



**Vlaanderen**  
is milieu

# WaterRegulator

Activiteitenverslag 2015

## DOCUMENTBESCHRIJVING

### **Titel**

WaterRegulator - Activiteitenverslag 2015

### **Samenstellers**

Dienst Reguleringsinstantie - WaterRegulator

### **Samenvatting**

Dit rapport geeft een overzicht weer van de activiteiten van de WaterRegulator in 2015.

### **Wijze van refereren**

Vlaamse Milieumaatschappij (2015), WaterRegulator - Activiteitenverslag 2015

### **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**

Foto's: De Watergroep

Coverfoto: Waterproductiecentrum De Blankaart

### **Depotnummer**

D/2016/6871/054

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

# WaterRegulator

Activiteitenverslag 2015

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

## INHOUDSOPGAVE

1	De WaterRegulator .....	5
1.1	Opdrachten en situering.....	5
1.2	Werkingsmiddelen.....	8
2	Reguleringsmodel.....	9
3	Activiteiten in 2015.....	10
3.1	Opvolgen van prestatie- en efficiëntievergelijking .....	10
3.1.1	Debiteurenbeheer.....	10
3.1.2	Niet in rekening gebracht verbruik (NRW).....	11
3.1.3	Klachtenbehandeling.....	11
3.1.4	Actieplan.....	11
3.2	Vastleggen budgetneutrale tarieven 2016 .....	12
3.3	Onderzoeken .....	14
3.3.1	Ontwikkelen van een methode voor het kwantificeren van watergebruik door huishoudens.....	14
3.3.2	Verkennen betaalbaarheid integrale waterfactuur .....	14
3.3.3	Analyse van klanten- en verbruiksprofielen .....	16
3.4	Adviezen .....	19
3.4.1	Advisering bij Voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering houdende tariefregulering van de integrale drinkwaterfactuur.....	19
3.4.3	Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces debiteurenbeheer.....	21
3.5	Creëren van transparantie .....	22
3.5.1	Watermeter 2014.....	22
3.6	Internationale samenwerking.....	22
4	Overzichten .....	23
4.1	Publicaties en onderzoeken .....	23



## **Afdeling 2. – Reguleringsinstantie**

### *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 reguleringsinstantie 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.

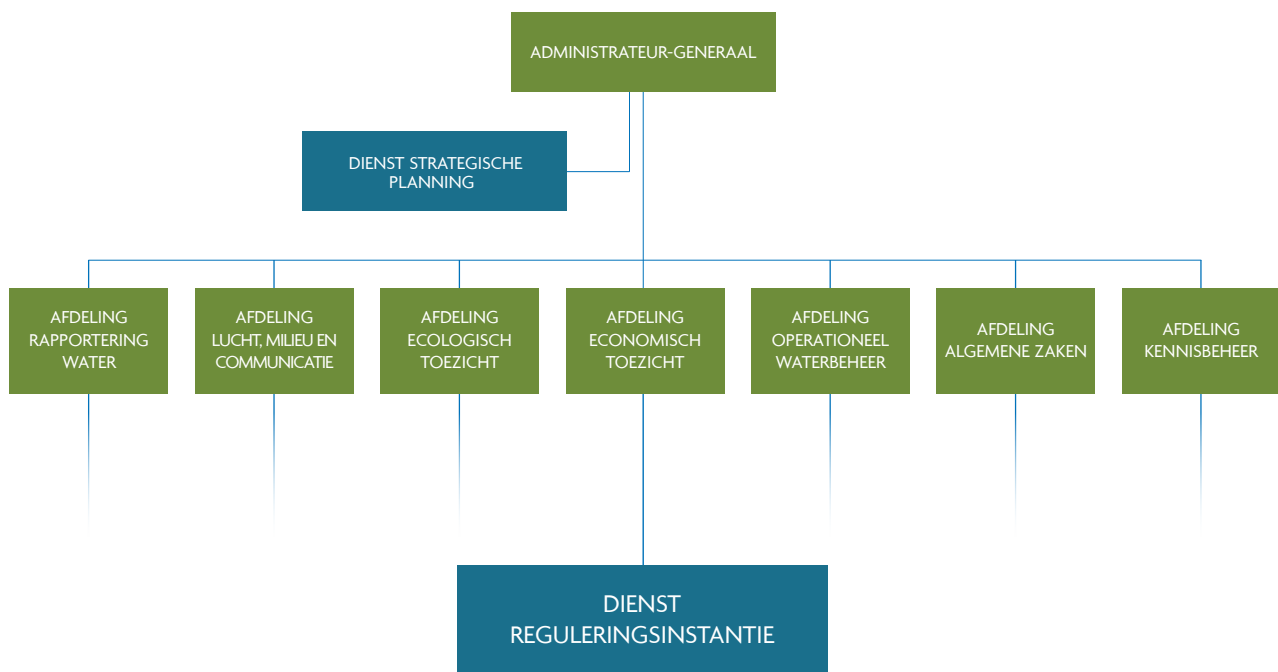
De exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk kunnen geen tariefverhoging toepassen of nieuwe tarieven invoeren zonder voorafgaandelijke aanvraag bij de WaterRegulator en zonder diens akkoord.

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 reguleringsinstantie (2015)



## 1.2 WERKINGSMIDDELEN

Om een goede werking van de WaterRegulator mogelijk te maken heeft de Vlaamse Regering beslist een multidisciplinair team samen te stellen. De minimumbezetting van dat team bestaat uit: een personeelslid rang A2; een personeelslid rang A1 en een personeelslid niveau B. In 2015 bestond het team uit 3 VTE. De WaterRegulator kan daarnaast rekenen op ondersteuning van de diensten van de VMM, zoals de juridische dienst, de dienst communicatie en de dienst personeel en vorming. De in 2015 specifiek aan de WaterRegulator ter beschikking gestelde werkingsmiddelen, voor het uitvoeren van specifiek onderzoek, bedroegen 82.000 euro. De VMM compenseert intern de personeels- en de werkingskosten voor de WaterRegulator met de toegekende werkingskredieten op de VMM-begroting.



## 2 REGULERINGSMODEL

In 2010 werd een reguleringsmodel voor de WaterRegulator 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 Waalse 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 immers recent 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 moeten bij elk van de exploitanten leiden tot het opstellen en uitvoeren van actieplannen. Die actieplannen zullen door de WaterRegulator als kennisgeving opgevraagd worden en de uitvoering ervan zal worden 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 Leefmilieu. 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 2015

#### 3.1 OPVOLGEN VAN PRESTATIE- EN EFFICIËNTIEVERGELIJKING

In 2011 werd een meerjarenplan voor de procesbenchmarks opgesteld voor de periode 2012-2016. De uitvoering van het meerjarenplan liep de voorbije jaren echter enige vertraging op omdat AquaFlanders pas eind 2013 een extern consultant aanstelde voor de uitvoering van de eerste drie procesbenchmarks.

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

Een eerste procesbenchmark werd opgeleverd in 2015. Het betreft het proces 'Debiteurenbeheer'. Daarnaast werd verder gewerkt aan de benchmark 'Niet in rekening gebracht water (NRW)' en werd de benchmark 'Klachtenbehandeling' opgestart.

Naar aanleiding van de oplevering van de eerste procesbenchmark stelde de WaterRegulator het document 'Handleiding opmaak, opvolging en rapportering actieplan efficiëntieverbetering door watermaatschappijen' op. Aan de hand van dit document zullen de watermaatschappijen per proces individuele actieplannen uitwerken.

##### 3.1.1 DEBITEURENBEHEER

Het proces debiteurenbeheer is het eerste in de reeks dat vergeleken werd. De studie startte eind 2013 en werd op 24 maart 2015 opgeleverd aan AquaFlanders. De resultaten zijn publiek beschikbaar via de website van AquaFlanders.

Het rapport formuleert onder andere de volgende bevindingen en conclusies voor het proces debiteurenbeheer:

- » De watermaatschappijen hanteren gelijkaardige deelprocessen en processtappen. Binnen de deelprocessen en processtappen voeren de watermaatschappijen een verschillende aanpak, leggen verschillende klemtonen en hechten aan bepaalde deelprocessen en processtappen meer belang;
- » De Collection Effectiveness Index (CEI), de verhouding van de geïnde facturen ten opzichte van wat geïnd zou kunnen worden gedurende de bestudeerde periode, toont een gezonde en weinig fluctuerende score van gemiddeld 93 %. Het wordt aanbevolen om de CEI periodiek op te volgen;
- » Op basis van de significante variaties van het aantal dagen klantenkrediet tussen de watermaatschappijen kan gesteld worden dat er binnen de sector nog heel wat marge is tot verbetering van het aantal dagen klantenkrediet;
- » De verschillen in percentages van facturen met een overschreden betalingstermijn suggereren dat ook de instroom van niet tijdig betaalde facturen mogelijk beperkt kan worden aan het begin van het proces;
- » Het deelproces afbetalingsplannen is de te verkiezen maatregel voor niet tijdig betaalde facturen. De deelprocessen minnelijke invordering en gerechtelijke procedure kosten significant meer tijd en kennen grote fluctuaties tussen watermaatschappijen. Deze deelprocessen, die uitbested worden aan derden, dienen goed opgevolgd te worden;

- » De noodzaak om een bepaald niveau van maturiteit te behalen, kan verschillend zijn voor grote vs. kleinere bedrijven, voor bedrijven in een meer stedelijke vs. landelijke omgeving, ... . Desondanks zijn er zeer grote verschillen in maturiteit merkbaar tussen de ondernemingen onderling;
- » Op het niveau van maturiteit van het proces debiteurenbeheer per domein blijkt de sector relatief gezien de beste score te behalen op 'IT-ondersteuning' en 'Ontwerp & documentatie', terwijl het domein 'Metrieken' de minste score behaalt. Dit laatste domein is dan ook het enige domein waarop de sector in zijn geheel onder het minimaal te verwachten niveau presteert. Daarnaast werden de dimensies binnen 'Metrieken' door de sector niet als 'meest cruciaal' gecategoriseerd;
- » De sector doet het algemeen goed wat betreft communicatie over het proces, in de eerste plaats binnen de eigen afdeling en het bedrijf;
- » Ook aan procesverandering en –verbetering wordt reeds de nodige aandacht besteed, al valt het hier wel op dat dit in vele gevallen eerder op een ad hoc, reactieve, manier gebeurt. Het verdient dus algemene aanbeveling om dit op een nog meer gestructureerde manier te benaderen.

Lees het volledige rapport: [www.aquaflanders.be/systems/file\\_download.ashx?pg=4126&ver=1](http://www.aquaflanders.be/systems/file_download.ashx?pg=4126&ver=1)

### **3.1.2 NIET IN REKENING GEBRACHT VERBRUIK (NRW)**

De procesbenchmark 'niet in rekening gebracht verbruik (NRW)' werd opgestart in het najaar van 2014. In het voorjaar van 2015 werd de studiefase van het proces afgerond met het opstellen van het maturiteitsmodel voor NRW. Daarop volgde in 2015 respectievelijk de registratiefase en de rapporterings- en evaluatiefase. Het procesbenchmarkrapport zal in het voorjaar van 2016 worden opgeleverd.

### **3.1.3 KLACHTENBEHANDELING**

In het voorjaar van 2015 startte de procesbenchmark 'klachtenbehandeling'. Eind 2015 was de studiefase afgerond. Deze resulteerde in een definiëring van de scope van het proces klachtenbehandeling, een schematische voorstelling van het referentieproces en de definiëring van prestatie-indicatoren. De registratie-, rapporterings- en evaluatiefase zullen in 2016 afgerond worden. De oplevering van het eindrapport is voorzien in het voorjaar van 2016.

### **3.1.4 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 sector brede rapport bevat ook algemene aanbevelingen om de betreffende processen te optimaliseren en te verbeteren.

De watermaatschappijen dienen de aanbevelingen echter nog te vertalen naar concrete verbeteracties voor de eigen watermaatschappij en deze intern op te volgen. Dit zal gebeuren in een actieplan dat enerzijds bestaat uit een verbetertraject en anderzijds uit een voortgangsrapport. Voor elk bestudeerd bedrijfsproces zal elke watermaatschappij een afzonderlijk actieplan opstellen en opvolgen.

De WaterRegulator heeft hiertoe het document 'Handleiding opmaak, opvolging en rapportering actieplan efficiëntieverbetering door watermaatschappijen', na consultatie van de watermaatschappijen, opgesteld.

Elke watermaatschappij zal telkens na oplevering van een procesbenchmark een actieplan opstellen voor het bestudeerde bedrijfsproces, conform de afspraken gemaakt in het protocol in 2011<sup>1</sup>.

De watermaatschappijen zullen tegen ten laatste eind februari 2016 een actieplan opstellen voor het proces debiteurenbeheer. De WaterRegulator zal de uitvoering ervan opvolgen.

### 3.2 VASTLEGGEN BUDGETNEUTRALE TARIEVEN 2016

Per 1 januari 2016 is een nieuwe tariefstructuur van kracht (zie inleiding).

Ook 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 zullen per watermaatschappij met deze tariefreguleringsmethode voor langere termijn (6 jaar) vastgelegd worden. De onderbouwing van een dergelijk tariefpad kon onmogelijk nog in 2015 door de maatschappij(en) 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 periodes.

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

Eind 2015 werden 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. Onderstaande tabel bevat een overzicht van de maximumtarieven die door de WaterRegulator conform deze modaliteiten werden verklaard en dus door de watermaatschappijen toegepast kunnen worden vanaf 1 januari 2016.

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 in de loop van het op dat moment lopende tariefpad 2017-2022.

---

1 Protocol tussen de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk, SVW/AquaFlanders en de Vlaamse Milieumaatschappij m.b.t. het verschaffen van gegevens en inlichtingen in het kader van de opdrachten van de reguleringsinstantie

tabel 1: Overzicht tarieven drinkwatercomponent 2016

		Gezinnen			Bedrijven		
		Vast Recht	Variabele prijs (verbruik)	Comfort	Vast Recht	Variabele prijs (verbruik)	Indu 1
	per wooneenheid zonder korting pp** €/ jaar	Volume (m <sup>3</sup> ) Bovengrens €/ m <sup>3</sup>	Volume (m <sup>3</sup> ) Bovengrens €/ m <sup>3</sup>	per watermeter €/ jaar	Volume (m <sup>3</sup> ) Bovengrens €/ m <sup>3</sup>	Volume (m <sup>3</sup> ) Bovengrens €/ m <sup>3</sup>	Volume (m <sup>3</sup> ) Bovengrens €/ m <sup>3</sup>
<b>AGSO Knokke-Heist</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,2315	oneindig € 2,4630	per watermeter € 50,00	1.000 m <sup>3</sup> € 1,6559	oneindig € 1,2530	oneindig € 1,2488
<b>Brabant Water</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 0,9900	oneindig € 1,9800	per watermeter € 50,00	500 m <sup>3</sup> € 1,173	6.000 m <sup>3</sup> € 1,144	oneindig € 1,21
<b>De Watergroep</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,48	oneindig € 2,96	per watermeter € 50,00	500 m <sup>3</sup> € 3,0458	50.000 m <sup>3</sup> € 1,4417	100.000 m <sup>3</sup> € 1,3808
<b>Farys</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,7283	oneindig € 3,4566	per watermeter € 50,00	500 m <sup>3</sup> € 1,7500	60.000 m <sup>3</sup> € 1,6300	oneindig € 1,0700
<b>IWVA</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,5127	oneindig € 3,0255	per watermeter € 50,00	500 m <sup>3</sup> € 2,8800	oneindig € 1,9800	oneindig € 0,9917
<b>IWVB</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,8350	oneindig € 3,6700	per watermeter € 50,00	500 m <sup>3</sup> € 1,2453	oneindig € 3,2100	oneindig € 1,4530
<b>pidpa</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,1109	oneindig € 2,2218	per watermeter € 50,00	oneindig € 3,2100	oneindig € 1,4530	
<b>VIVAQUA</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,6238	oneindig € 3,2476	per watermeter € 50,00			
<b>Water-link</b>	per wooneenheid € 50,00	30 m <sup>3</sup> + 30 m <sup>3</sup> pp € 1,3068	oneindig € 2,6136	per watermeter € 50,00			

pp = per persoon, gedomicilieerd op 01/11

Korting pp: Voor het vast recht per wooneenheid voor drinkwater wordt er een korting van € 10 'per persoon gedomicilieerd' toegepast.

Volume pp: Voor de tariefschijven die worden toegepast 'per persoon gedomicilieerd', wordt het volume (bovengrens) verhoogd pro rata het aantal gedomicilieerden.  
30m<sup>3</sup> + 1 \* 30m<sup>3</sup> voor een gezin met 1 gedomicilieerde, 30m<sup>3</sup> + 2 \* 30m<sup>3</sup> voor een gezin met 2 gedomicilieerden, ...

## 3.3 ONDERZOEKEN

### 3.3.1 ONTWIKKELEN VAN EEN METHODE VOOR HET KWANTIFICEREN VAN WATERGEBRUIK DOOR HUISHOUDENS

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.

Eind 2014 startte de VMM, meer bepaald de dienst WaterRegulator en de dienst Milieuraapportering (MIRA), het onderzoek ‘Ontwikkelen van een methode voor het kwantificeren van watergebruik door huishoudens’ op. Voor de wetenschappelijke onderbouwing van de methode en de toetsing ervan, werd een beroep gedaan op VITO.

De doelstelling van de studie betreft het opzetten van een methode die toelaat het watergebruik van huishoudens in Vlaanderen gedetailleerd in kaart te brengen en de evolutie ervan in de toekomst op te kunnen volgen. Om dit te kunnen doen is een wetenschappelijk onderbouwde methode nodig die een regelmatige herhaling van het onderzoek toelaat en zo de evolutie van het watergebruik door huishoudens accuraat weergeeft.

De methode moet toestaan de volgende vragen te beantwoorden:

- » 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?
- » Welke hoeveelheden zijn minimum noodzakelijk voor een type gezin? Wat zijn gemiddelde verbruiken en welke hoeveelheden zijn over-verbruik?

Verder is het belangrijk dat de methode toelaat een onderscheid te maken voor verschillende verklarende factoren m.b.t. watergebruik:

- » Kenmerken van de woning;
- » Kenmerken van het gezin;
- » Kenmerken van de regio.

Dit onderscheid in factoren/doelgroepen is belangrijk om onderliggende vragen m.b.t. duurzaamheid van watervoorziening en watergebruik te beoordelen.

De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in het voorjaar van 2016. Een eerste effectieve toepassing van de methode zal vervolgens gebeuren in 2016 zodat we begin 2017 beschikken over een eerste reeks watergebruiksgegevens per bron en toepassing van Vlaamse huishoudens.

### 3.3.2 VERKENNEN BETAALBAARHEID INTEGRALE WATERFACTUUR

Verschillende aspecten vormden in 2015 de aanleiding om een onderzoek te voeren naar de mogelijkheden om de blijvende betaalbaarheid van de integrale waterfactuur voor de gezinnen te toetsen.

Vooreerst was er het Vlaamse Actieplan Armoedebestrijding 2015-2019 dat op 3 juli 2015 door de Vlaamse Regering werd goedgekeurd. Hierin is specifiek opgenomen: ‘We werken aan een betaalbare waterfactuur ook

voor mensen in armoede. We passen sociale openbare dienstverplichtingen aan, aan wijzigingen tariefstructuur/ tariefregulering integrale waterfactuur met aandacht voor mensen in armoede en de betaalbaarheid van de waterfactuur in het algemeen.' Daarnaast was er de vaststelling van een kennisleemte met betrekking tot het meten van betaalbaarheid van drinkwater. Al een aantal jaar wordt gerapporteerd over de hoogte van de integrale waterfactuur en geadviseerd over tarieven en kostentoerekening van de componenten van de factuur. Maar over de effectieve impact van de prijs van de integrale waterfactuur op het beschikbaar budget van abonnees is de kennis beperkt. Deze is nochtans van belang, bijvoorbeeld om degelijk, ruim gekaderd, advies te kunnen blijven geven of om degelijke vergelijkingen van de hoogte van de waterprijs met andere regio's te kunnen maken.

Het onderzoek werd uitgevoerd in samenwerking met het Centrum voor Sociaal Beleid – Herman Deleeck (Universiteit Antwerpen) en het Centrum voor Budgetadvies en –onderzoek (Thomas More).

Het doel van deze verkenning was na te gaan of dan wel hoe de 'betaalbaarheid' van de integrale waterfactuur van huishoudelijke abonnees gemeten kan worden op een aanvaardbare manier. Het opzet was om complementair aan de bestaande sociale statistieken - waaruit conclusies naar betaalbaarheid op individueel niveau kunnen getrokken worden - een toets te ontwikkelen die op algemeen niveau toegepast kan worden.

Betaalbaarheid wordt in deze verkenning gedefinieerd als 'de mogelijkheid van huishoudens om de noodzakelijke consumptie van water te bekostigen'. De studie richt zich in de eerste plaats op indicatoren die het risico van onbetaalbaarheid in kaart brengen, met behulp van indicatoren die nagaan welk aandeel van het inkomen aan water wordt gespendeerd of zou moeten worden gespendeerd om aan basisbehoeften te voldoen. Met andere woorden, men poogt te vatten welk percentage van de huishoudens een 'potentieel problematisch groot' deel van het inkomen aan water besteedt of zal besteden.

Voor het monitoren van de betaalbaarheidsproblematiek in Vlaanderen, wordt voorgesteld om twee maatstaven en twee grenswaarden te combineren. Deze indicatorencombinatie kan worden toegepast in verschillende contexten, en kan verschillende doeleinden dienen: (1) het in kaart brengen van betaalbaarheidsrisico's in de Vlaamse bevolking, (2) het monitoren van trends doorheen de tijd, (3) het ex ante evalueren van het effect van maatregelen op betaalbaarheid, of (4) het evalueren van de effectiviteit van maatregelen gericht op het mediëren van onbetaalbaarheid.

Om de aangehaalde toetsing in de praktijk toe te passen, zijn drie elementen nodig: gegevens over de waterfactuur, een normatief waterbudget en gegevens over de beschikbare huishoudinkomens. Bovendien moeten deze gegevens beschikbaar zijn in één databestand voor een representatieve steekproef van huishoudens, of voor de bevolking als geheel.

Als vervolg op de verkenning in 2015 zal daarom de komende jaren verder werk gemaakt worden van:

- » Onderzoek naar minimum waterverbruik (gelinkt aan onderzoek naar evolutie watergebruik bij huishoudens en referentiebudgetten Cebud);
- » Onderzoek naar mogelijkheden voor het ontwikkelen van een gekoppelde dataset met effectieve watergebruiksdata en inkomensdata (privacy, beschikbaarheid);
- » Onderzoek naar bepalen van grenswaarden.

Dit om de evolutie van de betaalbaarheid van de waterfactuur, maar ook de impact van bepaalde maatregelen (ex ante en ex post) op relatief korte termijn beter onderbouwd te kunnen meenemen in onze adviezen en rapporten.

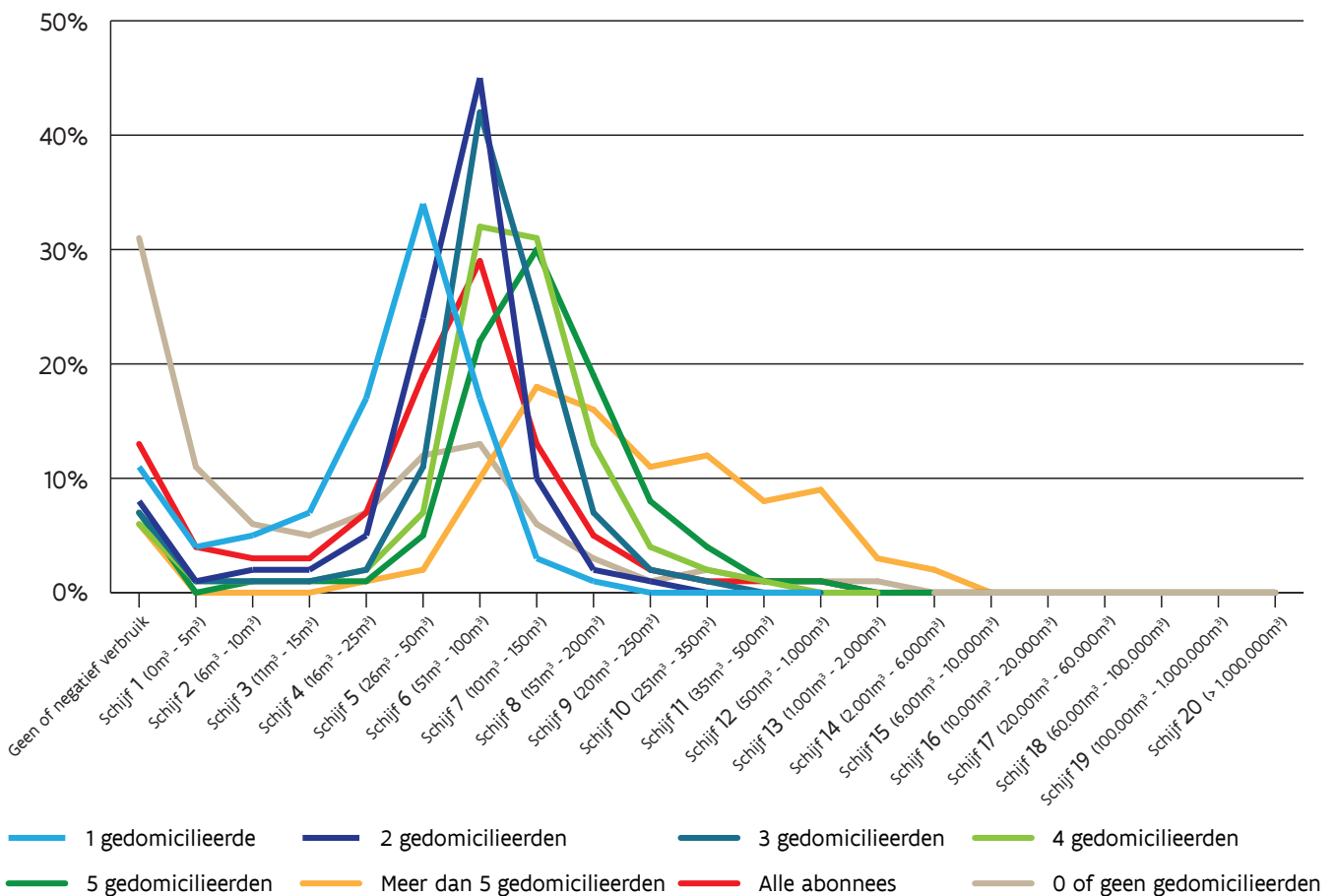
//

### 3.3.3 ANALYSE VAN KLANTEN- EN VERBRUIKSPROFIELEN

In het kader van de nieuwe tariefstructuur voerde de WaterRegulator in 2015 verder onderzoek naar de klanten- en verbruiksprofielen in Vlaanderen. De analyses werden - in vergelijking tot de voorgaande jaren - gedetailleerder uitgevoerd om zo de impact van verschillende scenario's van de tariefstructuur te simuleren voor een reeks - realistische - type-abonnees. De resultaten van deze analyses werden verwerkt in het advies van de WaterRegulator en de armoedetoets bij het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering houdende tariefregulering van de integrale drinkwaterfactuur.

Een eerste groep analyses focuste op het jaarwaterverbruik en gezinsgrootte. Onderstaande figuur geeft de spreiding van het berekend jaarleidingwaterverbruik in 2013 over de abonnees weer, met een detail voor de verschillende gezinsgroottes. Bijna 35% van de 1-persoons gezinnen verbruikt tussen de 25 en 50m<sup>3</sup> leidingwater per jaar. Ruim 30% van deze gezinnen verbruikt zelfs minder dan 25m<sup>3</sup>, wat een zeer laag verbruik is. Meer dan 40% van de abonnees met twee en drie gedomicilieerden verbruikt tussen 51 en 100 m<sup>3</sup> per jaar. Ook bij de 2- en 3-persoonsgezinnen is er eveneens een aanzienlijke groep die een zeer laag verbruiksprofiel heeft.

figuur 2: Spreiding van het jaarwaterverbruik - facturaties 2013





Een tweede groep extra analyses werden uitgevoerd voor de armoedetoets. Voor deze analyses worden telkens reële verbruiksgegevens (facturatiejaar 2013), afkomstig uit de beschikbare rapporteringen of uit specifieke bevestigingen bij de watermaatschappijen gebruikt. De individuele data worden aan een bepaalde categorie gekoppeld op basis van:

- » Het (berekend) jaarleidingwaterverbruik;
- » Het aantal gedomicilieerden.

De analyses worden gedetailleerd uitgevoerd tot op het niveau van de verschillende subgroepen (sociaal gecorrigeerde en LAC-klanten). De subgroepen worden ook ingedeeld in verbruiksklassen (zeer laag, laag, gemiddeld en hoog waterverbruik) conform de gehanteerde verbruikstypes in de analyses voor de tariefstructuur.

De spreiding van de gezinsgroottes over de (sub)doelgroepen wordt in onderstaande tabellen meegegeven:

tabel 2: Subdoelgroep vrijstellingsgerechtigde klanten (160.179 dossiers opgenomen in de analyse)

Gezinstype	Vrijstellingen (pensioen)	Vrijstellingen (OCMW)	Vrijstellingen (Handicap)
1-persoonsgezin	59%	31%	37%
2-persoonsgezin	29%	19%	36%
3-persoonsgezin	5%	17%	16%
4-persoonsgezin	3%	14%	6%
+4-persoonsgezin	4%	20%	5%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: VMM Waterboeken 2013

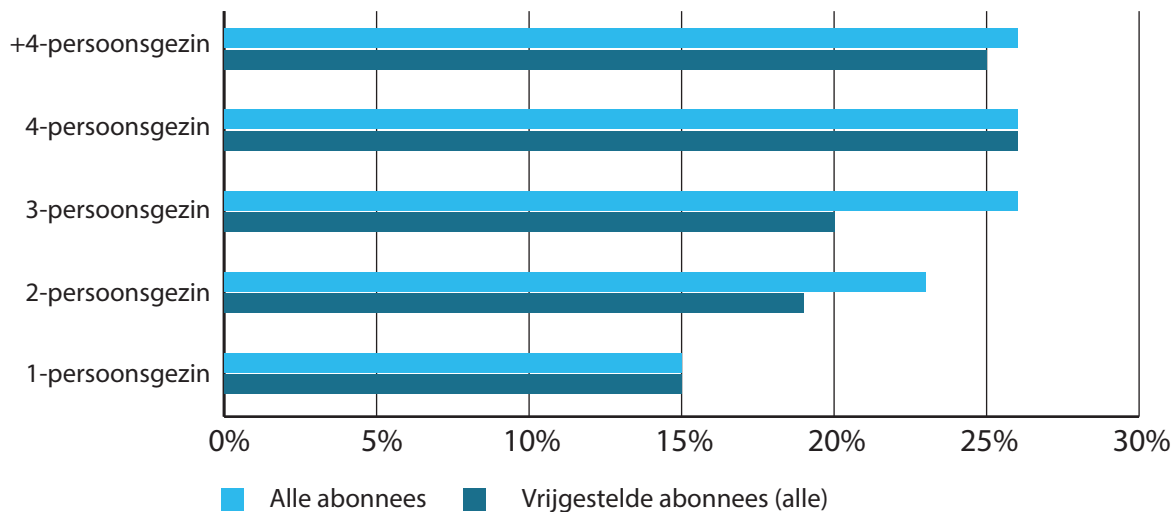
tabel 3: Subdoelgroep LAC-klanten (1.661 dossiers opgenomen in de analyse)

Gezinstype	LAC-dossiers %
1-persoonsgezin	21%
2-persoonsgezin	17%
3-persoonsgezin	18%
4-persoonsgezin	19%
+4-persoonsgezin	25%
Totaal	100%

Bron: uitgezuiverde LAC-lijst drinkwatermaatschappijen

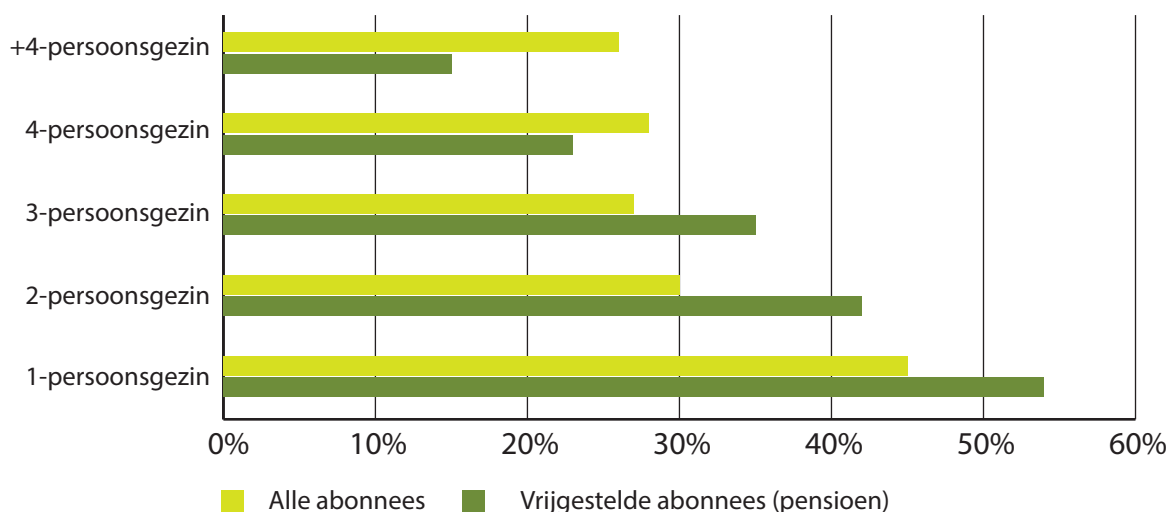
Onderstaande figuur illustreert een dergelijke analyse. Ze geeft de verdeling van de abonnees naar gezinsgrootte met een gemiddeld leidingwaterverbruik, voor alle abonnees, en voor deze met een sociale correctie. Af te lezen is dat 26% van alle abonnees met 3 gedomicilieerde personen een gemiddeld leidingwaterverbruik heeft, voor degene die en sociale correctie ontvingen is dat 20%.

figuur 3: Gemiddeld verbruik



Zo geeft onderstaande figuur een beeld van de zeer lage verbruikers naar gezinsomvang voor alle abonnees en deze met een sociale correctie om reden van het genieten van een tegemoetkoming aan bejaarden. Hieruit blijkt dat meer dan over alle abonnees deze laatste frequenter een zeer laag verbruik hebben. 88% van deze abonnees zijn immers 1- of 2-persoonsgezinenn (zie tabel hoger).

figuur 4: Zeer laag verbruik



De volgende figuur illustreert dan weer het relatief meer voorkomen van een hoger verbruik bij de LAC-dossiers met negatief advies tot afsluiting. Een veel groter aandeel van deze gezinnen behoort immers tot de groep met een hoog verbruik.



Niettemin formuleerde de WaterRegulator een aantal voorstellen tot aanpassing en aanbeveling in het advies:

- » De WaterRegulator pleit er voor om naar analogie met het voorliggende op korte termijn ook een tariefreguleringsmethode voor de (boven)gemeentelijke sanering uit te werken en de tariefregulering van de bovengemeentelijke sanering in regelgeving te verankeren. Dit zal toelaten om op een uniforme, transparante manier de tarieven van de integrale waterfactuur te reguleren;
- » Niettegenstaande de Vlaamse Regering erkent dat de vraag van VMM naar extra middelen voor regulering terecht is, besliste ze toch – opnieuw (cf. beslissing in 2009 bij de operationalisering van de reguleringsinstantie) – de gevraagde uitbreiding van het personeelsplan van de VMM niet toe te kennen. De WaterRegulator betreurt deze beslissing van de Vlaamse Regering om de gevraagde beperkte uitbreiding van het personeelsplan van de VMM met 2VTE voor het implementeren en opvolgen van deze nieuwe opdracht, niet toe te kennen;
- » Rekening houdend met de termijnen voorzien in het besluit moeten de exploitanten uiterlijk tegen de zomer 2016 tariefplannen indienen om tarieven volgens de nieuwe tariefreguleringsmethode vanaf 1/1/2017 te kunnen toepassen. De WaterRegulator acht deze zeer korte termijn moeilijk haalbaar en adviseert daarom om artikel 23 aan te passen zodat uiterlijk 1 januari 2019 elke exploitant tarieven volgens de nieuwe tariefreguleringsmethode kan toepassen;
- » Tot slot wijst de WaterRegulator op het verschil in de beslissingsprocedure tussen de WaterRegulator en de minister (art. 5 en 6) en beveelt aan om ze op elkaar af te stemmen.

#### 3.4.1.2 Tariefstructuur (art 14 tem 22 van het besluit) - Wijzigingen aan BVR kwaliteit van 12/12/2002 en aan het AWVR

De voorgestelde wijzigingen aan het BVR van 12 december 2002<sup>3</sup> en aan het AWVR<sup>4</sup> gebeuren in navolging van de beleidskeuzes met betrekking tot de tariefstructuur van de integrale waterfactuur die werden vastgelegd in het regeerakkoord van 23 juli 2014.

De impact van drie verschillende, binnen de in het regeerakkoord verankerde beleidskeuzes mogelijke, tariefstructuren wordt voor een aantal typische waterverbruikers geïllustreerd in de bis-nota aan de leden van de Vlaamse Regering bij het ontwerpbesluit. Het gebruikte model voor deze scenario-berekeningen werd in opdracht van AquaFlanders door Vito uitgewerkt. Ondanks aandringen van de VMM bij AquaFlanders werd het model niet beschikbaar gesteld noch werd een beschrijvend achtergronddocument aangeleverd. Hierdoor is het onduidelijk welke aannames voor de analyse gebeurden en kan de WaterRegulator het model niet gebruiken om andere scenario's of type gebruikers door te rekenen. De WaterRegulator betreurt deze werkwijze, zeker gelet op de beperkt beschikbare middelen. Om alsnog een ruimer beeld te krijgen van de impact van het voorgestelde voerde de VMM in het kader van het advies ook zelf een analyse uit, waarvan de resultaten, met beschrijving van de methode bij het advies worden gevoegd.

De WaterRegulator adviseert het volgende bij de voorliggende tariefstructuur:

- » Evalueer op korte termijn de herverdelingseffecten van de nieuwe tariefstructuur en voorzie desgevallend een bijsturing ervan. Hierbij kan ook geëvalueerd worden in hoeverre de aanpassingen tegemoetkomen aan de in de kaderrichtlijn Water gevraagde redelijke kostendoorrekening ten aanzien van de doelgroepen (huishoudens, bedrijven, landbouw);
- » Voorzie de doorrekening van eventuele extra - eventueel vooraf gedefinieerde - exogene kosten in de tarieven van de drinkwatercomponent tijdens de overgangsfase;

3 = BVR houdende reglementering inzake de kwaliteit en levering van water, bestemd voor menselijke consumptie

4 = BVR van 8 april 2011 houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement

- » Breng snel duidelijkheid over hoe de tarieven van de verschillende componenten van de integrale waterfactuur die van toepassing zullen zijn vanaf 1/1/2016 bepaald moeten worden.
- » Onderzoek of en hoe met tariefregulering en tariefstructuur de betaalbaarheid van de integrale waterfactuur gegarandeerd kan blijven voor alle (sub)doelgroepen en voorzie desgevallend bijsturing. Dit impliceert ook een onderzoek van de effectiviteit van de huidige sociale correctie;
- » Organiseer een duidelijke klantgerichte communicatie over de nieuwe tariefstructuur;
- » Integreer bij het opstellen van een waterwetboek de regelgeving over de integrale waterfactuur.

### **3.4.2 ADVISERING PRIJSVERHOOGINGSAANVRAGEN**

Tot het van kracht worden van de regelgeving met de regulering van de drinkwatertarieven in Vlaanderen, bleven in 2015 de bestaande procedures voor het verkrijgen van een prijsverhoging van kracht. De watermaatschappijen kunnen hierbij de maximumtarieven die ze toepassen voor waterdistributie niet vrij verhogen, maar moeten hiertoe een aanvraag richten tot de minister van Economie. Deze wint, vooraleer een beslissing over de prijsverhogingsaanvraag te nemen, verplicht advies in bij de Commissie tot Regeling der Prijzen. De commissie hoort de WaterRegulator als expert bij elke prijsverhogingsaanvraag van een watermaatschappij actief in Vlaanderen. Vanaf 1 juli 2014 was het wel de Vlaamse minister van Economie die een beslissing neemt bij prijsverhogingsaanvragen en niet langer de Federale minister van Economie.

De WaterRegulator verstreekte in 2015 twee adviezen bij prijsverhogingsaanvragen aan de Commissie tot Regeling der Prijzen.

### **3.4.3 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN BIJ DE VERGELIJKING VAN HET PROCES DEBITEURENBEHEER**

In 2015 stelde de WaterRegulator naar aanleiding van de oplevering van de eerste procesbench het rapport 'Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces debiteurenbeheer bij Vlaamse watermaatschappijen' op. Dit rapport behandelt kort de aanpak van en de resultaten uit het rapport 'AquaFlanders Proces benchmark Debiteurenbeheer'. Daarnaast formuleert de WaterRegulator een aantal algemene bevindingen en aanbevelingen.

De WaterRegulator is tevreden met de door de watermaatschappij geleverde inspanningen voor de procesbenchmark debiteurenbeheer. 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 volgende procesbenchmarks. Het maturiteitsmodel is een grote meerwaarde ten opzichte van de eerder door de sector uitgevoerde benchmarks.

De WaterRegulator betreurt evenwel de eerder 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.

## 3.5 CREËREN VAN TRANSPARANTIE

### 3.5.1 WATERMETER 2014



Voor het vijfde jaar op rij publiceerde de VMM 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 steeds over meer cijfers en analyses, wat toelaat om veel van de informatie mee te geven tot op het niveau van de watermaatschappijen. Zo is in de uitgave Watermeter 2014 naast de overzichten van de infrastructuur voor productie en levering van leidingwater en de waterbalans per watermaatschappij nu ook een beeld geschetst van de relatie tussen klantenprofielen en verbruiksprofielen op het niveau van de watermaatschappijen.

In tegenstelling tot de voorgaande jaren, en met het oog op de aanpassingen die zich aankondigen voor 2016, wordt er in deze versie van de watermeter ook reeds tariefinformatie meegegeven over de tarieven die van toepassing zijn op 1 januari 2015, zowel voor de verschillende typegezinnen, als per gemeente.

Lees het volledige rapport: <https://www.vmm.be/publicaties/watermeter-2014>

Ook beschikbaar in Engelstalige versie : <https://en.vmm.be/publications/water-meter-2014-1>

figuur 6: Watermeter in een oogopslag



Bron: Watermeter 2014

## 3.6 INTERNATIONALE SAMENWERKING



De 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 2015 telde het netwerk reeds 18 leden. Er werden in de loop van 2015 al heel wat informatie uitgewisseld. Er wordt ook gewerkt aan een website, zodat bepaalde informatie ook kan gedeeld worden met externen.

## 4 OVERZICHTEN

### 4.1 PUBLICATIES EN ONDERZOEKEN

#### Rapporten 2015

Datum publicatie	Rapport	Omschrijving
20/04/2015	Watermeter 2014	Statistisch overzicht van de drinkwaterproductie en -levering in Vlaanderen van bron tot kraan.
7/09/2015	Activiteitenverslag 2014	Bespreking van de in 2014 uitgevoerde activiteiten.
2/02/2016	Watermeter 2014 (Eng)	Engelse vertaling van Watermeter 2014.

#### Uitbestede onderzoeken 2015

Datum oplevering	Omschrijving
1/04/2015	VMM_AENT_WR_2014_01 - Consultatie van de belanghebbenden over tariefregulering van de componenten van de integrale waterfactuur.
18/12/2015	VMM_AENT_2015_03 Bedrijfseconomische/boekhoudkundige ondersteuning
18/12/2015	VMM_AENT_2015_04 Ondersteuning bij het afstemmen van investeringsregulering en tariefregulering van drinkwaterproductie en -levering
18/12/2015	VMM_AENT_2015_05 Verkennend onderzoek naar een betaalbaarheidstoets
20/04/2016	VMM_WR_MIRA_2014_01 - Ontwikkelen van een methode voor het kwantificeren van watergebruik door huishoudens.

#### Adviezen 2015

Datum	Advies
25/06/2015	Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces debiteurenbeheer bij Vlaamse watermaatschappijen
4/09/2015	Advies van de WaterRegulator bij het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering houdende tariefregulering van de integrale drinkwaterfactuur.

#### Meer weten?

Surf naar voor meer informatie en publicaties: [www.vmm.be](http://www.vmm.be).

Specifieke vragen kunt u stellen aan het VMM-Infofolket, [info@vmm.be](mailto:info@vmm.be) of via [waterregulator@vmm.be](mailto:waterregulator@vmm.be).

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

