOEZICHT OP DE KOSTEN AN DE OPERATOREN

In 2024 heeft BRUGEL de tweede controle van de tariefsaldi van de wateroperatoren uitgevoerd. In het algemeen heeft de controle ex post tot doel de door de operatoren gedragen kosten voor 2023 en hun inkomsten te vergelijken met de gebudgetteerde kosten en inkomsten, waarbij het daaruit voortvloeiende verschil vervolgens door BRUGEL wordt gevalideerd en verdeeld tussen de operatoren en de gebruikers, volgens de voorschriften van de tariefmethodologie. BRUGEL zorgt er met name voor dat kosten die als onredelijk worden beschouwd, niet worden doorgerekend aan de gebruikers.

VIVAQUA

Zoals aangekondigd in haar beslissing over de controle van het boekjaar 2022, heeft BRUGEL enerzijds de moeilijkheden geanalyseerd die Vivaqua ondervond bij de implementatie van de nieuwe IT-software SAP ISU, en anderzijds de onbetaalde facturen en oninbare schuldvorderingen. Deze laatste analyse was het onderwerp van een specifieke studie die werd uitgevoerd door een externe consultant. In totaal beschouwt BRUGEL dat Vivaqua een bedrag van € 34,6 miljoen moet inschrijven als schuld ten aanzien van de gebruiker op te nemen in het Tariefreguleringsfonds, waarvan € 12,3 miljoen voor het boekjaar 2023. In de praktijk zal dat bedrag dan worden bestemd voor een verlaging van de toekomstige tarieven.

In haar ex-postbeslissing⁴ heeft BRUGEL ook gewezen op de ondermaatse investering van Vivaqua in het net, die structureel dreigt te worden. Die vaststelling is des te verontrustender gezien een deel van het rioleringsnet verouderd is (cf. hierboven). BRUGEL wenst daarentegen positief te benadrukken dat Vivaqua erin slaagt zijn energiekosten efficiënt te beheren, en dat in een bijzonder uitdagende macro-economische context.

Vivaqua heeft ook verder blijk gegeven van een goed beheer van haar lekken in het distributienet. Over het algemeen is er sinds 2018 immers sprake van een daling van de volumes die verloren gaan door lekken. Het volume dat verloren ging in de grond, was dan 87 liter per dag, per aansluiting op een woning, gebouw, onderneming, enz.

⁴ <https://brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2025/nl/BESLISSING-315-TARIEFSALDI-VIVAQUA-2023.pdf>

Tegen 2024 was dit cijfer gedaald tot 73 liter verlies per dag per aansluiting, wat lager is dan de strategische doelstelling van maximaal 10% van de geleverde volumes in het BHG, zoals uiteengezet in de tariefmethodologie. De laatste cijfers van Vivaqua wijzen op een lekvolume in 2024 op het distributienet van 71 liter/dag per aansluiting, wat in lijn is met de algemene dalende trend, dankzij de inspanningen van de operator op het vlak van detectie en interventie.

Er gaan trouwens ook volumes verloren op het net stroomopwaarts van het distributienet. Die volumes worden niet in aanmerking genomen in de strategische doelstelling, maar BRUGEL wil de hele keten van drinkwaterbevoorrading opvolgen. Om die reden heeft BRUGEL, naast de tariefcontrole, in 2023 en 2024 een verkennende studie gelanceerd over de opvolging van de bevoorrading en Vivaqua ondervraagd over haar plan om de bevoorradingsekerheid te garanderen (Water Quantity Plan). BRUGEL zal die studie, die de opvolging van de waterverliezen, de productiecapaciteit, de verkoop van water aan andere distributeurs en de evolutie van de vraag naar drinkwater in het BHG omvat, grondiger uitwerken in het licht van de toekomstige uitdagingen, met name de klimaatverandering.

HYDRIA

De controle ex post van Hydria wees op het uitstel van de bouw van stormbekkens, waardoor de investeringskosten lager uitvielen dan verwacht. Bijgevolg heeft BRUGEL beslist dat Hydria de gebruikers, via de tariefsaldi, de financieringsmarge moet terugbetalen die

aanvankelijk was toegestaan voor de genoemde investeringen, voor een bedrag van € 3,8 miljoen voor de cumulatieve periode 2022-2023.

Anderzijds is uit die controle ook gebleken dat de niet-beheersbare kosten van Hydria (met name de kosten waarover de operator geen controle heeft) meer dan 5% hoger uitvallen dan de prognoses voor de cumulatieve periode 2022-2023. Het grootste deel van deze overschrijding kan worden verklaard door de hoge inflatie in die jaren, die een directe en onmiddellijke invloed had op de belangrijkste kostenpost van Hydria: de jaarlijkse vergoeding die Hydria aan Aquiris moet betalen voor de exploitatie van het waterzuiveringsstation Noord.

Daarom, en in overeenstemming met de tariefmethodologie, heeft Hydria in 2024 een tariefverhoging aangevraagd ter compensatie van de inflatie, die hoger uitvalt dan verwacht. BRUGEL heeft dit verzoek goedgekeurd, waardoor Hydria in het bijzonder een niveau van eigen vermogen zal kunnen behouden dat nuttig is voor de financiering van aanzienlijke investeringen op korte/middellange termijn (bouw van stormbekkens, operationele hervatting van het waterzuiveringsstation Noord, modernisering van de waterzuiveringsstations in overeenstemming met de nieuwe Europese richtlijn, energietransitie, enz.).

Analyse van de inkomstenbronnen van de operatoren

Het toezicht op de variaties op het vlak van de inkomsten houdt ook een analyse in van de andere inkomstenbronnen van de operatoren

dan de bronnen uit de periodieke tarieven ten laste van de gebruiker. Met name drie categorieën zijn belangrijk:

- Inkomsten uit activiteiten die verband houden met de hoofdopdrachten van de operatoren (voornamelijk de verkoop van drinkwater aan andere distributeurs, die € 41 miljoen aan inkomsten genereerde voor Vivaqua in 2023).
- Subsidies, toegekend door het Gewest, hetzij op structurele basis (aan Hydria, voor een bedrag van € 44 miljoen in 2023 – inclusief de terugnemering van eerdere subsidies), hetzij op eenmalige/uitzonderlijke basis (€ 12 miljoen vereffend in 2023 om te voldoen aan de door de EIB opgelegde ratio's, maar pas in 2024 administratief verwerkt voor Vivaqua).
- Inkomsten uit de niet-periodieke tarieven, met name specifieke diensten geleverd door de operatoren en betaald door gebruikers.



Als de ontvangsten uit deze andere inkomstenbronnen hoger zijn dan verwacht in het tariefvoorstel, komt naar evenredigheid een schuld van de operator aan de gebruiker tot stand (de redenering is dat het periodieke tarief lager had moeten zijn). De huidige tariefmethodologie biedt de politieke verantwoordelijken dus de kans om tariefstijgingen te beperken door subsidies of dotaties toe te kennen.

5.2 TOEZICHT OP DE KOSTEN VAN HET SOCIAAL WATERBELEID IN HET BHG

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering vraagt BRUGEL jaarlijks om de implementatie van de sociale tegemoetkoming door Vivaqua te controleren. In dit advies spreekt BRUGEL zich uitsluitend uit over de kosten die voortvloeien uit die implementatie en bijgevolg over de toereikendheid van de door de Regering toegekende subsidie om deze kosten te dekken. Na een eerste boekjaar (2022) waarbij de beheerskosten hoog leken (€ 1,3M) en gedeeltelijk konden worden verklaard door de kosten voor het opzetten van de sociale tegemoetkoming, heeft dit tweede boekjaar (2023) een daling van de kosten aan het licht gebracht, wat eigenlijk vrij logisch is.

In haar advies heeft BRUGEL ook gewezen op het feit dat Vivaqua de sociale tegemoetkoming niet automatisch aftrekt van de waterfacturen, maar er de voorkeur aan geeft om die tussenkomst via een overschrijving aan de begunstigden te betalen. Het nadeel van deze situatie is dat

de begunstigden de sociale tegemoetkoming kunnen gebruiken voor andere doeleinden dan het betalen van hun factuur, en in het bijzonder kunnen beslissen die factuur niet te betalen, terwijl ze wel de sociale tegemoetkoming hebben ontvangen.

BRUGEL controleert ook of Vivaqua het Sociaal Waterfonds correct doorberekent in haar regulatoire saldi. Dit fonds wordt gespijsd door een component in de tarieven, bij ordonnantie vastgesteld op € 0,05/m³, en wordt ter beschikking gesteld van de OCMW's om de meest kwetsbare gebruikers te helpen. BRUGEL wenst hier echter te benadrukken dat zij niet toeziet op het correcte gebruik van dit Fonds, aangezien BRUGEL niet bevoegd is om toezicht te houden op de OCMW's.

5.3 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN VAN DE WATERSECTOR

In 2024 heeft de geschillendienst 93 klachten binnengekregen

De geschillendienst van BRUGEL is bevoegd om zich uit te spreken over de toepassing van de algemene voorwaarden van Vivaqua in individuele situaties. Hij komt tussenbeide bij onenigheid over de interpretatie of tenuitvoerlegging van deze algemene voorwaarden. De genomen beslissingen zijn beslissingen inter partes, d.w.z. dat ze enkel bindend zijn voor de partijen in het geschil: de betrokken gebruiker en Vivaqua. Ze zijn

bindend, tenzij beroep wordt aangetekend bij de bevoegde rechtbanken.

De belangrijkste reden voor het inschakelen van de geschillendienst blijft de betwisting van facturen die door Vivaqua zijn uitgeschreven. Die betwistingen zijn grotendeels te wijten aan de aanzienlijke vertragingen bij het verzenden van facturen, die op hun beurt verband houden met de aanhoudende problemen die de operator ondervindt bij de uitrol van zijn SAP-systeem. Die vertragingen hebben tot complexe situaties geleid, zoals de verzending van meerdere facturen voor langere perioden, wat zorgde voor verwarring over de gevorderde bedragen en voor betalingsproblemen voor bepaalde gebruikers.

Een ander deel van de klachten betrof onduidelijkheden in de toepassing van sommige bepalingen van de algemene voorwaarden van Vivaqua. De beslissingen van BRUGEL dragen bij tot een meer coherente interpretatie van het rechtskader en bevorderen een homogenere behandeling van vergelijkbare situaties in de toekomst.

We willen wel de aandacht vestigen op een duidelijke verbetering in de kwaliteit van de klantenservice van Vivaqua in 2024. Het aantal klachten over de toegankelijkheid of de kwaliteit van de antwoorden is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren, wat getuigt van de inspanningen die de operator op dat gebied heeft geleverd. Zo is de responstijd voor oproepen van gebruikers naar het callcenter in 2024 drastisch verbeterd tot iets minder dan 2 minuten, vergeleken met bijna 9 minuten in 2023.

Een ambitieuze maar noodzakelijke herziening van de algemene voorwaarden



De voorgestelde herziening houdt verband met de toename van klachten over water in 2022 en 2023 (vergeleken met 2021). Die klachten hebben een aantal beperkingen van de huidige algemene voorwaarden aan het licht gebracht, alsook gebieden die voor verbetering vatbaar zijn in de relatie tussen Vivaqua en de gebruikers. Ook al zijn er in 2024 duidelijke verbeteringen van de klantendienst vastgesteld, toch heeft BRUGEL over de periode 2022-2024 verschillende punten van dubbelzinnigheid of onevenwichtigheid vastgesteld in de relatie tussen Vivaqua en de bewoners van eigendommen die van water worden voorzien, zowel op het vlak van rechten, plichten als verantwoordelijkheden. De geplande herziening beantwoordt echter ook aan een noodzaak die voortvloeit uit de invoering van een nieuwe tariefmethodologie. De herzieningswerkzaamheden worden gespreid over een volledig jaar, met als streefdoel een goedkeuring van de nieuwe algemene voorwaarden in maart 2026. Die periode zou Vivaqua in staat moeten stellen om haar model van tariefvoorstel in volledige overeenstemming met de door BRUGEL goedgekeurde algemene voorwaarden in te dienen.

5.4 OVERLEG BINNEN DE WATERSECTOR

Overleg met de belanghebbenden in het BHG

In 2024 heeft BRUGEL intensief overlegd en samengewerkt met de betrokken partijen uit de watersector, hetzij door een wettelijke verplichting, hetzij op eigen initiatief. BRUGEL heeft dus regelmatig contact gehad met de wateroperatoren om haar verschillende regulatoire opdrachten uit te voeren. Bovendien zijn er regelmatige bilaterale vergaderingen georganiseerd met Leefmilieu Brussel om de synergie tussen de twee instellingen te versterken met betrekking tot verschillende dossiers, zoals het toezicht op de investeringen, de opstelling van het volgende WBP, de gevolgen van de tariefmethodologie voor de sector en de milieukosten. BRUGEL heeft ook deelgenomen aan de comités voor de follow-up van de studie over de financiering van het geïntegreerd regenwaterbeheer (GRP), waarvan de resultaten in 2025 zullen worden gepubliceerd. Leefmilieu Brussel heeft BRUGEL bovendien gevraagd om advies uit te brengen over een toekomstig besluit betreffende het in kaart brengen van de saneringsregimes. BRUGEL nam ook deel aan de Brusselse vergaderingen van de watersector en bevorderde zo een open en constructieve dialoog met alle actoren van de sector en de burgers met interesse voor de waterproblematiek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Tot slot

werd BRUGEL sinds april 2024 uitgenodigd als waarnemer bij het coördinatieplatform van de wateractoren, dat ongeveer tien keer per jaar samenkomt. Deze betrokkenheid is bedoeld om BRUGEL op de hoogte te houden van de recente ontwikkelingen in de sector.

Nationale en internationale samenwerkingen

De goede samenwerking die in 2021 werd aangevat met het 'Comité de contrôle de l'eau' en de VMM (Vlaamse Milieu-Maatschappij) werd in 2024 helaas beknot door de reorganisatie van de waterregulering in Vlaanderen en de toewijzing van de opdrachten van de economische regulering van het water aan de VNR (Vlaamse Nuts-Regulator, vroeger VREG). Het is de bedoeling van BRUGEL om de intergewestelijke werkzaamheden opnieuw op te starten vanaf 2025.





BRUGEL is ook betrokken bij de Europese watersector. Sinds juni 2019 is BRUGEL lid van WAREG, de vereniging van Europese regulatoren, bestaande uit 25 nationale en regionale regulatoren. Het belangrijkste doel van deze vereniging is het delen van kennis en beste praktijken in de Europese sector. Deze uitwisselingen nemen de vorm aan van conferenties en thematische rapporten. BRUGEL had in 2021 en 2023 algemene vergaderingen georganiseerd in de marge van het tweejaarlijkse Europese Forum over de regulering van de waterdiensten. In 2022 en 2023 heeft BRUGEL ook deelgenomen aan de opstelling van verslagen over de prestatie-indicatoren van de sector⁵ en over de energiecrisis⁶. In 2024 is BRUGEL bijdragen blijven leveren en van gedachten blijven wisselen met haar Europese collega's over de uitdagingen waarmee de sector wordt geconfronteerd, voornamelijk met betrekking tot de klimaatbestendigheid, de financiering van de investeringen, energie-efficiëntie en de werkzaamheden voor de herziening van de Europese richtlijnen inzake drinkwater en stedelijk afvalwater.

Bovendien ontvangt BRUGEL sinds oktober 2021 regelmatig het secretariaat van de WAREG in haar gebouwen. Een lid van het secretariaat is ook gedetacheerd in Brussel om de contacten met de Europese instellingen te intensiveren.

5 <https://www.wareg.org/documents/kpis-report-2023-wareg-pdf>

6 <https://www.wareg.org/documents/energy-report-final-version>



VOORUITZICHTEN

De activiteiten van BRUGEL in 2025 zullen gedeeltelijk een voortzetting zijn van de projecten die in 2024 werden opgestart, met name wat betreft de verbetering van het rapportagestramien in overleg met Leefmilieu Brussel, alsook voor de opvolging van de bevoorradingsekerheid van drinkwater. BRUGEL zal de Regering blijven adviseren over de wetswijzigingen die nodig zijn om de uitdagingen van de financiering van de investeringen, de klimaatbestendigheid en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers aan te gaan. BRUGEL zal ook haar contacten met andere nationale en Europese regulatoren uitbouwen om de beste praktijken in het BHG te promoten en zal haar samenwerking met de Brusselse wateractoren binnen het coördinatieplatform voortzetten.

2025 wordt echter ook een cruciaal jaar, met een belangrijke herziening van de prestatie-

indicatoren die door de operatoren worden gerapporteerd en de vaststelling van de nieuwe tariefmethodologieën voor Vivaqua en Hydria, die in 2027 van kracht worden. De ontwikkeling van deze methodologieën vereist intensief overleg met de operatoren om ervoor te zorgen dat het regulatoire kader evolueert in de richting van meer transparantie, duurzaamheid en efficiëntie. Deze methodologieën zouden in de tweede helft van 2025 aan een openbare raadpleging moeten worden onderworpen.

In 2025 zal BRUGEL ook beginnen met de herziening van de algemene voorwaarden met Vivaqua, met als doel de respectieve rollen van de betrokken partijen (eigenaars, bewoners, beheerders van gebouwen, enz.) te verduidelijken en de rechten van de gebruikers te versterken, door de principes van transparantie, billijkheid en consumentenbescherming erin te verwerken.



Deze herziening moet een krachtig instrument worden om de kwaliteit en transparantie van de dienstverlening aan de gebruikers te versterken.

Zo wil BRUGEL, in samenwerking met de wateroperatoren en Leefmilieu Brussel, en met strikte naleving van het Brusselse regelgevende kader, blijven bijdragen tot de verbetering van de transparantie en de duurzaamheid van de sector, met bijzondere aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers en de financiering van de investeringen.

Verantwoordelijke uitgevers

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

Design en vormgeving

www.pafdesign.be

Foto's

adobe.stock.com
www.pafdesign.be

Ce rapport thématique est également disponible en français.



Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels
www.brugel.brussels