



# Inspiratie LAC water

Voorkom waterarmoede



VLAAMSE  
MILIEUMAATSCHAPPIJ



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

# THEMA 8 – VOORKOM WATERARMOEDE

## 1 BENUT DE WATERSCAN

Zet in op waterbesparing bij cliënten met een hoog verbruik. Hou hierbij best rekening met de draagkracht en capaciteiten van de cliënt om waterbesparende maatregelen te nemen. Mensen met zware problemen hebben immers vaak geen mentale ruimte meer om zichzelf ‘minder urgente’ dingen te concentreren. Bovendien is een nieuwe verwarmingsketel uiteraard niet voor iedereen haalbaar.

Bij een waterscan komt er een professional aan huis om samen met het gezin het waterverbruik onder de loep te nemen. De waterscan bestaat uit verschillende delen:

- De waterscan start met een gesprek om het watergebruik te bespreken.
- De klant krijgt uitleg over de stand van de meter en hoe hij die kan gebruiken om zijn watergebruik te controleren.
- De waterscanner gaat samen met de klant rond in de woning om de toestellen die water verbruiken na te kijken. Hij bekijkt of er mogelijkheden zijn om minder water te verbruiken
- De waterscanner voert een lek-test uit
- De waterscanner controleert voor zover mogelijk of er loden leiding in de woning zijn
- De klant krijgt tips en folders die hem/haar kunnen helpen om water te besparen.

De waterscan is gratis voor beschermde klanten. De prijs van de waterscan voor niet-beschermde klanten verschilt van watermaatschappij tot watermaatschappij.

Uit de bevraging die de VVSG organiseerde bij de OCMW's in 2015 blijkt dat de waterscan nog te weinig bekend is, zowel bij klanten van de watermaatschappij als bij de OCMW's: in 2015 werden 150 waterscans uitgevoerd.

De resultaten van de uitgevoerde waterscans zijn echter veelbelovend: de tips blijken nuttig, worden gebruikt, en het waterverbruik daalt. Meer inzetten op de waterscan voor die klanten die met een hoog verbruik kampen is dus de boodschap.

We zetten hieronder de voordelen en valkuil van het inzetten op waterbesparing nog eens op een rijtje:

### Voordelen

- Een structurele verlaging van de waterfactuur zorgt voor extra ademruimte in het huishoudbudget.
- Drinkwater is een schaars goed. Er zuinig mee omgaan is dus belangrijk.

### Valkuilen

- Minimaal comfort moet uiteraard gegarandeerd blijven. Persoonlijke en huishoudelijke hygiëne mogen niet in het gedrang komen. Zeker te vermijden is dat cliënten alternatieven gebruiken die

hen op hogere kosten jagen: de wasserette, flessenwater, douchen in de sportclub of het zwembad ...

**Illustratie: Project OCMW Genk**

Het OCMW Genk en Stebo zetten samen intensief in op de waterscan. Waterarmoede terugdringen door het structureel aanpakken van overconsumptie vormt de overkoepelende doelstelling. Er wordt echter niet alleen ingezet op een basiswaterscan maar ook op een zogenaamde scan+, die als doelstelling heeft om ook een gedragsverandering te realiseren. Gezinnen krijgen hiervoor hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een douche-spaarkop.

In eerste instantie verwees het OCMW alle LAC-cliënten door naar Stebo voor een waterscan. Men merkte echter dat dergelijke algemene doorverwijzing slechts in weinig gevallen gezinnen met een hoog verbruik betraf. Bijgevolg zal het OCMW voortaan meer inzetten op het doorverwijzen van cliënten met een hoog verbruik die in een traject van budgetbeheer of schuldhulpverlening zitten. Dit project is nog volop bezig, grote conclusies zijn dan ook nog voorbarig. De goede praktijk in dit voorbeeld is het inzetten op de waterscan en het actief zoeken naar cliënten met een hoog verbruik..

## 2 BENUT PREMIES EN BIJKOMENDE STEUN

Financiële steun voor de waterfactuur kan voor de klant een grote, soms onontbeerlijke, steun betekenen. Om optimaal effect te hebben van financiële steun hou je best rekening met volgende aandachtspunten:

**Kansen:**

- Wie door uitzonderlijke omstandigheden of tijdelijk in moeilijkheden zit, kan door een eenmalige tussenkomst ‘gespaard’ blijven van structurele armoede.
- Een tussenkomst kan cliënten overhalen of aanmoedigen om de drempel naar hulpverlening te overwinnen.

**Aandachtspunten:**

- Hou rekening met huishoudens die structureel een te laag inkomen hebben. Tussenkomen zijn soms druppels op een hete plaat, maar desondanks hoognodig. Bij sommige huishoudens is niet alleen financiële steun voor de waterfactuur nodig maar ook andere financiële steun.
- Maak voor jezelf uit of je ruchtbaarheid geeft aan het bestaan van financiële steun voor de waterfactuur of niet. Bepaal dus hoe de bekendmaking verloopt en wie je al dan niet inlicht.

**Illustratie: financiële steun door OCMW Kontich**

Het OCMW Kontich kent in sommige gevallen financiële steun toe voor de waterfactuur. In welke gevallen het OCMW steun geeft, wordt individueel bepaald aan de hand van een sociaal-financieel onderzoek.

Onderzoek of klanten de steun krijgen waar ze recht op hebben. Zeker de compensatie voor het sociaal tarief voor mensen in een appartementsblok met gemeenschappelijke watermeter<sup>1</sup> blijkt in de praktijk niet altijd automatisch te worden toegekend. Bekijk daarnaast ook of klanten recht hebben op andere financiële steun dan die in het kader van de waterfactuur ( studietoelage, tegemoetkoming in de huurprijs,...).

---

<sup>1</sup> Sommige gezinnen krijgen geen factuur rechtstreeks van de watermaatschappij. In een appartementsgebouw bijvoorbeeld, is er vaak een gemeenschappelijke factuur voor alle bewoners. Dan kan er geen sociaal tarief aangerekend worden, en heb je recht op een compensatie. Dat is een vast bedrag, rechtstreeks uitbetaald aan het gezinshoofd. De grootte van het bedrag hangt af van het aantal gezinsleden. Meer info op <https://www.vmm.be/waterloket/de-waterfactuur/sociale-vrijstelling>.



### 3 INFORMEER BURGERS

In een goede klant-exploitantrelatie is het belangrijk dat ook de klant voldoende gewapend is om zijn rechten te laten gelden. Informeer je cliënten dus over hun rechten en plichten met betrekking tot de waterlevering.

Je kan dit doen via verschillende kanalen. De brochure 'Goed geregeld is geld gespaard' van de Vlaamse Milieumaatschappij is vrij beschikbaar en beschrijft alles op een duidelijke manier. Maar laat zeker niet na om ook mondeling informatie mee te geven.

Beperk deze informatie ook niet tot personen die uitgenodigd worden op de LAC-zitting . Informeer ook die mensen waarvoor (nog) geen vraag tot afsluiting werd gesteld. Zo kan bijvoorbeeld tijdens een huisbezoek of tijdens een afspraak in het kader van schuldhulpverlening de nodige informatie worden meegegeven.



