



Vlaanderen
is milieu

WaterRegulator

Activiteitenverslag 2016

DOCUMENTBESCHRIJVING

Titel

WaterRegulator - Activiteitenverslag 2016

Samenstellers

Dienst WaterRegulator drinkwater

Samenvatting

Dit rapport geeft een overzicht weer van de activiteiten van de WaterRegulator in 2016.

Wijze van refereren

Vlaamse Milieumaatschappij (2017), WaterRegulator - Activiteitenverslag 2016

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 : Waterwinning in Modave, VIVAQUA

Depotnummer

D/2017/6871/027

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

WaterRegulator

Activiteitenverslag 2016

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

INHOUDSOPGAVE

1	De WaterRegulator	5
1.1	Opdrachten en situering.....	5
1.2	Werkingsmiddelen.....	7
2	Reguleringsmodel.....	8
3	Activiteiten in 2016.....	9
3.1	Opvolgen van prestatie- en efficiëntievergelijking	9
3.1.1	Niet in rekening gebracht water (NRW).....	9
3.1.2	Klachtenbehandeling.....	10
3.1.3	Nieuwe aftakkingen.....	11
3.1.4	Asset management.....	11
3.1.5	Actieplan.....	11
3.2	Beslissingen bij voorgelegde tariefplannen 2017-2022	12
3.2.1	Overgangsmaatregel voor 2016.....	12
3.2.2	Eerste tarieven met nieuwe tariefreguleringsmethode vanaf 2017	12
3.3	Onderzoeken	15
3.3.1	Watergebruik 2016 door huishoudens in Vlaanderen.....	15
3.3.2	Verkennen slimme watermeters.....	16
3.4	Adviezen	17
3.4.1	Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces NRW	17
3.5	Internationale samenwerking.....	18
4	Overzichten	19
4.1	Publicaties en onderzoeken	19

1 DE WATERREGULATOR

1.1 OPDRACHTEN EN SITUERING

Het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending omschrijft de opdrachten van de WaterRegulator (zie kader). De WaterRegulator werd eind 2009 geoperationaliseerd als sub-entiteit van de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De invulling van de opdrachten gebeurt stapsgewijs, rekening houdend met de beschikbare middelen, de expertise en de andere opdrachten van de VMM die betrekking hebben op toezicht en regulering van de watersector.

Nieuwe tariefreguleringsmethode vanaf 2016 met nieuwe opdracht voor de WaterRegulator

Eind 2015 gebeurden wijzigingen aan het drinkwaterdecreet die een fundamentele impact op de opdracht van de WaterRegulator hebben. De wijzigingen zijn het gevolg van de zesde staatshervorming. Deze zorgde er onder meer voor dat het Vlaams Gewest vanaf juli 2014 bevoegd werd voor de regeling van de prijzen in de aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de gewesten en de gemeenschappen behoren. Hiermee kwam ook de prijscontrole op het waterbeleid die de federale overheid tot dan uitvoerde, over naar het Vlaams Gewest. Er werd beslist om de tariefreguleringen in Vlaanderen toe te wijzen aan de respectievelijk bevoegde beleidsdomeinen. Dit heeft het grote voordeel dat homogene bevoegdheidspakketten binnen de bevoegde beleidsdomeinen gerealiseerd worden, wat een geïntegreerd sectoraal beleid toelaat.

Naar analogie met de vastlegging van de tarieven van de saneringsbijdrage besliste het Vlaams Parlement om de watermaatschappijen grotendeels zelf verantwoordelijk te stellen voor het bepalen van de drinkwatertarieven vanaf 2016. De WaterRegulator kreeg de (nieuwe) opdracht toezicht te houden op deze tariefbepaling. De drinkwatertarieven kunnen alleen verhoogd worden na een door de regulator goedgekeurde prijsaanvraag.

Uittreksel decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending (gecoördineerde tekst 31/12/2015)

Afdeling 2. – WaterRegulator

Onderafdeling 3. - Doel en opdrachten

Artikel 12. § 1. De WaterRegulator heeft als opdracht te inventariseren, te evalueren, te adviseren en te rapporteren over alle aangelegenheden met betrekking tot water bestemd voor menselijke aanwending.

§ 2. De WaterRegulator geeft, binnen de haar overeenkomstig § 1 toegewezen opdracht, advies over en legt voorstellen voor aan de Vlaamse Regering met betrekking tot :

1° passende en doelmatige mechanismen voor de harmonisering, transparantie, functiescheiding en regulering met betrekking tot de productie, de invoer, de doorvoer, de levering, de tarieven en het gebruik van water bestemd voor menselijke aanwending, geleverd door exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk;

2° de uitwerking en uitvoering van de in artikel 8 bedoelde openbare dienstverplichtingen;

3° de investeringsplanningen in de waterdistributienetwerken, in de productie en in de invoer en doorvoer van water bestemd voor menselijke aanwending door de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk;

4° het in artikel 16, § 1, bedoelde algemeen waterverkoopreglement;

5° de kostenstructuur, de boekhouding en de daaraan gekoppelde maatstafconcurrentie van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk;

6° de invoering van een normstelsel voor duurzaam watergebruik.

§ 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.

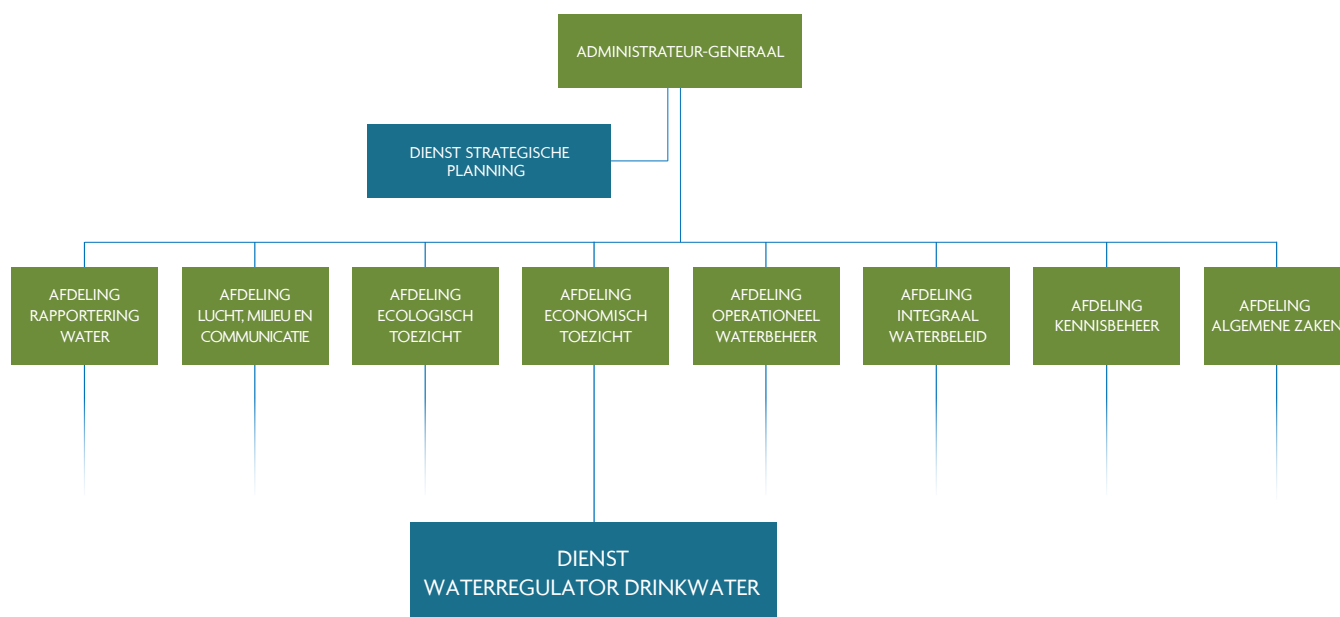
De exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk kunnen geen tariefverhoging toepassen of nieuwe tarieven invoeren zonder voorafgaandelijke aanvraag bij de WaterRegulator en zonder diens akkoord.

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 (2016)



1.2 WERKINGSMIDDELEN

Om een goede werking van de WaterRegulator mogelijk te maken werd een multidisciplinair team samengesteld. In 2016 bestond de dienst uit 5 VTE. De dienst WaterRegulator kan daarnaast rekenen op ondersteuning van de diensten van de VMM, zoals van de juridische dienst, de dienst communicatie en de dienst personeel en vorming. In 2016 werden 125.000 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. Dit reguleringsmodel zal wellicht op korte termijn bijgestuurd moeten worden. Met de regionalisering van de prijscontrole van drinkwaterproductie en -levering kreeg de WaterRegulator vanaf 2016 een extra reguleringsopdracht toegewezen (zie ook inleiding).

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 procesbenchmarks worden door de sector gefinancierd. De WaterRegulator volgt de procesbenchmarks op, evalueert deze en communiceert over de resultaten. Om tot een sunshineregulering te komen, is het immers noodzakelijk dat er degelijk en voor een voldoende ruim publiek over de resultaten gerapporteerd wordt. 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 in een databank, 'waterbank' genoemd. De informatie wordt voornamelijk ingezameld als basis voor de **onderzoeken** die de WaterRegulator uitvoert. De resultaten van die onderzoeken dienen als basis voor **aanbevelingen en adviezen** aan de watermaatschappijen en de Vlaamse minister bevoegd voor Omgeving, Natuur en Landbouw.

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 2016

3.1 OPVOLGEN VAN PRESTATIE- EN EFFICIËNTIEVERGELIJKING

In 2011 werd een meerjarenplan voor de procesbenchmarks opgesteld. Daarin werd vastgelegd welke vijf processen de watermaatschappijen de komende vijf jaar zouden benchmarken:

- » Debiteurenbeheer;
- » Niet in rekening gebracht water;
- » Klachtenbehandeling;
- » Nieuwe aftakkingen;
- » Asset management.

De opstart van het meerjarenplan liep echter enige vertraging op. De eerste procesbenchmark 'debiteurenbeheer' werd maar eind 2013 opgestart.. De laatste procesbenchmark van dit eerste meerjarenplan is gepland om in 2018 afgerond te zijn.

De uitvoering van de procesbenchmarks is toevertrouwd aan de watermaatschappijen en wordt gecoördineerd door AquaFlanders. Voor elke procesbenchmark is een studie-, een registratie-, een rapporterings- en een evaluatiefase voorzien. De WaterRegulator volgt op en formuleert aanbevelingen.

In 2016 werden de procesbenchmarks 'niet in rekening gebracht water (NRW)' en 'klachtenbehandeling' afgewerkt en opgeleverd. Daarnaast werden de benchmarks 'nieuwe aftakkingen' en 'asset management' opgestart.

Voor de komende jaren wordt een nieuw meerjarenplan uitgewerkt.

3.1.1 NIET IN REKENING GEBRACHT WATER (NRW)

Het proces 'niet in rekening gebracht water' is het tweede proces dat gebenchmarkt werd. De studie startte in het najaar van 2014 en werd op 26 maart 2016 opgeleverd aan AquaFlanders.

Het eindrapport van deze benchmark formuleert onder andere de volgende bevindingen en conclusies voor het proces NRW:

- » De Infrastructure Leakage Index (ILI) wordt internationaal beschouwd als de belangrijkste indicator om de prestaties van bedrijven op het vlak van NRW onderling te kunnen vergelijken. Uit de analyse van de ILI scores blijkt dat de Vlaamse drinkwatersector het goed doet op het vlak van NRW. Veelal ligt de score van de bedrijven immers onder de drempelwaarde van 2.
- » Daarnaast werd een aantal meer traditionele indicatoren berekend om het NRW in kaart te brengen. Hieruit blijkt dat er toch nog aanzienlijke volumes aan water niet in rekening worden gebracht, zowel gemeten per aansluiting als per kilometer.
- » De Vlaamse bedrijven hanteren reeds een heel aantal technieken ter beheersing en/of reductie van NRW. Zo maken de meeste bedrijven vandaag gebruik van District Metered Area's (DMA's). Er zijn wel grote verschillen tussen de bedrijven onderling. Het verdient aanbeveling om een nauwkeurige analyse te maken van NRW om voor elke specifieke situatie tot een ideale mix van maatregelen te komen.

- » De noodzaak om een bepaald niveau van maturiteit te behalen per domein of dimensie, kan verschillen van bedrijf tot bedrijf, omwille van de specifieke kenmerken van het bedrijf. Het verschil tussen het best en slechts scorende bedrijf kan oplopen tot 3 à 4 niveaus. Er zijn met andere woorden nog mogelijkheden om de sector op een hoger niveau van maturiteit te brengen.
- » Op het niveau van de 6 geformuleerde domeinen, blijkt de sector relatief gezien de beste score te behalen op 'IT-ondersteuning' en 'metrieken'. Ook op het domein van de 'uitvoerders' doet de sector het goed, terwijl het op de domeinen 'ontwerp en documentatie' en 'product en dienstverlening' de minste scores behalen. Op deze twee domeinen scoort de sector in zijn geheel ook onder het minimaal te verwachten niveau.
- » Algemeen doet elke watermaatschappij het goed wat betref interne communicatie over het proces, in de eerste plaats met de rechtstreeks betrokken afdeling. Meer aandacht kan worden besteed aan communicatie met andere afdelingen binnen de eigen organisatie en met externe stakeholders van het proces.
- » De meeste bedrijven besteden al wel aandacht aan verbetering van het proces, al dienen we hierbij te vermelden dat dit vaak nog niet op een gestructureerde, systematische manier gebeurt. Het nadenken over procesverbetering gebeurt vaak nog ad hoc, eerder reactief.

Lees het volledige rapport: <http://www.aquaflanders.be/benchmarkrapport.aspx>

3.1.2 KLACHTENBEHANDELING

Het proces 'klachtenbehandeling' is het derde proces dat gebenchmarkt werd. De studie startte in het voorjaar van 2015 en werd op 28 september 2016 opgeleverd aan AquaFlanders.

Het eindrapport van deze benchmark formuleert onder andere de volgende bevindingen en conclusies voor het proces klachtenbehandeling:

- » De onderlinge vergelijking van de indicatoren over het aantal 1e lijnsklachten maakt snel duidelijk dat er grote onderlinge verschillen zijn tussen de bedrijven in het aantal klachten die in 2014 werden ontvangen. De meeste klachten hebben betrekking op klantenzaken en communicatie/klantengerichtheid.
- » Het aantal tweedelijnsklachten geeft een indicatie over de effectiviteit van het proces klachtenbehandeling. Het verdient aanbeveling om deze indicator van de tijd op te volgen.
- » Een groot aantal van de geregistreerde klachten wordt als ontvankelijk beschouwd. Dit zou er enerzijds kunnen op wijzen dat er geen overbodige inspanningen worden geleverd voor onontvankelijke klachten. Anderzijds zou dit er ook op kunnen wijzen dat er bedrijven zijn die enkel de ontvankelijke klachten als klacht registreren. Op sectorniveau verdient het aanbeveling om hier op een uniforme manier mee om te gaan.
- » Een klein aantal van de geregistreerde klachten is ook gegrond. Het zou een objectief kunnen zijn voor de sector om het aantal ongegronde klachten te reduceren. Bovendien moet het ook een streefdoel zijn om de evaluatie naar gegrondheid over de ganse sector op dezelfde wijze toe te passen.
- » Het verschil tussen het best en slechts scorende bedrijf voor de totale verwerkingstijd van een ontvangen klacht is groot. Opvallend is hierbij dat de tijd tussen de ontvangst en registratie van een klacht over goede afvoer en klantenzaken gemiddeld gezien een stuk langer is dan voor andere types van klachten. Daarnaast is het opvallend dat er binnen de sector aanzienlijke verschillen zijn in het aantal klachten die per bedrijf binnen de wettelijk voorgeschreven termijn werden behandeld. Het verdient aanbeveling om de totale verwerkingstijd van een klacht zo kort mogelijk te houden, minimaal binnen de wettelijk voorgeschreven termijnen.

- » De noodzaak om voor het proces klachtenbehandeling een bepaald niveau van maturiteit te behalen per domein of dimensie, kan verschillen van bedrijf tot bedrijf, omwille van de specifieke kenmerken van het bedrijf. Het verschil tussen het best en slechts scorende bedrijf kan oplopen tot 3 à 4 niveaus.
- » Op het niveau van de 5 domeinen, blijkt de sector relatief gezien de beste score te behalen op 'IT-ondersteuning', terwijl het domein 'ontwerp en documentatie' de laagste score behaalt. De scores voor de overige domeinen liggen sterk in elkaars buurt.
- » Wat procesverbetering betreft, blijkt dat de meeste bedrijven wel rond het proces en mogelijke verbeterinitiatieven nadenken, maar dat dit op dit moment nog niet steeds systematisch gebeurt. Dit geldt ook voor de opvolging van verbeterinitiatieven.
- » Op het vlak van metriecken stellen we vast dat de meeste bedrijven wel reeds een aantal indicatoren gebruiken om het proces op te volgen. Echter, vaak zijn deze op dit moment nog beperkt tot de opvolging van het aantal klachten. Het verdient dan ook aanbeveling om specifieke indicatoren te identificeren, die meer inzicht geven in het proces klachtenbehandeling zelf (bv. verwerkingstijden, respecteren wettelijke termijnen, aantal weerkerende klachten).

Lees het volledige rapport: <http://www.aquaflanders.be/benchmarkrapport.aspx>

3.1.3 NIEUWE AFTAKKINGEN

In mei 2016 startte de procesbenchmark 'nieuwe aftakkingen'. Eind 2016 stonden de scope, de schematische voorstelling van het referentieproces en de KPI's op punt.

Het bepalen van het minimum en ambitieniveau voor de sector voor alle dimensies van het maturiteitsmodel, de registratie-, rapporterings- en evaluatiefase zullen in 2017 afgerond worden. De oplevering van het eindrapport is voorzien in het najaar van 2017.

3.1.4 ASSET MANAGEMENT

In mei 2016 startte de procesbenchmark 'asset management'. Eind 2016 stonden de scope, de schematische voorstelling van het referentieproces en de KPI's op punt.

Het bepalen van het minimum en ambitieniveau voor de sector voor alle dimensies van het maturiteitsmodel, de registratie-, rapporterings- en evaluatiefase zullen in 2018 afgerond worden. De oplevering van het eindrapport is voorzien in het voorjaar van 2018.

3.1.5 ACTIEPLAN

Een procesbenchmarkrapport geeft inzicht in de prestaties, de werkwijze en de maturiteit van een bedrijfsproces op het niveau van de drinkwatersector in Vlaanderen. Het algemene sectorbrede rapport bevat ook algemene aanbevelingen om de betreffende processen te optimaliseren en te verbeteren.

De watermaatschappijen vertalen de aanbevelingen naar concrete verbeteracties voor de eigen watermaatschappij. Dit gebeurt in een actieplan dat enerzijds bestaat uit een verbetertraject en anderzijds uit een voortgangsrapport. Voor elk bestudeerd bedrijfsproces stelt elke watermaatschappij een afzonderlijk actieplan.

In 2016 werden afspraken gemaakt tussen de WaterRegulator en de watermaatschappijen betreffende het actieplan voor het proces NRW.

3.2 BESLISSINGEN BIJ VOORGELEGDE TARIEFPLANNEN 2017-2022

Over de uitgangspunten en hoofdlijnen van een nieuwe tariefreguleringsmethode (zie ook inleiding) werden in 2015 beslissingen genomen. De evolutie van de maximumtarieven van de drinkwatercomponent wordt per watermaatschappij met deze tariefreguleringsmethode voor langere termijn (6 jaar) vastgelegd. De onderbouwing van een dergelijk tariefpad kon onmogelijk nog in 2015 door de maatschappijen op een degelijke manier gerealiseerd worden. Bijgevolg werd de opmaakperiode voor het tariefplan en -pad uitgebreid tot midden 2016 en werd 2017 vastgelegd als startjaar van de eerste tarifaire periode (2017-2022).

3.2.1 OVERGANGSMAATREGEL VOOR 2016

Omdat Vlaanderen reeds vanaf 1 januari 2016 bevoegd was voor de drinkwatertarieven en er vanaf 1 januari 2016 een nieuwe uniforme tariefstructuur voor de integrale waterfactuur ingevoerd werd, was er een overgangsmaatregel van toepassing voor de tarieven 2016 van de drinkwatercomponent. De Vlaamse Regering besliste dat voor 2016 elke watermaatschappij drinkwatertarieven moest toepassen die leiden tot budgetneutraliteit ten opzichte van de inkomsten uit de drinkwatercomponent in het kalenderjaar 2015.

Eind 2015 werd een reeks modaliteiten vastgelegd door de WaterRegulator in overleg met de watermaatschappijen om op korte termijn de - voor het berekenen van de drinkwaterfacturen vanaf 1 januari 2016 noodzakelijke - tarieven van de drinkwatercomponent van de integrale waterfactuur 'budgetneutraal' te kunnen vaststellen. In hoeverre de tarieven 2016 effectief resulteerden in budgetneutraliteit ten opzichte van de inkomsten 2015 kan pas geëvalueerd worden na afsluiting van het boekjaar 2016; dus in het najaar 2017. Als de in de regelgeving vastgelegde budgetneutraliteit niet blijkt bekomen te zijn, kunnen de modaliteiten bijgestuurd worden met verrekening van de overschotten en/of tekorten.

3.2.2 EERSTE TARIEVEN MET NIEUWE TARIEFREGULERINGSMETHODE VANAF 2017

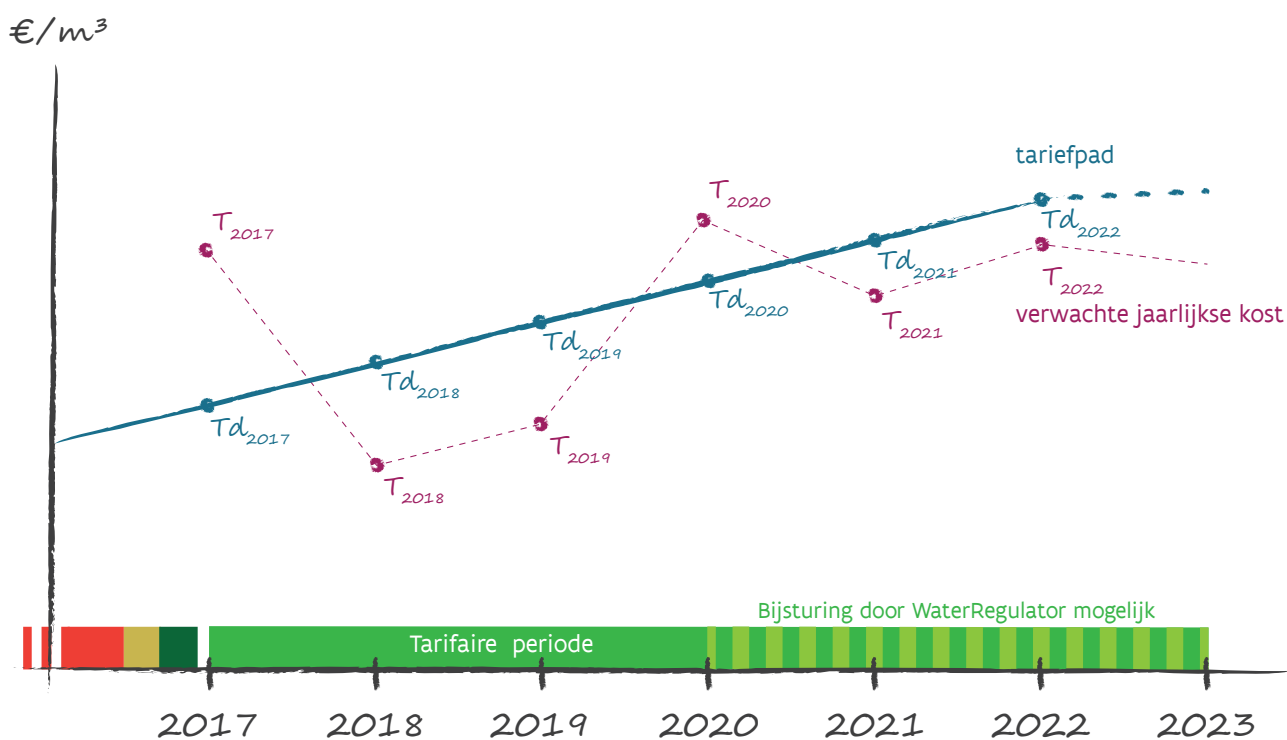
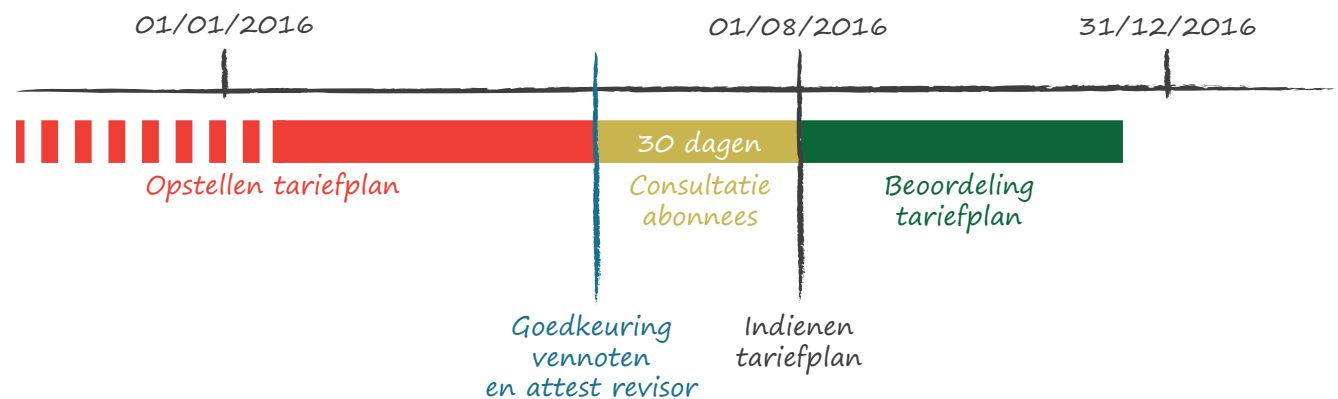
Aan het vastleggen van de drinkwatertarieven voor een komende tarifaire periode van zes jaar gaat heel wat voorbereiding vooraf. Die voorbereiding wordt door de watermaatschappij gebundeld in een tariefplan. De eerste stap is het verzamelen van de gegevens en het berekenen van de nieuwe tarieven in een voorlopig tariefplan. Hierin onderbouwen en ramen de watermaatschappij de middelen die nodig zijn om hun abonnees de komende periode duurzaam, efficiënt en kwaliteitsvol te voorzien van drinkwater. De watermaatschappij laat het voorlopige tariefplan nakijken door een revisor en legt het ter goedkeuring voor aan haar vennoten.

Vervolgens wordt het plan geconsulteerd bij haar abonnees. Die kunnen gedurende 30 dagen het tariefplan inkijken én opmerkingen maken. Na afloop van de consultatie worden de opmerkingen verwerkt in het definitieve tariefplan. Dat wordt ten laatste op 1 augustus ingediend bij de WaterRegulator. De WaterRegulator beoordeelt of de tariefplannen in overeenstemming zijn met de geldende regels en keurt het tariefplan al dan niet goed. De nieuwe drinkwatertarieven voor de komende zes jaar zijn daardoor gekend. De eerste tarieven die volgens deze nieuwe methode vastgelegd werden, worden toegepast vanaf 1 januari 2017.

De tarieven liggen -in principe- vast voor de gehele tarifaire periode. De WaterRegulator zal jaarlijks de in het plan geraamde kosten en opbrengsten opvolgen. De watermaatschappijen actualiseren daarvoor jaarlijks de gegevens in het tariefplansjabloon. Indien dat nodig blijkt, kan een goedgekeurd tariefpad toch binnen die 6 jaar worden bijgestuurd. Een tariefwijziging kan alleen op 1 januari. Wanneer er door onvoorziene omstandigheden een te grote afwijking is tussen wat er gerealiseerd is en wat er gebudgetteerd werd in het tariefplan

(= de materialiteitstoets), kan de watermaatschappij dat jaar een bijgestuurd tariefplan met bijhorend tariefpad indienen. Na drie jaar kan ook de WaterRegulator bijsturen op basis van de materialiteitstoets of indien het tarief meer dan 10% zal stijgen in de volgende tarifaire periode of als de door de watermaatschappij eerder voorgestelde efficiëntie niet wordt gerealiseerd.

De tariefregulering zet watermaatschappijen zo aan tot transparante, onderbouwde en voorspelbare tarieven, met rechtszekerheid voor de watermaatschappijen in geval van onvoorziene exogene omstandigheden.



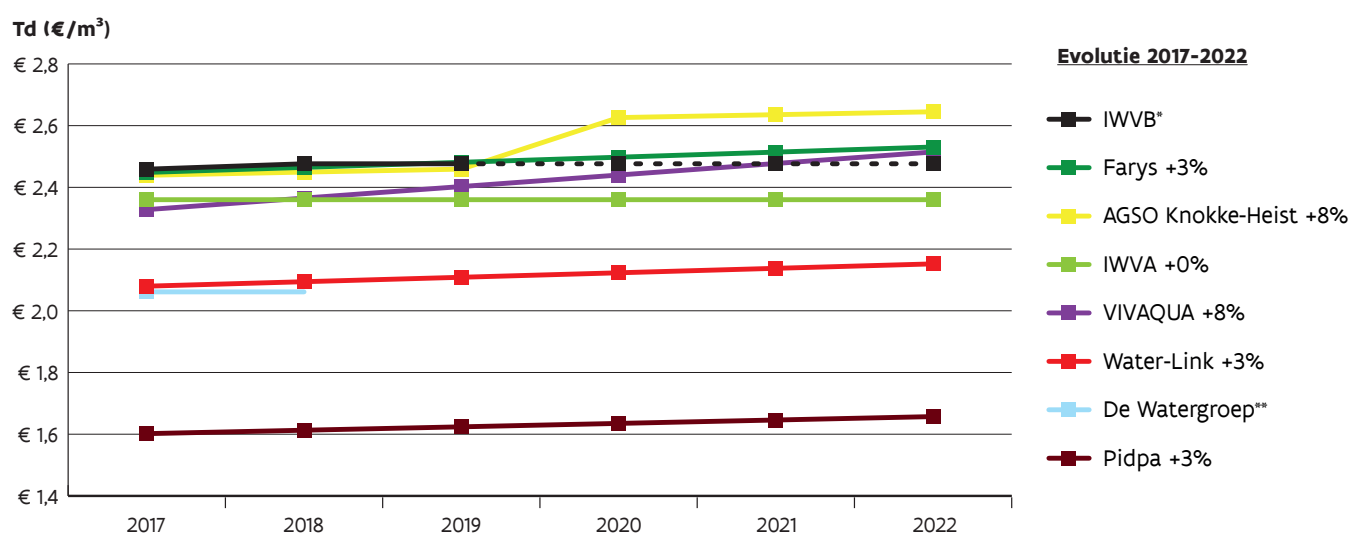
Tariefpad 2017-2022

Elke watermaatschappij schatte voor de eerste tarifaire periode van 6 jaar (2017-2022) haar kosten in voor de productie en levering van drinkwater aan abonnees, evenals het verbruik van dat drinkwater. Die verwachte kosten voor een bepaald jaar, worden verdeeld over het verwachte verbruik, wat resulteert in een kostendeckend tarief T (€ per m³) voor dat jaar. Aangezien de kosten en het verbruik jaarlijks schommelen, schommelt T ook over de jaren. Zonder ingrijpen zorgen die schommelingen voor frequente wijzigingen aan het tarief.

Via de tariefregulering worden deze schommelingen van T opgevangen. Op basis van de trend in al hun tarieven T voor de tarifaire periode van 6 jaar, bepaalt elke watermaatschappij een over de tarifaire periode kostendekkend tariefpad. Uit het tariefpad volgt het drinkwatertarief Td (€ per m³) per jaar. Dat is het tarief waaruit de maximumtarieven voor drinkwater bepaald worden, die gebruikt worden voor de drinkwatercomponent van de integrale waterfactuur.

Onderstaande figuur geeft het overzicht van het tariefpad dat door elk van de watermaatschappijen berekend en onderbouwd werd met de tariefplannen voor de periode 2017-2022. Er is daarbovenop jaarlijks een indexering voorzien van deze Td. De indexering gebeurt op basis van indexen van de maand november. De maximumtarieven uit de geïndexeerde Td zijn van toepassing vanaf 1 januari van het volgende jaar.

figuur 2: goedgekeurd tariefpad 2017-2022



De (geïndexeerde) Td leidt tot maximumtarieven voor de variabele prijs in de drinkwatercomponent. De omrekening van Td naar maximumtarieven gebeurt automatisch rekening houdend met de tariefstructuurbepalende kenmerken, zoals aantal wooneenheden, aantal gedomicilieerde personen, verbruik per tariefschijf, sociale correcties en capaciteitsvergoedingen.

3.3 ONDERZOEKEN

3.3.1 WATERGEBRUIK 2016 DOOR HUISHOUDENS IN VLAANDEREN

Om verschillende beleidsvoorstellen degelijk te kunnen onderbouwen heeft de VMM nood aan een accuraat inzicht in het watergebruik – gebotteld water, leidingwater, hemelwater en grondwater – door de huishoudens in Vlaanderen.

In 2015 werd in opdracht van de VMM/WaterRegulator en VMM/MIRA een methode ontwikkeld om het watergebruik van huishoudens in Vlaanderen in kaart te brengen en om de evolutie in de toekomst op te volgen. De eerste effectieve meting vond plaats in 2016. De opdracht werd uitgevoerd door VITO in samenwerking met GfK.

Met behulp van dit onderzoek willen we een antwoord vinden op minstens volgende vragen:

- » Welke hoeveelheden van welk water (leidingwater, hemelwater, grondwater, gebotteld water) gebruiken gezinnen?
- » Voor welke toepassingen en wanneer wordt het water gebruikt en hoe is de verdeling over de types water?
- » Wat is de spreiding van elk watertype?

Het watergebruik door huishoudens in Vlaanderen in 2016 werd in kaart gebracht met behulp van een enquête bij een representatieve groep van Vlaamse huishoudens. De enquête werd georganiseerd door GfK bij 500 huishoudens in 2 golven van 250 huishoudens, één in augustus/september en één in oktober/november. De enquête omvat:

- » een eenmalige vragenlijst m.b.t. kenmerken van het huishouden, de woning en voorzieningen en informatie over de jaarfactuur;
- » een dagboekje voor gebruiksfrequenties voor alle gezinsleden dat gedurende twee weken wordt ingevuld;
- » een opname van de watermeter aan het begin en einde van elke week.

Door middel van deze enquête en informatie uit de literatuur over verbruik per toepassing worden drie zaken gedetailleerd in kaart gebracht voor diverse huishoudelijke toepassingen:

- » de penetratiegraad van de toepassing (bijv. aandeel huishoudens dat over een bad, beschikt),
- » de frequentie van de toepassing (bijv. aantal keer dat men een bad neemt),
- » het watergebruik per keer dat men de toepassing gebruikt (bijv. gebruik per keer dat men een bad neemt).

Daarnaast is er een kortere screening van leiding-, grond- en hemelwatergebruik gebeurd op basis van de OnlineGfK Multiscope. Deze informatie is gebruikt om de representativiteit van de 500 huishoudens die deelnamen aan de uitgebreide vragenlijst te toetsen inzake beschikbare waterbronnen.

De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in 2017.

3.3.2 VERKENNEN SLIMME WATERMETERS

Een alternatief voor de jaarlijkse wateropmeting? Naar analogie met andere nutsvoorzieningen is het bij de watervoorziening ook mogelijk deze vanop een niet nader bepaalde afstand digitaal en/of automatisch uit te lezen. Naast de duidelijke voordelen voor consument en producent, zoals het wegvallen van de jaarlijkse meteropname, was een dieper onderzoek door de VMM aangewezen. Op deze manier werd getracht de opportuniteiten of risico's verbonden aan de invoering van de 'slimme watermeters' weer te geven.

In 2016 voerde de WaterRegulator een verkennend onderzoek naar de 'slimme watermeter'. Gezien de snelheid waarmee verschillende technologische innovaties zich ontwikkelen, is het niet ondenkbaar dat 'slimme watermeters' de nieuwe standaard zullen worden. Vermits de 'slimme watermeter' over enkele nieuwigheden beschikt en het wettelijk kader mogelijk wordt aangepast, was een voor de WaterRegulator algemeen kennis verruimend onderzoek nodig. Dit is voornamelijk een weergave van de huidige stand van zaken, nationaal en internationaal. Hierbij komen vanzelfsprekend ook de watermaatschappijen en andere relevante belanghebbenden aan bod. Aan de hand hiervan is de WaterRegulator in staat om enkele aanbevelingen te doen.

Het in juni 2016 aangekondigde (en momenteel lopende) grootschalige proefproject met 'slimme watermeters' door water-link, in samenwerking met AGSO Knokke-Heist en IWVA, was de directe aanleiding voor dit verkennend onderzoek. Dit was een indicatie dat deze technologische vernieuwing er binnen Vlaanderen ontegensprekelijk zit aan te komen. Met de recente conceptnota van de Vlaamse Regering, betreffende de uitrol van digitale energie- en gasmeters vanaf 2019, in het achterhoofd blijkt dit vooronderzoek naar 'slimme watermeters' dan ook zeker relevant.

Aan de hand van dit verkennend onderzoek werd duidelijk dat regulering met betrekking tot de 'slimme watermeters' is aangewezen. Zo is het veiligheidsaspect belangrijk, zeker aangezien het gaat om een strategische en relatief kwetsbare sector. Maar ook de mogelijk functionaliteiten van deze 'slimme watermeter' dienen onderzocht. Voorbeelden van andere functies van deze 'slimme watermeter' zijn naast het digitaal uitlezen van de tellerstand, automatische druk-, debiet-, fraude-, terugslag- en temperatuurmeldingen. Voor dit verkennend onderzoek werd echter gekozen voor een minimaal, gemeenschappelijk kenmerk waarover een 'slimme watermeter' beschikt, namelijk de mogelijkheid om digitaal vanop een niet nader bepaalde afstand te worden uitgelezen, ook buiten het private domein. Er werd in de loop van dit onderzoek bezorgdheid geuit en voorzichtigheid gevraagd bij de slimme watermeters met een slimme afsluitkraan.

Dit vooronderzoek heeft duidelijk gemaakt dat gezien de snelheid waarmee deze verschillende technologisch innovaties zich ontwikkelen, het niet ondenkbaar is dat 'slimme watermeters' voor kleine verbruikers de nieuwe standaard zullen worden. Nieuwe regelgeving zal wellicht nodig zijn. Naar aanleiding van dit verkennend onderzoek en met het oog op de financiële impact voor de abonnee(s), zal de WaterRegulator een richtlijn opstellen met de minimumvereisten van een kosten-baten analyse die elke watermaatschappij bij een uitrol van nieuwe meetsystemen met impact op de kosten voor drinkwatervoorziening.

Er werd aanvang genomen met dit onderzoek door de WaterRegulator in augustus 2016, met het oog op de afronding en publicatie van een samenvattend rapport in het voorjaar van 2017.

3.4 ADVIEZEN

3.4.1 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN BIJ DE VERGELIJKING VAN HET PROCES NRW

In 2015 stelde de WaterRegulator naar aanleiding van de oplevering van het procesbenchmarkrapport NRW het adviesrapport 'Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces niet in rekening gebracht water (NRW) bij Vlaamse watermaatschappijen' op. Dit rapport behandelt kort de aanpak van en de resultaten uit het rapport 'Proces benchmark NRW'. Daarnaast formuleert de WaterRegulator een aantal algemene bevindingen en aanbevelingen.

De WaterRegulator is tevreden met de door de watermaatschappijen geleverde inspanningen voor de procesbenchmark NRW. 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 wordt, zal trouwens nog bondiger zijn 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.

3.4.2 ANALYSE CAPACITEITSVERGOEDING DE WATERGROEP

De regeling voor de nieuwe tariefstructuur voorziet ook de mogelijkheid om jaarlijks een capaciteitsvergoeding aan te rekenen aan abonnees met een watermeter met een afwijkende dimensionering. Nagenoeg alle watermaatschappijen rekenden voor 2016 reeds een dergelijke extra vergoeding aan. Vanaf 2016 werd de wijze van aanrekening ervan in de regelgeving verankerd en kreeg ze een uniforme benaming. Tevens werden de watermaatschappijen verplicht om de onderbouwing van deze vergoeding mee te nemen in de tariefplannen.

De evaluatie van de hoogte van de capaciteitsvergoeding wordt best sectorbreed aangepakt. Verwacht mag worden dat de onderbouwende elementen veelal dezelfde zullen zijn. De snelle invoering van de nieuwe tariefstructuur (vanaf 2016) én het van kracht worden van de nieuwe tariefreguleringsmethode (vanaf 2017) laat niet toe om een degelijke benchmark uit te voeren op het luik capaciteitsvergoeding alvorens het tariefpad 2017-2022 van de verschillende watermaatschappijen beoordeeld wordt. In 2016 voerde de WaterRegulator op vraag van de minister van Omgeving, Natuur en Landbouw een eerste analyse uit. Gelet op de opgelegde zeer krappe timing, focust deze analyse op het toezicht op de bepaling van de tarieven van de variabele vergoeding. Een verantwoording van de capaciteitsvergoeding is wel al verplicht in het tariefplan. Dit zou moeten toelaten om relatief snel een sectorbrede benchmark over de hoogte van de capaciteitsvergoeding op te starten. Hierbij zal nagegaan worden welke kosten een grotere watermeter veroorzaakt en of en hoe deze redelijk doorgerekend kunnen worden aan de gebruikers ervan.

Dit met als doel om te komen tot onderbouwde capaciteitsvergoedingen waardoor de abonnees met een watermeter of aansluiting met afwijkende diameter, een redelijke bijdrage levering in de veroorzaakte kosten.

De in dit rapport beschreven analyse van de verhoogde capaciteitsvergoedingen 2016 van De Watergroep en de wijze waarop ze verrekend werden in de tarieven, noopt tot het nauwgezet verder opvolgen en evalueren van een aantal assumpties en beslissingen die De Watergroep nam met betrekking tot de capaciteitsvergoeding. Een paar maanden na de onderbouwing van de budgetneutrale tarieven voor 2016, levert De Watergroep sterk verschillende gegevens aan ter onderbouwing van de geraamde inkomsten uit capaciteitsvergoeding in 2016. Hoewel er een absoluut groot verschil is tussen de ramingen eind december in vergelijking met de verantwoordingsnota, is het verschil ten aanzien van de totale omzet van De Watergroep relatief klein.

In hoeverre de tarieven die door De Watergroep in 2016 zullen leiden tot budgetneutraliteit, ten opzichte van de omzet 2015, zal maar kunnen vastgesteld worden na afsluiting van het boekjaar 2016. In geval de budgetneutraliteit niet gerealiseerd wordt, zal de WaterRegulator de modaliteiten bijstellen met verrekening van tekorten of overschotten.

3.5 INTERNATIONALE SAMENWERKING



De WaterRegulator is in 2015 toegetreden tot WAREG, een Europees netwerk van waterregulatoren 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 2016 telde het netwerk reeds 24 leden. Er is begin 2016 ook een website gelanceerd (<http://www.wareg.org>). Er is heel wat informatie uitgewisseld tussen de regulatoren onderling, en via de website kan bepaalde informatie ook gedeeld worden met externen. In de loop van 2016 zijn er binnen het netwerk twee Task Forces gemandateerd om specifiek te werken rond de thema's 'Affordability' en 'KPI & Benchmarking'. 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, zal gepubliceerd worden begin 2017. Er wordt ook actief meegewerkt aan een overzicht van de in het netwerk gebruikte KPI's met betrekking tot waterefficiëntie. Een rapport hierover wordt verwacht tegen eind 2017.

4 OVERZICHTEN

4.1 PUBLICATIES EN ONDERZOEKEN

Rapporten 2016

Datum publicatie	Rapport	Omschrijving
25/11/2016	Activiteitenverslag 2015	Bespreking van de in 2015 uitgevoerde activiteiten

Uitbestede onderzoeken 2016

Datum oplevering	Omschrijving
22/12/2016	VMM-AENT_2016_03 Ondersteuning bij beoordeling tariefplannen
02/03/2017	VMM-WR_2016_04 In kaart brengen van het watergebruik door huishoudens in Vlaanderen

Adviezen 2016

Datum	Advies
05/2016	Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces NRW bij Vlaamse watermaatschappijen
11/2016	Analyse capaciteitsvergoeding 2016 - De Watergroep

Meer weten?

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

Specifieke vragen kunt u stellen aan het VMM-Infoloket, info@vmm.be of via waterregulator@vmm.be.

