



# Inspiratie LAC water

Vermijd afsluitingen



VLAAMSE  
MILIEUMAATSCHAPPIJ



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

# THEMA 6 – VERMIJD AFSLUITING

## 1 ONTWIKKEL EEN VISIE OP WATERARMOEDE EN AFSLUITING

### 1.1 Inspireer op nationaal en internationaal recht

Al vermeldt onze Grondwet het recht op water en sanitatie niet uitdrukkelijk, toch zijn er voldoende juridische argumenten om aan te nemen dat het vervat zit in artikel 23 van de Grondwet. Dat artikel bepaalt dat iedereen het recht heeft een menswaardig leven te leiden. Het recht op water en sanitatie wordt daarnaast ook verbonden met het recht op bescherming van de gezondheid. Een gebrek aan water schaadt immers de gezondheid en zonder toereikende toegang tot water is geen behoorlijke huisvesting mogelijk.

In de Tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt Armoedebestrijding melden armenverenigingen dat veel gezondheidsproblemen toe te schrijven zijn aan de slechte omstandigheden waarin ze leven, onder meer gekenmerkt door een gebrek aan warm water en verwarming. Wie werkt voor en met maatschappelijk kwetsbare groepen zal dit zeker bevestigen.

Inzake water heeft België reeds in 1999 het *'Protocol on Water and Health'* van de Economische Sociale Raad van de Verenigde Naties ondertekend en in 2004 heeft het dit geratificeerd. De doelstelling om water als mensenrecht wettelijk te bekrachtigen is evenwel nog niet gerealiseerd.

In de gewestelijke Wooncodes vinden we normen over het kunnen beschikken over water en sanitatie. Er is ook jurisprudentie die het recht op water koppelt aan het recht om een menswaardig leven te leiden.

Vragen tot afsluiting aan de vrederechter worden niet altijd aanvaard. Een aantal arresten geeft aan dat er een minimale voorziening moet zijn. In 2009 vroeg een Waalse watermaatschappij aan de Vrederechter om het water te mogen afsluiten omdat de klant in kwestie een reeks betaalachterstallen had opgestapeld. De rechter weigerde een volledige afsluiting van water omdat zo'n maatregel het recht op water op de helling zet: het recht op water wordt immers erkend in de interpretatie van verschillende mensenrechtenteksten en wordt ook gekoppeld aan het recht om een menswaardig leven te leiden, zoals gewaarborgd in artikel 23 van de Grondwet. *"Dit recht maakt het wezen uit van een hoger principe, dat zich opdringt aan alle actoren van het economische leven, zowel in de private als in de publieke sector, maar met des te meer reden als ze gemachtigd zijn met een opdracht van publieke diensten die met de fundamentele rechten van ieder mens in aanraking komt"*, aldus de rechter.<sup>1</sup>

Het Comité inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (ESCR) maakte reeds duidelijk dat het elektriciteit als een basisdienst beschouwt binnen het kader van een behoorlijke huisvesting. Daarom

---

<sup>1</sup> Vrederegerecht Fontaine-l'Eveque, 15 oktober 2009, onuitg. Dit en andere arresten zijn te raadplegen in de rubriek 'Rechtspraak Grondrechten en armoede' op de site van het Steunpunt, [http://www.armoedebestrijding.be/recht\\_vreder\\_fontaine\\_eveque\\_20091015.htm](http://www.armoedebestrijding.be/recht_vreder_fontaine_eveque_20091015.htm)

moet de overheid de toegang ertoe met de maximaal beschikbare middelen verzekeren, bij voorrang bij kwetsbare groepen in de samenleving. Hetzelfde geldt voor de toegang tot drinkbaar water en sanitaire voorzieningen. Het Comité ESCR koppelt het recht op water ook aan het recht op een zo goed mogelijke gezondheid (art. 12). Het Comité stelt hierbij dat het recht op water noodzakelijk is om het eigen bestaan in menswaardige omstandigheden te leiden en een voorwaarde is om andere mensenrechten concreet vorm te geven.<sup>2</sup>

## 1.2 Kleur lokaal in

De dienstverlening die een OCMW aanbiedt aan zijn cliënten is rechtstreeks of onrechtstreeks een uitvloeisel van artikel 1 van de Organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW-wet). Dit artikel luidt als volgt:

*‘Elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Er worden openbare centra voor maatschappelijk welzijn opgericht die, onder de door deze wet bepaalde voorwaarden, tot opdracht hebben deze dienstverlening te verzekeren.’*

OCMW's zijn dus instellingen die ervoor moeten zorgen dat elke burger kansen krijgt om een leven te leiden dat in overeenstemming is met de menselijke waardigheid. Wat die menselijke waardigheid precies inhoudt, is voor interpretatie vatbaar. Het OCMW is in elk geval een belangrijke actor in de strijd tegen waterarmoede. Vanuit een visie op menselijke waardigheid en met inzet van middelen neemt zij haar verantwoordelijkheid om de waterlevering bij personen met betalingsmoeilijkheden te garanderen.

Heel wat OCMW's staan zware druk wat de werking van de LAC betreft. Het aantal dossiers ligt hoog en neemt nog toe. Zo werden er in 2015 26 354 dossiers behandeld op de LAC. Het is dan ook een hele uitdaging om een kwaliteitsvol hulpverleningsaanbod te garanderen.

Bovendien dwingt de werking van de LAC een OCMW soms in een moeilijke positie. De hulpverlening in de LAC-context is directief en kan neigen naar gedwongen hulpverlening. Dit terwijl de meeste OCMW-hulpverlening gebeurt op vraag van de cliënt.

Omwille van deze moeilijke positie is het belangrijk dat het voorzitterschap van het OCMW in de LAC vertrekt vanuit een doordrongen hulpverleningsstandpunt en een weldoordachte visie. Wat is die visie en welke middelen zetten we ertegenover? Op verschillende niveaus (sociale dienst, raad,...) is daarover gesprek nodig. Streef hierbij naar gelijke berechtiging van alle cliënten. Gelijkberechtiging staat werken op maat niet in de weg.

Door een kader te creëren zijn de spelregels duidelijk en hanteerbaar en kunnen klanten hun rechten uitputten en hun plichten voldoen.

### 1.2.1 Een visie over afsluiting

Een beslissing van de LAC, zeker indien die beslissing een afsluiting tot gevolg heeft, moet weloverwogen zijn. Eén element (bv. : de klant werd niet bereikt) kan een afsluiting niet verantwoorden. Bepaal daarom in een visienota wanneer je die beslissing wel kan nemen.

---

<sup>2</sup> United Nations - Committee on Economic, Social and Cultural Rights (2002). General Comment No. 15, The right to water (arts. 11 and 12 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights), UN Doc. E/C.12/2002/11 (20 January 2003), <https://www1.umn.edu/humanrts/gencomm/escgencom15.htm>

De geest van de regelgeving is alvast duidelijk: klanten dienen ten allen tijde over water te beschikken, tenzij er sprake is van onwil. Bespreek met alle geledingen van uw OCMW wat je als 'onwil' kan beschouwen en wanneer je dus een beslissing tot afsluiting kan nemen. Lees hiervoor zeker het thema 'Ken je waterrechten en plichten'.

Afsluiting wordt in de praktijk vaak gezien als een stok achter de deur, als dé manier om klanten in beweging te krijgen. Gebruik deze stok dan ook, maar slechts als laatste redmiddel en ga ervan uit dat dit een beginpunt is van een nieuw hulp- of dienstverleningstraject. Werk dit traject uit en zorg dat alle betrokken geledingen van het OCMW op de hoogte zijn.

### 1.2.2 Een visie over de werking van de LAC

Enkele elementen om te bespreken bij de opmaak van een visie op de LAC-werking:

- De tijd die maatschappelijk werkers (of andere medewerkers) krijgen om een LAC-dossier voor te bereiden. Om een gefundeerde beslissing te nemen, is voorbereidingstijd nodig.
- De inspanningen die het OCMW doet om cliënten te bereiken. Gebruik verschillende communicatiekanalen.
- De manieren waarop het OCMW klanten zal stimuleren om hun waterfactuur te (blijven) betalen.
- De keuze voor een generalistische of specialistische aanpak in de organisatie van de LAC (Zie ook: 'Betrek je cliënt').
- De prioritering: welke dossiers krijgen prioriteit?
- De samenstelling van de commissie en de rol van de leden: het OCMW heeft de rol van hulpverlener maar fungeert in de praktijk soms als tussenpersoon tussen de watermaatschappij en de klant. Dit is soms een moeilijke positie. Bij sommige LAC's wisselen raadsleden elkaar af. Een wisselende deelname van raadsleden kan echter situaties creëren waarbij cliënten verschillend worden betrokken of behandeld tijdens de zitting en waarbij de besluitvorming niet eenduidig gebeurt. Bovendien kan het expertiseopbouw belemmeren. Het uitdragen van dezelfde visie is niet evident.
- De mogelijkheid om de LAC te gebruiken als een middel om proactief te werken: de meeste LAC-clients zijn niet gekend bij het OCMW. Het niet betalen van facturen kan in deze gevallen beschouwd worden als een middel om armoede te detecteren. Dit betekent een grotere werkdruk, maar doordat er kort op de bal gespeeld kan worden wordt erger voorkomen of kunnen trajecten korter zijn.

### 1.2.3 Een brede visie

Denk na over manieren om waterarmoede in je gemeente terug te dringen. Denk hierbij breed en betrek evidente en minder evidente partners. Vragen die je hierbij kan stellen zijn:

- Hoe kijken OCMW én gemeente naar armoede? Welke middelen en mensen zetten we in? Wat hebben we kwetsbare groepen te bieden? Waterarmoede en energiearmoede gaan vaak hand in hand. Ook woonkwaliteit speelt daarin een belangrijke rol. Sla dus de brug tussen verschillende diensten en beleidsplannen. Kijk hierbij naar het lokaal bestuur in zijn geheel, niet alleen het OCMW.
- Hoe denken we over aanvullingen op het basisinkomen? Wat doen we om het maandelijke minimuminkomen te verhogen, welke toelagen of tegemoetkomingen geven we? Hoe garanderen we dat alle rechten gegarandeerd worden? Kiezen we voor aanvullende steun voor de waterfactuur?

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

- Zetten we actief in op preventie van waterarmoede via besparing op waterverbruik (o.a. een waterscan)? Welke diensten of partners kunnen daartoe bijdragen?
- Kiezen we voor een premie voor het installeren van regenwaterrecuperatie voor het doorspoelen van het toilet? Promoten we actief het gebruik van regenwatertonnen?

Ook een jaarlijkse evaluatie van de LAC kan verhelderend zijn. In deze evaluatie neem je best zowel de ervaringen van OCMW-medewerkers en cliënten mee als cijfers over de toepassing van het Algemeen Waterverkoopreglement. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld het rapport ‘Statistieken Algemeen Waterverkoopreglement’ van de VMM.

**Illustratie: afsprakennota OCMW Gent**

*In 2008 maakte het OCMW van Gent een afsprakennota op over de werking van de LAC water waarin volgende aspecten zijn opgenomen: Onderwerp - Vraag watermaatschappij- Voorstel werkwijze watermaatschappij - Decreet minimumlevering - Standpunt afsluiten - Budget personeel – Communicatie - Voorstellen*

**Het standpunt inzake afsluiten**

*De LAC Gent is van oordeel dat water, meer nog dan elektriciteit en aardgas, een basisbehoefte is, en dat er met de afsluiting van de toevoer zeer omzichtig dient te worden omgesprongen. De commissie zal dan ook geval per geval advies verlenen (na sociaal onderzoek) of er effectief sprake is van onwil bij de abonnee die voor de LAC geroepen wordt.*

*Er zal niet enkel onderzocht worden of de abonnee al dan niet de facturen en/of aflossingen betaalt, maar ook of er bij de abonnee voldoende financiële ruimte is voor het opvolgen van een voorgesteld afbetalingsplan.*

*Dit sociaal onderzoek gebeurt door een maatschappelijk werker van het OCMW Gent. We stellen voor om in onze LAC-bijeenkomsten voor water enkel het advies tot afsluiting te geven wanneer:*

- *De abonnee over voldoende financiële middelen beschikt, maar weigert te betalen en/of;*
- *De abonnee alle medewerking weigert bij het sociaal onderzoek en/of;*
- *De abonnee alle vormen van schuldbemiddeling weigert die OCMW Gent aanreikt.*

### 1.3 Respecteer de geest van de regelgeving

Het Algemeen Waterverkoopreglement en het Drinkwaterdecreet zijn degelijke en gedetailleerde regelgeving. Toch laten ze ruimte voor interpretatie. Een goede zaak, tenminste indien de geest van de regelgeving gerespecteerd wordt. De geest van de regelgeving is overduidelijk: klanten kunnen te allen tijde over water beschikken tenzij er sprake is van onwil. De wetgever -en ook minister Schauvliege stelt dit resoluut- gaat er vanuit dat iemand afsluiten van water louter omwille van het niet kunnen betalen onmogelijk is.

Het OCMW heeft hierin dus een cruciale taak. Het is immers het OCMW dat de inschatting maakt of er sprake is van betaalproblemen omwille van financiële tekorten of omwille van onwil. Leven in armoede is geen onwil en mag niet leiden tot het afsluiten van de watervoorziening.

De regelgeving is ook duidelijk over de redenen tot afsluiting. Het niet reageren op een uitnodiging voor de LAC behoort daar niet toe. Om onwil vast te stellen, is meer (sociaal en financieel) onderzoek nodig. Een ‘contradictoir onderzoek’ is vereist, zo wordt gesteld.

De geest van de regelgeving is niet alleen van belang om een visie te ontwikkelen maar ook om bepaalde ‘grijze zones’ in de regelgeving te interpreteren. Zo zegt de regelgeving bijvoorbeeld dat de abonnee een vraag tot her aansluiting kan stellen aan de watermaatschappij. Heeft de watermaatschappij vijf dagen later niet herangesloten, dan stelt de abonnee zijn vraag aan de





Er is in elk geval een belangrijk onderscheid tussen betaalplannen waarbij de klant werd betrokken en betaalplannen waarbij de klant niet werd betrokken:

### 2.1.1 Betaalplan wanneer klant bereikt werd

Wanneer de klant bereikt werd, kan er in samenspraak een betaalplan opgemaakt worden. Het sociaal-financieel onderzoek van het OCMW vormt daarvoor de basis.

### 2.1.2 Betaalplan wanneer klant niet bereikt werd

Welk betaalplan stel je voor als je de klant niet hebt bereikt? Een moeilijke vraag. Best bepaal je dan een algemene stelregel die je in dit soort situaties kan hanteren. Stel bijvoorbeeld dat het betaalplan en de tussentijdse facturen samen niet meer dan 3% van het inkomen mogen bedragen (dit percentage wordt vooropgesteld in onderzoek naar waterarmoede<sup>3</sup>).

## 3 WEEG GRONDIG AF EN BESLIS

### 3.1 Beslis nu of later

De drie partijen aan de LAC-vergadering zijn evenwaardig. Niemand heeft de absolute zeggenschap. Het advies van de LAC is een gezamenlijk advies. Dit betekent dat indien het OCMW en de watermaatschappij het niet eens zijn, er geen beslissing wordt genomen. En in dat geval schrijft de wet voor dat de klant niet mag worden afgesloten (in het geval van een vraag tot afsluiting vanwege de watermaatschappij) of dat de klant terug moet worden heraangesloten (in het geval van een vraag tot heraansluiting vanwege de klant).

#### 3.1.1 Geen beslissing tot afsluiting bij eerste LAC-zitting

Verschillende OCMW's kiezen ervoor om nooit een afsluiting toe te staan op de eerste LAC-zitting, zeker niet wanneer er vooraf geen contact was tussen de cliënt en het OCMW. Wel kan de LAC beslissen om het dossier een tweede keer te agenderen. Het geeft de klant in ieder geval een nieuwe kans om te reageren.

#### 3.1.2 Afwegingen bij volgende LAC-zittingen

Ook op de tweede, derde of latere LAC-zitting maakt het OCMW steeds de afweging tussen de drastische impact die een afsluiting van water heeft en de ophoping van schulden die het gevolg kan zijn van het niet kunnen bereiken van cliënten.

Een brief met een beslissing tot afsluiting kan er voor zorgen dat de klant contact opneemt. Dit contact kan op zijn beurt leiden tot een afbetalingsregeling en zo nodig tot een doorverwijzing naar de gepaste hulpverlening. Indien de klant geen contact opneemt en effectief wordt afgesloten, dreigen de klant en zijn gezin in mensonwaardige omstandigheden te belanden. Bovendien wordt voor een heraansluiting door de watermaatschappij vaak gevraagd om (een groot deel van) de schuld vooraf te betalen, wat dikwijls erg moeilijk is voor de klant en bovendien niet altijd wettelijk. In het geval van een eerste afsluiting van de klant voor het niet naleven van een afbetalingsregeling binnen de looptijd ervan dienen deze kosten immers betaald te worden via een verlenging van de afbetalingsregeling.

---

<sup>3</sup> "In eigen land becijferden Aubard en Robert (2015) dat in 2012 5,3% Belgische gezinnen meer dan 3% van hun beschikbaar inkomen moest uitgeven om hun behoefte aan water te dekken. In Vlaanderen gaf in 2010 4% gezinnen (op basis van de EU-SILC 2010) meer dan 3% van het inkomen na huisvestingskosten aan de waterfactuur en 1,4% gaf meer uit dan 5%. Met name eenoudergezinnen, alleenstaanden, huurders en de drie laagste inkomensdecielen hebben het moeilijk." (SERV, 2011). UA OASes, (2016), Stijn Oosterlyncx e.a., Armoede en sociale uitsluiting, Jaarboek 2016, p. 129.

Het is voor een OCMW dus niet eenvoudig om steeds goed in te schatten bij welke beslissing de klant het meest gebaat is. Klanten hebben in elk geval steeds recht op een weldoordachte dienstverlening, en op een betaalplan.

### 3.1.3 Voorwaardelijke beslissingen

Met een voorwaardelijke beslissing wordt de klant niet afgesloten zolang hij zich aan de afgesproken voorwaarden houdt. Deze optie is dus beter voor de klant dan een beslissing tot afsluiting.

Een nadeel is wel dat het OCMW de opvolging van deze beslissing niet in handen heeft. Zeker indien de voorwaardelijk beslissing vaag is. Want hoelang volgt een klant een betaalplan? En wanneer gaat de watermaatschappij hierna over tot een effectieve schorsing? Hoelang lopen de voorwaarden? Zijn er ingrijpende veranderingen in het leven van de klant die het volgen van de voorwaarden bemoeilijken?

De druk op de klant mag niet onderschat worden: gedurende de hele periode van het betaalplan hangt de dreiging tot afsluiting hem boven het hoofd. Hij mag geen voorschotfactuur of betaalschijf missen of de waterafsluiter kan aan de deur staan. In het kader van voorwaardelijke beslissingen schuiven we dan ook twee aandachtspunten naar voren:

- **Opvolging van lijsten (intentie) tot afsluiting**

De watermaatschappij is verplicht wekelijks aan het OCMW een lijst te bezorgen met de adressen die afgesloten zijn na een LAC-beslissing of waar er de intentie is tot afsluiting na een LAC-beslissing. Volg deze lijsten zeker op.

- **Aandacht voor 'geldigheidsduur' van een voorwaardelijke beslissing**

Bij een voorwaardelijke beslissing spreek je best af wat er gebeurt als een klant na een bepaalde termijn zijn betaalplan niet nakomt. Bepaal wat de geldigheidsduur van een LAC-beslissing is. Stel dat een klant na 10 maanden correct afbetalen in de fout gaat, is een afsluiting dan nog wel legitiem? Het dossier opnieuw agenderen op de LAC is zeker aangewezen.

## 3.2 Communiceer de beslissing

De wetgeving voorziet dat een beslissing van de LAC maximaal drie dagen na de zitting per aangetekende brief aan de klant wordt meegedeeld. Aangetekende brieven worden vaak niet opgehaald waardoor de klant – al is het door zijn eigen toedoen – in het ongewisse blijft. Een aantal OCMW's verstuurt standaard ook een gewone brief met een eenvoudige uitleg over de huidige situatie van de klant.





