



Vlaanderen
is milieu

WaterRegulator

Activiteitenverslag 2017

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

WaterRegulator - Activiteitenverslag 2017

Samenstellers

Dienst WaterRegulator drinkwater

Samenvatting

Dit rapport geeft een overzicht weer van de activiteiten van de WaterRegulator in 2017.

Wijze van refereren

Vlaamse Milieumaatschappij (2018), WaterRegulator - Activiteitenverslag 2017

Verantwoordelijke uitgever

Michiel Van Peteghem, VMM

Vragen in verband met dit rapport

Vlaamse Milieumaatschappij

Dokter De Moorstraat 24-26

9300 Aalst

Tel: 053 72 62 10

info@vmm.be

Fotografie

Coverfoto: Farys

Depotnummer

D/2018/6871/010

////////////////////////////////////

WaterRegulator

Activiteitenverslag 2017

////////////////////////////////////

INHOUDSOPGAVE

1	De WaterRegulator	5
1.1	Opdrachten en situering	5
1.2	Werkingsmiddelen	7
2	Reguleringsmodel	8
3	Activiteiten in 2017	9
3.1	Tariefregulering	9
3.1.1	Overgangsjaar 2016 - budgetneutraliteit	9
3.1.2	Tariefpad vanaf 2017	9
3.1.3	Verdere uitwerking tariefreguleringsmethode	12
3.2	Opvolgen van prestatie- en efficiëntievergelijking	13
3.2.1	Actieplan	13
3.2.2	Nieuwe aftakkingen	13
3.2.3	Asset management	14
3.2.4	Meerjarenplan 2019 – 2024	14
3.3	Onderzoeken	15
3.3.1	Watergebruik door huishoudens in Vlaanderen	15
3.3.2	Model voor businesscase nieuwe meetsystemen	15
3.3.3	Onderzoeken in voorbereiding van het advies evaluatie tariefstructuur integrale waterfactuur	16
3.4	Adviezen	19
3.4.1	Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces klachtenbehandeling	19
3.5	Verhogen van transparantie	20
3.5.1	Watermeter 2016-2017	20
3.5.2	Verkenkend onderzoek 'Slimme Watermeter'	22
3.5.3	Infosessies	22
3.6	Internationale samenwerking	23
4	Overzichten	24
4.1	Publicaties en onderzoeken	24

§ 3. De WaterRegulator vergelijkt door middel van onder meer de kostenstructuur, de boekhouding en de daaraan gekoppelde maatstafconcurrentie, zoals vastgesteld in § 7, eerste lid, de prestaties en de efficiëntie van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk.

§ 4. De WaterRegulator voert op eigen initiatief of op verzoek van de Vlaamse Regering studies uit in verband met de opdrachten zoals bedoeld in § 1 en § 2.

§ 5. De WaterRegulator inventariseert, evalueert en rapporteert jaarlijks vanaf het jaar na haar oprichting aan de Vlaamse Regering over onder meer :

1° de toepassing van de in artikel 8 bedoelde openbare dienstverplichtingen;

2° het in artikel 16, § 1, bedoelde algemeen waterverkoopreglement;

3° de in § 2, 5°, en § 3 bedoelde maatstafconcurrentie van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk.

§ 6. De WaterRegulator voert alle andere taken uit die haar door decreten, besluiten, reglementen en beslissingen van de Vlaamse Regering betreffende de organisatie van de levering van het water bestemd voor menselijke aanwending worden toevertrouwd.

§ 7. De Vlaamse Regering stelt nadere regels vast met betrekking tot de kostenstructuur, de boekhouding en de daaraan gekoppelde maatstafconcurrentie van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk.

De Vlaamse Regering kan de opdrachten van de WaterRegulator nader omschrijven.

Art. 12bis. § 1. In afwijking van artikel V.2 van het Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013 bepaalt de exploitant van een openbaar waterdistributienetwerk, onder toezicht van de WaterRegulator, de tarieven die gebruikt worden voor het doorrekenen van de kosten voor productie en levering van water bestemd voor menselijke consumptie aan de abonnees.

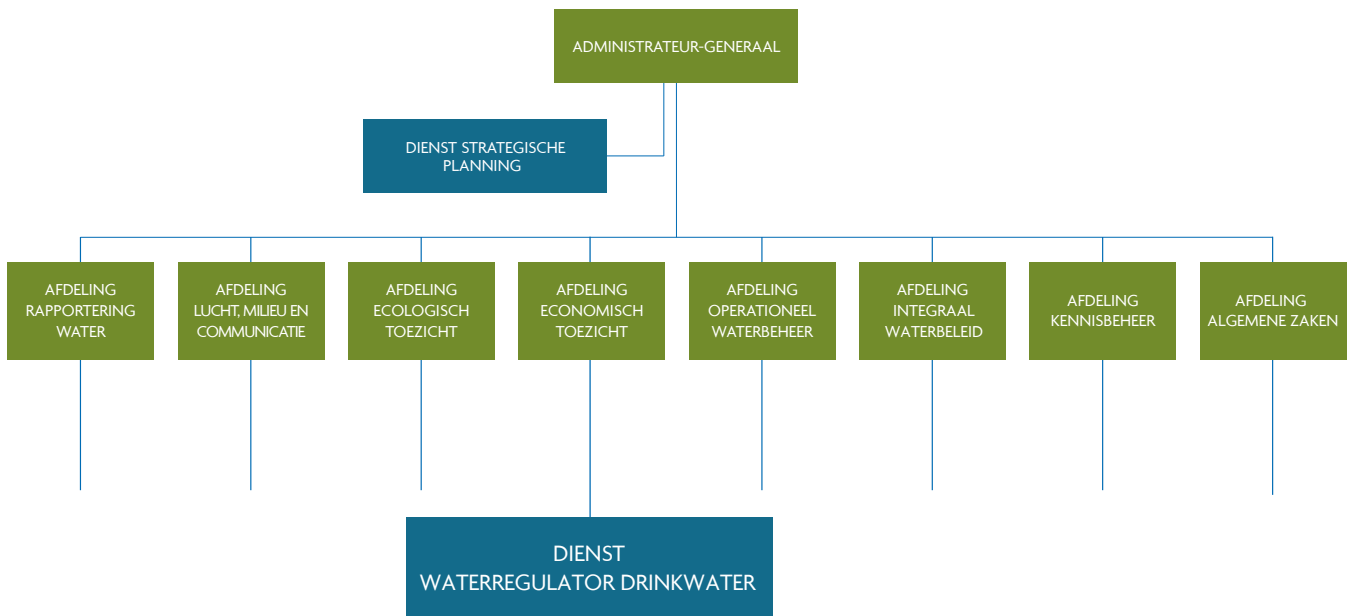
De exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk kunnen geen tariefverhoging toepassen of nieuwe tarieven invoeren zonder voorafgaandelijke aanvraag bij de WaterRegulator en zonder diens akkoord.

De Vlaamse Regering stelt de nadere regels vast met betrekking tot de methode voor tariefbepaling, de inhoud en de modaliteiten van de aanvraag en de bekendmaking van tariefwijzigingen aan de abonnees. Het toezicht door de WaterRegulator, vermeld in het eerste lid, bestaat uit de controle op de correcte naleving van deze regels.

Totdat het besluit van de Vlaamse Regering, vermeld in het derde lid, in werking treedt, kunnen de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk de toegepaste tarieven, elk jaar (= jaar x) op 1 januari aanpassen aan de evolutie van het indexcijfer van de consumptieprijzen, basis 1988, tussen november van het aan het vorige jaar voorafgaande jaar (= x-2) en november van het vorige jaar (= x-1).

§2. De exploitant van een openbaar waterdistributienetwerk kan beroep indienen bij de Vlaamse minister bevoegd voor leefmilieu en het waterbeleid, als hij niet akkoord gaat met de beslissing van de WaterRegulator. De Vlaamse Regering bepaalt de modaliteiten van dit beroep.

figuur 1: Organogram van VMM met positionering van de WaterRegulator (2017)



1.2 WERKINGSMIDDELEN

Om een goede werking van de WaterRegulator mogelijk te maken werd een multidisciplinair team samengesteld. In 2017 bestond de dienst uit 5 VTE. De dienst WaterRegulator kan daarnaast rekenen op ondersteuning van de diensten van de VMM, zoals van de dienst juridische zaken, de dienst communicatie en de dienst HR. In 2017 werd 200.000 euro aan werkingsmiddelen ter beschikking gesteld van de WaterRegulator.

De VMM compenseert intern de personeels- en de werkingskosten voor de WaterRegulator met de toegekende werkingskredieten op de VMM-begroting.

2 REGULERINGSMODEL

Kort na de operationalisering van de WaterRegulator werd een specifiek reguleringsmodel uitgetekend. De analyse van de reguleringsmethoden in buurlanden toonde onder meer aan dat wat organisatie en structuur betreft, de drinkwatersector zowel in Nederland als in het Waals Gewest nauw aansluit bij de drinkwatersector in Vlaanderen. Op basis van het Nederlandse en Waalse model werd een stappenplan uitgewerkt dat rekening houdt met de kenmerken van de Vlaamse watersector en met de opdrachten die decretaal toegewezen werden aan de WaterRegulator. In dat plan start de WaterRegulator met een uitgebreide adviserende functie en met een prestatie- en efficiëntievergelijking van de Vlaamse drinkwatersector. Met de regionalisering van de prijscontrole van drinkwaterproductie en –levering kreeg de WaterRegulator vanaf 2016 decretaal een extra reguleringsopdracht toegewezen (zie ook vorig hoofdstuk).

De WaterRegulator ziet toe op de correcte **toepassing van de tariefreguleringsmethode** voor het doorrekenen van de kosten voor productie en levering van water bestemd voor menselijke consumptie aan de abonnees. De watermaatschappijen kunnen sinds 2016 geen tariefverhoging toepassen of nieuwe tarieven invoeren zonder voorafgaandelijke aanvraag en akkoord van de WaterRegulator.

De **prestatie- en efficiëntievergelijking** werd deels toevertrouwd aan de watermaatschappijen zelf. Alle in Vlaanderen actieve exploitanten verbonden zich tot het jaarlijks vergelijken van minstens één aspect van de bedrijfsvoering door middel van een procesbenchmark. De koepelorganisatie van de watermaatschappijen, AquaFlanders, coördineert de procesbenchmarks. Aan de hand van deze procesbenchmarks vergelijken de watermaatschappijen onderling hun prestaties per proces. De resultaten van die oefening vormen een goede basis om concrete verbeterprojecten voor efficiëntieverhoging op te zetten. Door de uitvoering van de procesbenchmark toe te vertrouwen aan de watermaatschappijen zelf worden deze geresponsabiliseerd. Bovendien zijn zij als experts in de processen voor de productie en levering van drinkwater het best geschikt om die procesbenchmark uit te voeren. De resultaten van de prestatie- en efficiëntievergelijking leiden bij elk van de exploitanten tot het opstellen en uitvoeren van actieplannen. De uitvoering van de actieplannen wordt door de WaterRegulator opgevolgd.

Om de adviserende rol degelijk uit te bouwen, startte de WaterRegulator met het gestructureerd **verzamelen van informatie** over bijvoorbeeld tarieven, tariefstructuren, financiële cijfers, waterbalans en statuten. De informatie wordt voornamelijk ingezameld voor de tariefregulering, maar ook voor onderzoeken die de WaterRegulator op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde Vlaamse minister uitvoert. De resultaten van die **onderzoeken** dienen als basis voor **aanbevelingen en adviezen** aan de watermaatschappijen en de bevoegde Vlaamse minister.

Al vanaf het eerste jaar na de operationalisering werden de verzamelde cijfers gebundeld in een sectorrapport. Dat sectorrapport, ‘Watermeter’, draagt bij tot het **creëren van meer transparantie** in de publieke watervoorziening in Vlaanderen.

De afspraken over gegevensuitwisseling en benchmark tussen enerzijds de watermaatschappijen en AquaFlanders en anderzijds de VMM als WaterRegulator zijn vastgelegd in een protocol.

3 ACTIVITEITEN IN 2017

3.1 TARIEFREGULERING

3.1.1 OVERGANGSJAAR 2016 - BUDGETNEUTRALITEIT

Het besluit van de Vlaamse Regering houdende Tariefregulering van de integrale drinkwaterfactuur van 5 februari 2016 (BVR Tariefregulering) bepaalt dat de inkomsten uit de drinkwatercomponent in 2016 budgetneutraal moeten zijn ten opzichte van deze van 2015 (zie kader). Vanaf 2017 zijn de eerste goedgekeurde tariefpaden met eruit voortkomende maximumtarieven voor de drinkwatercomponent van de integrale waterfactuur van kracht, waardoor deze overgangsbepaling alleen van toepassing was voor de tarieven drinkwater 2016.

Uittreksel besluit van de Vlaamse Regering houdende tariefregulering van de integrale waterfactuur van 5 februari 2016

Art. 23. Elke exploitant dient uiterlijk 1 augustus 2016 een aanvraag voor goedkeuring van het tariefpad, onderbouwd door het tariefplan, conform de bepalingen van artikel 4 van dit besluit, in bij de WaterRegulator met het oog op de inwerkingtreding van het eerste tariefpad op 1 januari 2017. Tot de tarieven, vastgelegd conform dit besluit, van toepassing zijn, past de exploitant voor de bepaling van de drinkwatercomponent tarieven toe die tot budgetneutraliteit ten opzichte van de inkomsten uit de drinkwatercomponent in het kalenderjaar 2015 leiden. De WaterRegulator bepaalt de nadere modaliteiten voor de invulling van budgetneutraliteit ten opzichte van het kalenderjaar 2015.

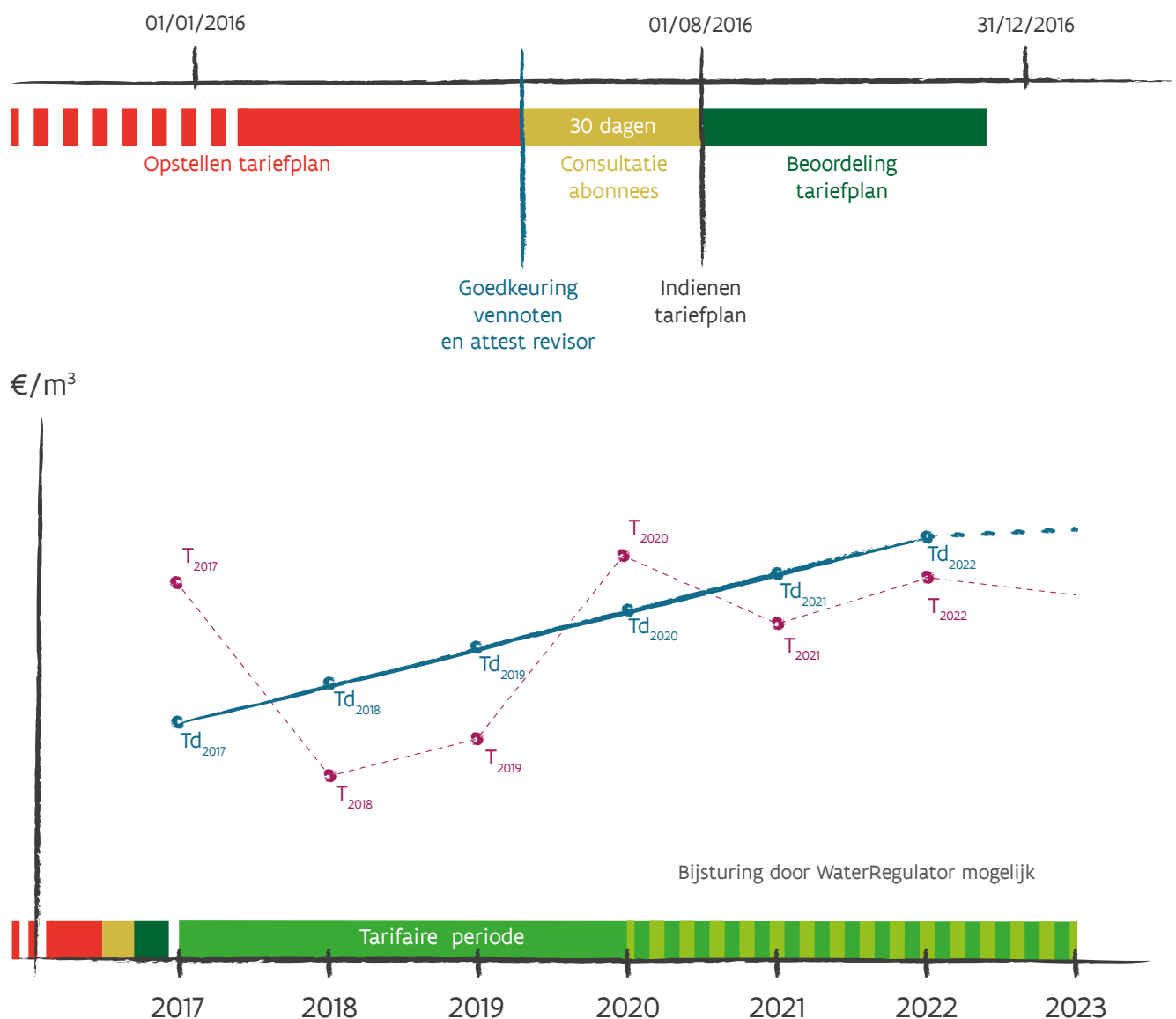
Het vaststellen van de drinkwatertarieven 2016 met het oog op budgetneutrale omzet ten opzichte van 2015 was een moeilijke oefening omwille van o.a. de ook vanaf 2016 ingevoerde uniforme tariefstructuur , de onzekerheid over de evolutie van het waterverbruik en de prijselasticiteit, en het niet gelijklopen van het verbruik en facturatie. Na overleg met de watermaatschappijen werden eind 2015 modaliteiten vastgelegd voor het bepalen van de drinkwatertarieven 2016. Alle watermaatschappijen pasten deze afgesproken modaliteiten correct toe.

In hoeverre de tarieven 2016 effectief resulteerden in budgetneutraliteit kan pas geëvalueerd worden na afsluiting van het boekjaar 2016. Verwacht wordt dat de WaterRegulator begin 2018 vaststellingen inzake het realiseren van de budgetneutraliteit kan opstellen. De WaterRegulator zal hierbij rekening houden met exogene factoren, m.n. de indexevolutie, evoluties van het aan de abonnees geleverde verbruik en de nog in 2015 toegekende prijsverhoging aan IWVB. Indien de budgetneutraliteit niet gerealiseerd werd, zal aan de betrokken watermaatschappijen gevraagd worden om het verschil op een kostenefficiënte en transparante wijze te corrigeren.

3.1.2 TARIEFPAD VANAF 2017

Met toepassing van de in 2016 door de Vlaamse Regering besliste tariefreguleringsmethode worden de niet-geïndexeerde maximumtarieven voor drinkwater van iedere watermaatschappij voor het eerst vastgelegd in het tariefpad over de tarifaire periode 2017-2022. De tariefplannen die deze tariefpaden onderbouwen werden reeds in 2016 opgesteld en ingediend door de watermaatschappijen en vervolgens beoordeeld door de WaterRegulator.

figuur 2: illustratie eerste tariefpad drinkwater 2017 - 2022



Het tarief T_d voor 2017 uit het tariefpad van iedere watermaatschappij werd in december 2016 geïndexeerd, waardoor de effectieve maximumtarieven 2017 voor de berekening van de drinkwatercomponent van de integrale waterfactuur bij elk van de watermaatschappijen vastligt. Twee watermaatschappijen verlenen een algemene korting op deze tarieven. De WaterRegulator zal toezien op de gevolgen hiervan voor de uitvoering van de voorgestelde tariefplannen en eventueel, zoals voorzien is in de regelgeving, halfweg de tarifaire periode bijkomende maatregelen opleggen.

In 2017 werd het einde aangekondigd van de activiteiten in Vlaanderen voor de watermaatschappijen IWVB en VIVAQUA (uitgezonderd luchthaven Zaventem). De drinkwatervoorziening aan de abonnees in de betrokken gemeenten wordt vanaf 1 januari 2018 verzekerd door TMVW/FARYS of De Watergroep. De abonnees zullen vanaf dan de voor die watermaatschappij geldende tarieven betalen.

De kosten voor drinkwatervoorziening worden grotendeels via de drinkwatercomponent van de waterfactuur doorgerekend aan de abonnees. Daarnaast hanteren de watermaatschappijen ook zogenaamde eenmalige tarieven om specifieke diensten aan te rekenen; zoals bijvoorbeeld administratiekosten bij een herinneringsbrief.

Ook deze eenmalige tarieven kunnen enkel door de watermaatschappij toegepast worden, indien ze vooraf aan de WaterRegulator worden voorgelegd. De WaterRegulator inventariseert deze eenmalige tarieven, met het oog op controles en rapporteringen.

Infosessies gemeenten

Om de vennoten van de watermaatschappijen te informeren, organiseerde de WaterRegulator in 2017 infosessies over het besliste tariefplan van elke watermaatschappij.

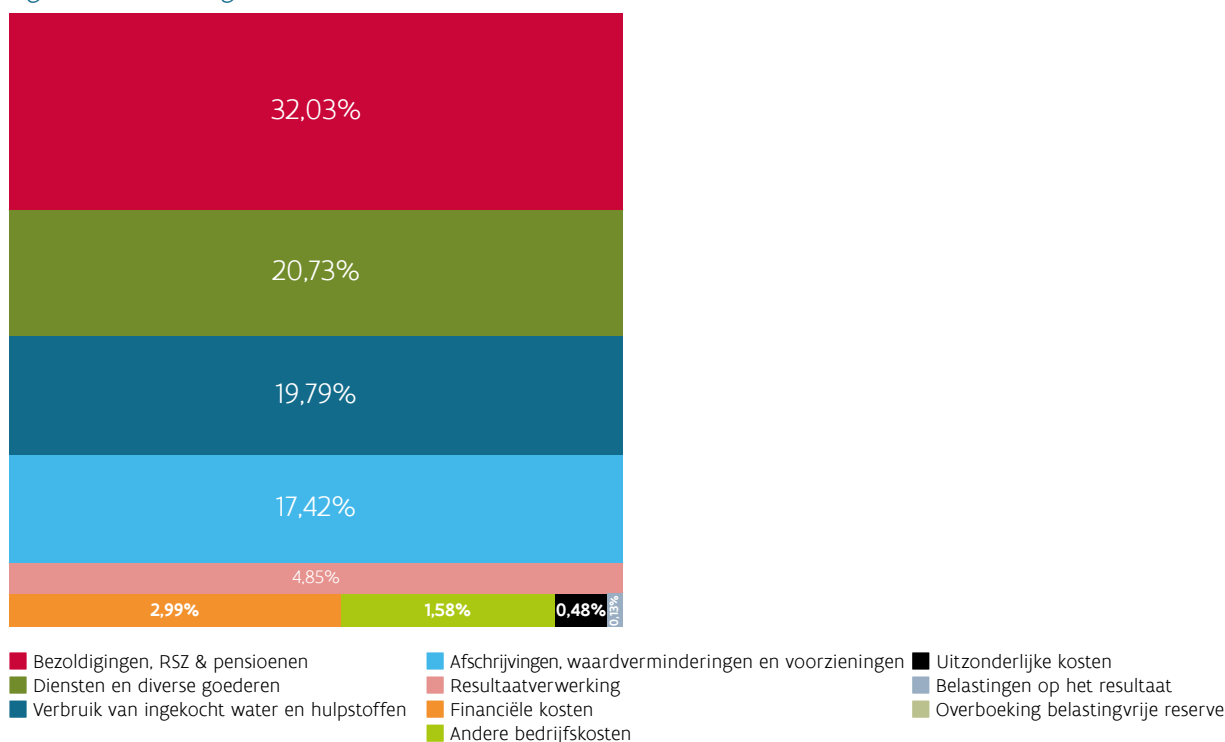
Aan bod kwamen:

- » de nieuwe tariefregulering en de drinkwaterkaart van Vlaanderen;
- » de info van de watermaatschappij over de plannen voor drinkwatervoorziening, de evolutie van het leidingwaterverbruik en financiële kerncijfers die de basis vormen voor het drinkwatertarief;
- » de verwachte evolutie van het drinkwatertarief per drinkwatermaatschappij en vergeleken met de rest van Vlaanderen.

Zo werd per watermaatschappij de verdeling van de kosten voorgesteld, en vergeleken met het Vlaamse totaal. Deze figuur geeft de verdeling van de kosten weer op totaal Vlaams niveau in 2015. Elke watermaatschappij heeft haar eigen kostenstructuur, afhankelijk van haar historiek en beleids- en bestuurskeuzes. De voorbeelden die het meeste impact op het tarief hebben, zijn: het onderscheid tussen noodzakelijke en wenselijke investeringen, afschrijvingstermijnen, herwaarderingen, concessievergoedingen, afwijkende tarieven en verwerking van resultaat.

Niet enkel de kostenstructuur, maar ook volgende parameters determineren het maximumtarief: het waterverbruik, omzet uit capaciteitsvergoeding en afwijkende tarieven, de verhouding HH/NHH, aantal wooneenheden en gedomicilieerden, sociale correcties. Hierop hebben de watermaatschappijen echter slechts een beperkte invloed.

figuur 3: Verdeling kosten drinkwateractiviteit – niveau Vlaanderen



////////////////////////////////////

3.2.3 ASSET MANAGEMENT

De procesbenchmark asset management werd in 2016 opgestart met de studiefase. De scope en de schematische voorstelling van het referentieproces werden uitgewerkt en voorbereidingen voor de kwantitatieve analyse werden uitgevoerd. In 2017 werden de studiefase en de registratiefase afgewerkt. Voorbereidingen voor de kwalitatieve analyse werden uitgevoerd, en de voor de benchmark noodzakelijke kwantitatieve en kwalitatieve gegevens werden verzameld en geregistreerd. In 2018 zullen de verzamelde gegevens verwerkt, geanalyseerd en gerapporteerd worden. De oplevering van het eindrapport is voorzien in het najaar van 2018.

3.2.4 MEERJARENPLAN 2019 – 2024

Naar aanleiding van de geplande voltooiing van het eerste meerjarenplan in 2018, is er een nieuw meerjarenplan benchmark opgesteld voor de periode 2019-2024. De opmaak van dit nieuwe meerjarenplan gebeurde door de AquaFlanders-werkgroep benchmark, waarin de watermaatschappijen en de WaterRegulator vertegenwoordigd zijn. Er werd hierbij een planmatige aanpak gebruikt, met vier fasen:

1. In kaart brengen van de (drinkwater)processen bij de watermaatschappijen;
2. Selecteren van criteria door de watermaatschappijen en de Vlaamse Milieumaatschappij om te beoordelen hoe relevant een benchmark van het betreffende proces is;
3. Effectief beoordelen van de processen op basis van de criteria;
4. Selecteren van de te benchmarken processen.

Zes processen werden zo geselecteerd voor het meerjarenplan benchmark 2019-2024:

- » Toetsen van gemeten waterkwaliteit aan evolutie van wetenschap, kennis en evoluerende normen
- » Genereren en uitsturen van facturen en tussentijdse facturen (scope DW)
- » Exploitatie toevoerbeidingen en distributienetten
- » Beheer en bewaking bestaande grondwater- en oppervlaktewaterbronnen, bestemd voor de productie van drinkwater
- » Administratie van verbruikersgegevens op klantniveau
- » Reparatie van acuut optredende storingen in toevoer- en distributieleidingen

Het directiecomité van AquaFlanders keurde het meerjarenplan procesbenchmark 2019-2024 goed in december 2017. De volgorde van de benchmarks en de nodige voorbereidingen zullen in 2018 getroffen worden zodat de studiefase van een eerste procesbenchmark uit dit nieuwe meerjarenplan effectief in 2019 kan starten.

In de businesscase moeten minstens volgende zaken aan bod komen: de strategische motivatie, een economische analyse en een haalbaarheidsstudie. Een rekenmodel is bovendien voorzien ter ondersteuning van de economische analyse.

De watermaatschappij legt de businesscase voor aan de WaterRegulator ten laatste 1 maand vóór de geplande uitrol van de nieuwe meetsystemen; waarbij een gecumuleerd percentage van 5% van het complete klantenbestand beoogd wordt.

Deze afspraak wordt vastgelegd in het protocol tussen de watermaatschappijen en de VMM met betrekking tot het verschaffen van gegevens en inlichtingen in het kader van de opdrachten van de WaterRegulator.

3.3.3 ONDERZOEKEN IN VOORBEREIDING VAN HET ADVIES EVALUATIE TARIEFSTRUCTUUR INTEGRALE WATERFACTUUR

De door de watermaatschappijen verplicht toe te passen tariefstructuur, voor doorrekening van hun kosten voor drinkwatervoorziening en inzameling/zuivering van afvalwater voor het overgrote deel van hun abonnees, wijzigde vanaf 2016 grondig. De wijzigingen gebeurden in navolging van politieke beleidskeuzes vastgelegd in het regeerakkoord van de Vlaamse Regering van 23 juli 2014. Dat stelde, met onderstaande passages, wijzigingen aan de tariefstructuur van de waterfactuur voorop:

- » De kosten van waterwinning, -afvoer en -zuivering moeten in de prijs worden doorerekend volgens het beginsel dat de vervuiler betaalt en met voldoende prikkels om verspilling tegen te gaan en met sociale correcties voor beschermde klanten en aandacht voor de competitiviteit en de concurrentiepositie van bedrijven.
- » In het kader van de met de zesde staatshervorming overgedragen tarifaire bevoegdheden schaffen we met ingang van 1 januari 2016 de 'gratis' kWh elektriciteit en de 'gratis' m³ water af.
- » Voeren we tezelfdertijd voor waterafvoer en –zuivering een vaste vergoeding in die gepaard gaat met een vermindering van de variabele vergoedingen voor waterlevering en waterafvoer en –zuivering en verminderen we tezelfdertijd beide vaste vergoedingen in verhouding tot het kindertal of de gezinsomvang.
- » Ter beperking van de administratieve lasten voor ondernemingen maken we werk van een elektronische aangifte en een integrale en transparante factuur.

In antwoord op vragen van de adviesraden bij de wijzigende regelgeving werd reeds een 'ex post' evaluatie over diverse aspecten van de tariefstructuur aangekondigd. De memorie van toelichting bij het wijzigingsdecreet vermeldt: *'Niettemin zal op de – terechte – vraag tot een ex post evaluatie over diverse aspecten van de tariefstructuur ingegaan worden. Hiertoe zal opdracht gegeven worden aan de WaterRegulator.'*

Tegelijk met de wijzigingen aan de tariefstructuur werd ook de nieuwe regelgeving met betrekking tot de tariefregulering van de integrale waterfactuur van kracht. Hierbij werd de tariefreguleringsmethode voor de drinkwatercomponent uitgewerkt en inmiddels effectief in de praktijk gebracht. De tariefreguleringsmethode zal via een afzonderlijk traject geëvalueerd worden. Tariefstructuur en tarieven bepalen samen de hoogte van de factuur van de abonnee. Een reële evaluatie van de structuur kan dan ook niet zonder de tarieven op zich mee te nemen. Het is dan ook louter de methode om tot de tarieven te komen die niet meegenomen wordt in de evaluatie van de structuur. De impact van de structuur op betaalbaarheid en herverdelingseffecten wordt wel bij de evaluatie van de tariefstructuur meegenomen.

Aanpak evaluatie tariefstructuur - Bundeling in deelonderzoeken

De evaluatie van de tariefstructuur wordt opgesplitst in deelonderzoeken. Voor bepaalde deelaspecten was ook de ontwikkeling van methodes nog nodig die moeten toelaten om het onderzoek vlotter te herhalen en zo evoluties doorheen de tijd op te volgen. Ook was datacleaning en datakoppeling met externe bronnen nodig, wat eveneens de opsplitsing in deelonderzoeken en het reeds in 2017 opstarten van onderzoeken verantwoordde.

De opsplitsing in deelonderzoeken werd gebaseerd op de thema-clustering uit het in 2012 uitgevoerde onderzoek naar een uniforme tariefstructuur voor leidingwaterproductie en -levering in Vlaanderen¹. Per thema worden een aantal specifieke onderzoeksvragen gesteld die concreet ingepast werden in een onderzoekstraject.

BILLIJKHEID OF FAIR DEAL

- a. Wat is de impact van de tariefstructuur op de doorrekening van de kosten aan de doelgroepen (huishoudens, industrie en landbouw)? Zijn er, ten opzichte van de doorrekening vóór 1/1/2017, herverdelingen tussen de doelgroepen? Zijn de bijdragen in de kosten door de doelgroepen redelijk? Hoe gevoelig is de billijkheid van de kostentoerekening aan de doelgroepen aan mogelijke wijzigingen binnen de tariefstructuur (bv. evolutie tarieven, watergebruik)? Kunnen aanpassingen aan de structuur de doorrekening aan doelgroepen en/of de gevoeligheid voor verandering verbeteren?
- b. Wat is de impact van de tariefstructuur op de doorrekening van de kosten aan subdoelgroepen (vb. gezinnen met verschillende grootte, beschermde klanten, tweede-verblijven, hoge/lage verbruikers, regio)? Zijn er herverdelingen gebeurd ten gevolge van de nieuwe structuur? Zijn deze billijk? Hoe gevoelig is de billijkheid van de kostentoerekening aan de subdoelgroepen aan mogelijke wijzigingen binnen de tariefstructuur (bv. evolutie tarieven, watergebruik)? Kunnen aanpassingen aan de structuur de doorrekening aan doelgroepen en/of de gevoeligheid voor verandering verbeteren?
- c. Wat is de impact van de tariefstructuur op betaalbaarheid voor de abonnees? Wat is de impact van de bijgestuurde sociale correctie? Wendt de nieuwe structuur in combinatie met de flankerende (sociale) maatregelen voldoende het risico op (water)armoede af? Wat zou de impact zijn van een uitbreiding van de gerechtigden van sociaal tarief tot de groep beschermde klanten? Kunnen aanpassingen aan de tariefstructuur de betaalbaarheid verbeteren en/of het risico op waterarmoede verminderen?
- d. Wat is een billijke prijs voor deze waterdiensten? Wat toont vergelijking met andere landen/regio's?
- e. Hoe wordt de hoogte van de integrale waterfactuur ervaren? Hoe billijk worden de vastgelegde tariefstructuur factoren ervaren (bv. hoogte vastrecht, gezinsgroottecorrecties, schijfgrenzen)?

INKOMSTZEKERHEID WATERMAATSCHAPPIJEN

- f. Wat zijn de effecten van de nieuwe tariefstructuur en flankerende sociale maatregelen op inkomstzekerheid voor de watermaatschappijen?
- g. Hoe robuust is de inkomstzekerheid? Hoe voorspelbaar zijn de tariefbepalende parameters van de tariefstructuur?

¹ December 2002, Onderzoek naar een uniforme tariefstructuur voor leidingwaterproductie en -levering in Vlaanderen, VITO in opdracht van VMM.

ECOLOGIE: AANZET TOT EFFICIËNT EN DUURZAAM WATERGEBRUIK BIJ DE GEBRUIKER

- h. Zet de nieuwe tariefstructuur aan tot duurzamer waterverbruik door de abonnees? Is het effect op het leidingwaterverbruik meetbaar?
- i. Wat is de prijselasticiteit van water? Is dit meetbaar? Wat zijn de grenzen van de evolutie? Hoe interfereert dit met de impact op het waterverbruik door de tariefstructuur?

ADMINISTRATIEVE EENVOUD

- j. Is de tariefstructuur voldoende eenvoudig en verstaanbaar?

Onderstaande tabel bevat een overzicht van deelonderzoeken en de actuele planning.

figuur 4: Overzicht deelonderzoeken evaluatie tariefstructuur integrale waterfactuur

Deelonderzoek	Antwoord op vragen		Start onderzoek	Einde onderzoek
Vergelijking prijs integrale waterfactuur met Europese landen/regio's	d.	integraal	2017	juni 2018
Betaalbaarheid van de integrale waterfactuur en effectiviteit beschermende maatregelen waterarmoede	c.	integraal	2017	okt 2018
Marktonderzoek (bevraging bij abonnees)	e., j.	integraal	2017	dec 2017
Onderzoek kostentoerekening	a., b.	per component	2017	Drinkwater dec 2017; Sanering juni 2018
		integraal	2018	okt 2018
Onderzoek naar impact op inkomenszekerheid watermaatschappijen	f., g.	per component	2017	
		integraal	2018	okt 2018
Onderzoek prijselasticiteit	i.h.	integraal	2017	okt 2018
Overkoepelend rapport met globale evaluatie tariefstructuur		integraal	2018	2019

Na bespreking van het hierboven beschreven plan van aanpak voor de evaluatie van de tariefstructuur met het kabinet van de minister van Omgeving, Natuur en Landbouw werd op 27 april 2017 gestart met de uitvoering ervan. Belanghebbenden, vertegenwoordigd via AquaFlanders, SERV, Mina-raad, Samenlevingsopbouw en Vlaamse ombudsman, worden betrokken bij de deelonderzoeken.

De terugkoppeling van de resultaten zal gebundeld, na afronding van alle onderzoeken gebeuren. Dit wordt, zoals initieel reeds voorzien in het plan van aanpak, verwacht tegen het voorjaar van 2019.

3.4 ADVIEZEN

3.4.1 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN BIJ DE VERGELIJKING VAN HET PROCES KLACHTENBEHANDELING



In 2017 stelde de WaterRegulator naar aanleiding van de oplevering van het procesbenchmarkrapport klachtenbehandeling het adviesrapport 'Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces klachtenbehandeling bij Vlaamse watermaatschappijen' op. Dit rapport behandelt kort de aanpak van en de resultaten uit het rapport 'Proces benchmark klachtenbehandeling'. Daarnaast formuleert de WaterRegulator een aantal algemene bevindingen en aanbevelingen.

De WaterRegulator is tevreden met de door de watermaatschappijen geleverde inspanningen voor de procesbenchmark klachtenbehandeling. Alle watermaatschappijen namen deel, het proces werd ten gronde geanalyseerd, KPI's werden gedefinieerd en maturiteitsniveaus werden vooropgesteld en gemeten.

De gehanteerde methode voor het uitvoeren van deze procesbenchmark is degelijk en kan hergebruikt worden bij de volgende procesbenchmarks.

De WaterRegulator betreurt evenwel de zeer algemene, beknopte en anonieme rapportering. Het rapport dat via de website van AquaFlanders gepubliceerd is, is trouwens nog bondiger dan het aan de WaterRegulator bezorgde rapport. Dit komt de transparantie van het proces niet ten goede en geeft de watermaatschappijen geen externe stimulans om hun processen verder te optimaliseren. Het is ook niet duidelijk waarom de aan de WaterRegulator overgemaakte versie niet gepubliceerd kan worden, zelfs deze bevat immers geen gegevens per watermaatschappij.

De WaterRegulator merkt ook op dat de resultaten van deze benchmark aangeven dat er nog verbeterpotentieel is voor het klachtenbehandelingsproces, en dit zowel kwantitatief als kwalitatief. De vaststelling dat de termijnen vastgelegd in het AWVR frequent overschreden worden noopt tot de conclusie dat dit proces goed opgevolgd moet worden. Daarenboven is het aanbevolen dat de watermaatschappijen werken aan een éénduidige definiëring die geen interpretatie toelaat opdat onderlinge vergelijking van de KPI's relevant is.

Lees het volledige advies : https://www.vmm.be/wetgeving/adviezen-waterregulator/advies_bevindingen_en_aanbevelingen_bij_de_vergelijking_van_het_proc...

3.5 VERHOGEN VAN TRANSPARANTIE

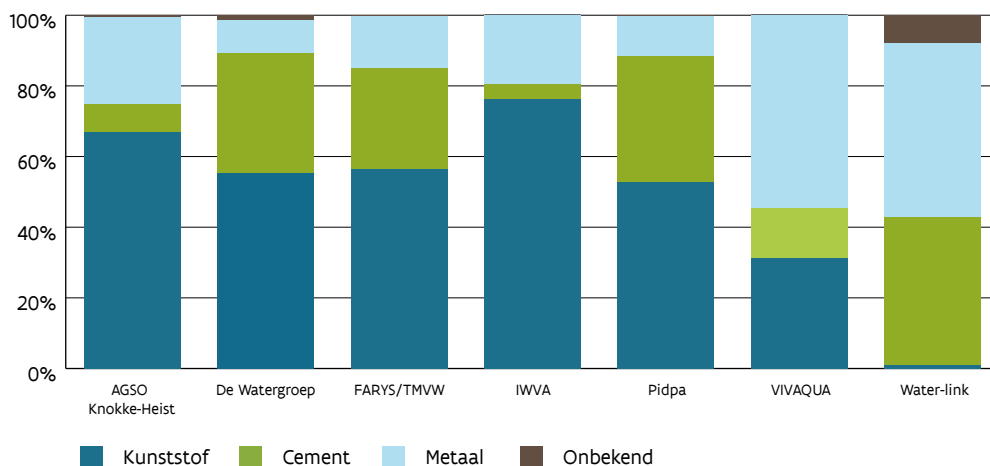
3.5.1 WATERMETER 2016-2017



In 2017 publiceerde de VMM de zesde editie van het rapport ‘Watermeter’. Door het publiek beschikbaar stellen van kerncijfers wil de WaterRegulator bijdragen tot een verhoogde transparantie in de productie en levering van leidingwater. Naast een actualisatie van de kerncijfers worden jaarlijks een aantal nieuwe elementen aangebracht. De WaterRegulator beschikt ook over steeds meer cijfers en analyses, wat toelaat om veel van de informatie mee te geven tot op het niveau van de watermaatschappijen.

Zo is in deze editie terug de samenstelling van het leidingennet in Vlaanderen in kaart gebracht. In 2015 was 53% van het leidingennet vervaardigd uit kunststof, 33% uit beton en 13% uit metaal. Onderstaande figuur illustreert de situatie per watermaatschappij en bevat informatie over bijna 97% van het totale leidingennetwerk in Vlaanderen.

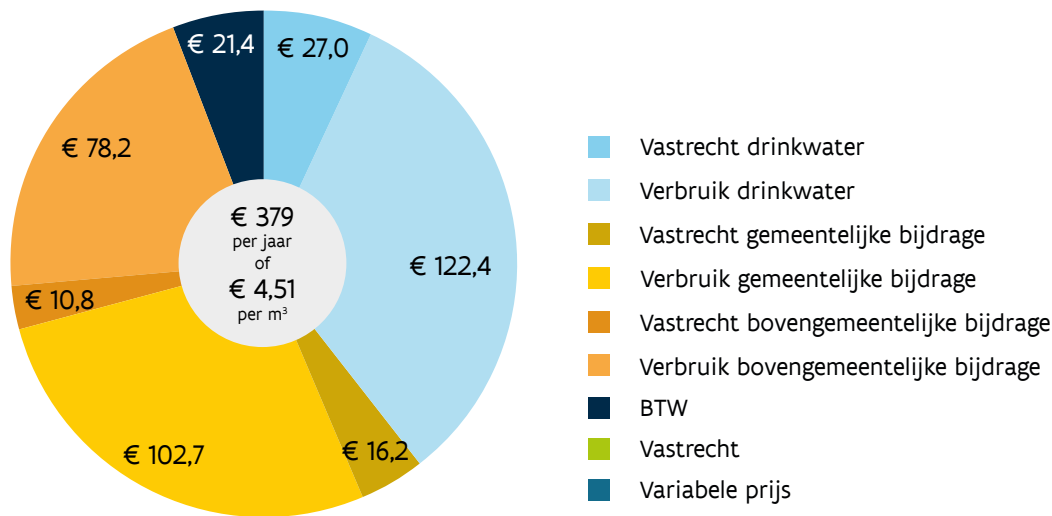
figuur 5: Samenstelling leidingennet per maatschappij (2015)



Een groot deel van het rapport analyseert de prijs van leidingwater. Zowel de integrale waterfactuur als de drinkwatercomponent en hun evolutie komt hierbij aan bod. Figuur 6 geeft een overzicht van een berekende integrale waterfactuur voor een berekend gemiddeld gezin² en het aandeel dat de verschillende componenten in die factuur vertegenwoordigen. Een gemiddeld gezin met een gemiddeld verbruik betaalde voor zijn waterfactuur in 2016 €379 of €4,51 per m³. Het aandeel van de prijs van de drinkwatercomponent (productie en levering) in de integrale waterfactuur (inclusief BTW) bedraagt in 2016 gemiddeld 39%. De gemeentelijke saneringscomponent (riolering) is goed voor 31% en de bovengemeentelijke saneringscomponent (zuivering) voor 24%. De BTW bedraagt 6%.

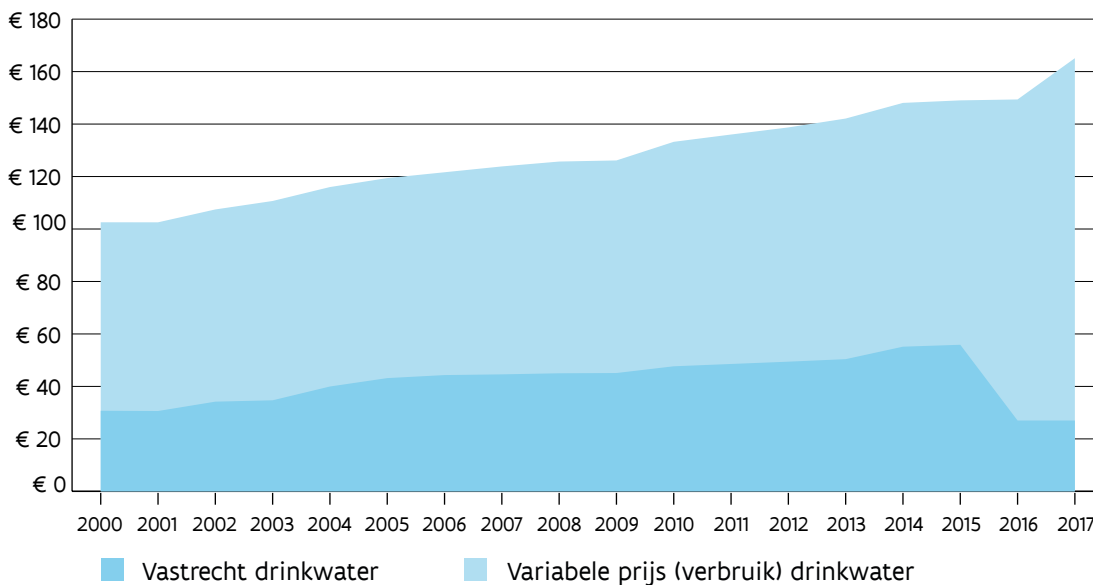
² Een gemiddeld gezin met een gemiddeld verbruik bestaat in 2016 uit 2,3 personen en verbruikt gemiddeld 84m³ leidingwater per jaar.

figuur 6: Overzicht van een berekende integrale waterfactuur voor een berekend gemiddeld gezin (2016)



In figuur 7 is de evolutie van de drinkwatercomponent opgenomen voor een gemiddeld gezin met een gemiddeld verbruik. De berekende prijzen zijn gewogen gemiddelden over de watermaatschappijen.

figuur 7: Evolutie van de berekende drinkwatercomponent voor een gemiddeld gezin met een gemiddeld verbruik (2000-2017)



In de periode 2000-2015 is er een relatief geleidelijke stijging geweest van de prijs van de drinkwatercomponent, nagenoeg gelijklopend met de evolutie van de consumptieprijsindex. Vanaf 2016 zien we duidelijk een verandering in de verhouding vastrecht en variabele vergoeding ten gevolge van de invoering van de verplicht toe te passen uniforme tariefstructuur. Concreet betekent dit dat het vastrecht van de drinkwatercomponent voor een (theoretisch) gemiddeld gezin daalt van gemiddeld €55 in 2015 naar €27 in 2016³.

3 De daling van het bestaande vastrecht voor de drinkwatercomponent (van gemiddeld €55 naar €50) gebeurt samen met de invoering van het vastrecht voor de saneringscomponenten (van €0 in 2015 naar €50 in 2016). Dit maakt dat voor de integrale waterfactuur het 'integraal' vastrecht in 2016 voor een gemiddeld gezin, nagenoeg gelijk is aan het gemiddelde 'drinkwater' vastrecht in 2015 (€55 vs €27 + €16 + €11 = integraal €54).

In het rapport komt de tariefreguleringsmethode die in voege trad in 2017 ook uitgebreid aan bod. Het resultaat van de tariefplannen voor de eerste tarifaire periode, met name de tariefpaden, zijn er per watermaatschappij in opgenomen.

Lees het volledige rapport: <https://www.vmm.be/publicaties/watermeter-2016-2017>

Een Engelstalige versie is eveneens beschikbaar: <https://en.vmm.be/publications/water-meter-2016-2017>

3.5.2 VERKENNEND ONDERZOEK 'SLIMME WATERMETER'



De resultaten van het verkennend onderzoek dat de WaterRegulator in 2016 uitvoerde naar slimme meters werden in 2017 gepubliceerd.

Het in juni 2016 aangekondigde proefproject met 'slimme watermeters' door waterlink, in samenwerking met AGSO Knokke-Heist en IWVA, was de directe aanleiding voor dit verkennend onderzoek. Het rapport is voornamelijk een weergave van de huidige stand van zaken, nationaal en internationaal. Hierbij komen ook de bevindingen en verwachtingen van de watermaatschappijen en andere relevante belanghebbenden aan bod.

Lees het volledige rapport: <https://www.vmm.be/publicaties/verkennd-onderzoek-slimme-watermeters>

3.5.3 INFOSESSIES

In de tariefreguleringsmethode spelen verschillende actoren een rol. De watermaatschappij stelt haar tariefplan op met de nodige onderbouwing en zal, na goedkeuring door de vennoten en consulatie van de abonnees, ervoor zorgen dat dit plan uitgevoerd wordt. De WaterRegulator keurt na evaluatie het tariefpad en de bijhorende maximumtarieven goed.

Eind 2017 organiseerde de WaterRegulator infosessies omtrent deze tariefplannen. Door het objectief vergelijken van alle watermaatschappijen, wenst zij de transparantie van de drinkwatersector te verhogen. Alle gemeenteraadsleden, inclusief de vennoten van de watermaatschappijen, werden uitgenodigd op de verschillende infosessies verspreid over Vlaanderen. De deelnemersopkomst lag laag maar de informatie uit de sessies blijft wel publiek beschikbaar via de VMM- website.

Lees de presentaties en infofiches van de infosessies:

<https://www.vmm.be/water/waterfactuur/regulering#section-6>

3.6 INTERNATIONALE SAMENWERKING



WaterRegulator is in 2015 toegetreden tot WAREG, een Europees netwerk van waterregulators dat tot doel heeft om een nauwe samenwerking tussen haar leden te bevorderen. Het netwerk werd gelanceerd in april 2014 in Milaan en is opgestart met 12 leden. Eind 2017 telde het netwerk reeds 30 leden. Er is heel wat informatie uitgewisseld tussen de regulators onderling, en via de website wordt bepaalde informatie ook gedeeld met externen. In de loop van 2017 waren er binnen het netwerk drie Task Forces gemandateerd om specifiek te werken rond de thema's 'Affordability' , 'KPI & Benchmarking' en 'Investment needs in the water sector in WAREG member countries'.

De WaterRegulator heeft een coördinerende rol opgenomen in de werkgroep 'Affordability'. Een rapport dat een overzicht biedt van de verschillende maatregelen en tools die in de Europese watersector ingezet worden om betaalbaarheid te garanderen, werd gepubliceerd begin 2017 en kan geconsulteerd worden via de WAREG website (<http://www.wareg.org>). Er is ook actief meegewerkt aan een overzichtsrapport van de in het netwerk gebruikte KPI's met betrekking tot waterefficiëntie. Dit rapport werd eind 2017 gepubliceerd en is eveneens beschikbaar via de website.

De WAREG-organisatie is in 2017 ook geformaliseerd en werd op 5 december 2017 opgericht als een 'non-profit' organisatie onder Italiaans recht. De maatschappelijke zetel is gevestigd in Milaan, op het adres van de Italiaanse regulator 'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente' (ARERA).

4 OVERZICHTEN

4.1 PUBLICATIES EN ONDERZOEKEN

Rapporten 2017

Datum publicatie	Rapport
23/03/2017	Watermeter 2016-2017
15/06/2017	Verkenkend onderzoek 'Slimme watermeters'
01/08/2017	Activiteitenverslag 2016

Uitbestede onderzoeken 2017

Datum oplevering	Omschrijving
08/12/2017	VMM_AENT_2017_04 Marktonderzoek naar perceptie van de integrale waterfactuur + focusgroep
08/12/2017	VMM_AENT_2017_11 Richtlijnen kosten-batenanalyse voor nieuwe meetsystemen
19/12/2017	VMM_AENT_2017_07 Onderzoek naar de kostentoerekening van de publieke productie en levering van leidingwater
Verwacht 2018	VMM_AENT_2017_10 Vergelijking van de prijs van leidingwater/afvalwater/hemelwater voor de gebruikers in verschillende Europese landen
Verwacht 2018	VMM_AENT_2017_06 Implementatie van de betaalbaarheidstoets voor de integrale waterfactuur
Verwacht 2018	VMM_AENT_2017_08 Prijselasticiteit van de vraag naar leidingwater in Vlaanderen

Adviezen 2017

Datum	Advies
06/2017	Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces klachtenbehandeling bij Vlaamse watermaatschappijen

Meer weten?

Surf naar voor meer informatie en publicaties: www.vmm.be.

Specifieke vragen kunt u stellen aan het VMM-Infoloket, info@vmm.be, tel. 053 72 62 10 of via waterregulator@vmm.be.

////////////////////////////////////

