



Vlaanderen
is milieu



Waterscan

Afsprakenkader drinkwatermaatschappijen en de overheid

1 juli 2017

4.2.5	Check van de binneninstallatie via een rondgang in de woning: check per toestel – waterbesparend potentieel, mogelijk waterverlies, check binnenleiding op lood.....	18
4.2.6	Belangrijkste rechten en plichten	19
4.2.7	Rapport voor de klant	19
5.	Bijlage – Bestaande communicatie VMM	20
5.1	Affiche	20
5.2	Website	21
5.3	Brochure ‘Goed geregeld = geld gespaard’	22



Daarnaast is het ook van belang dat het aspect veiligheid niet uit oog wordt verloren. Voor de veiligheidsaspecten wordt de waterscan geacht 'informerend' te werken. De klant moet zich bewust zijn van de desgevallend vastgestelde gebreken aan de binneninstallatie, bijvoorbeeld inzake lood/wanverbindingen/risico's m.b.t. verborgen lekken/...

Ten slotte beoogt de waterscan expliciet om kwetsbare klantengroepen te informeren over de in het AWVR bepaalde rechten en plichten die de klant aanbelangen, bijvoorbeeld voor wat betreft de mogelijkheden tot het aangaan van een afbetalingsplan of het verkrijgen van een minnelijke schikking.

De algemene focus ligt met andere woorden op sensibilisatie en informatie. Handelen door de installatie van bijvoorbeeld waterbesparende toestellen op kranen is expliciet niet de hoofddoelstelling, al laat het instrument uiteraard wel toe om bijvoorbeeld materiaal te voorzien dat de klant dan zelf kan installeren (douchecoach, bruismondstuk,...).

1.2.3 Voor elke drinkwatermaatschappij

De verplichtingen uit het algemeen waterverkoopreglement (AWVR) gelden ten aanzien van de individuele exploitant. Het is evenwel van belang de achtergrond en de motivatie voor de opmaak van een AWVR voor ogen te houden bij de keuze die exploitanten maken over de praktische invulling van de waterscan op het terrein: het AWVR kwam tot stand om een harmonisatie in de dienstverleningsaspecten te bekomen en onnodige verschillen weg te werken. Gelet op de trend tot harmonisatie is het vanuit beleids oogpunt dus niet wenselijk dat de exploitanten de waterscan verschillend invullen. Dit betekent niet dat er geen verschillen in aanpak mogelijk zijn, maar op hoofdlijnen is een harmonisatie nodig. We kunnen in dit kader verwijzen naar de wijze waarop de exploitanten omgaan met de openbare dienstverplichting rond keuring van de binneninstallatie.

1.2.4 Overlap met andere instrumenten / verplichtingen

Het AWVR voorziet in een aantal instrumenten / verplichtingen die kunnen overlappen of raakvlakken hebben met het doel van de waterscan.

Deze verschillende instrumenten zijn:

- Verplichting tot het bevorderen van duurzaam watergebruik
- Controleverplichting bij abnormaal meerverbruik
- Keuring van de binneninstallatie
- Slimme meter (gedeeltelijk)

2. AFSPRAKEN

Om een doelmatige inzet van het hierboven beschreven instrument in de praktijk te brengen, en een aantal knelpunten op te lossen, kwamen de drinkwatermaatschappijen en de VMM tot volgende punten voor het afsprakenkader:

1. Waterscan in de praktijk: verhoging van het resultaat op inhoudelijk en materieel vlak
2. Verruiming van de doelgroep voor een gratis waterscan
3. Werken aan een actieve toeleiding voor klanten binnen de doelgroep
4. Uitvoeren van de waterscan
5. Versterken van de algemene communicatie over de waterscan
6. Prijs van een waterscan
7. Streefcijfer van het aantal waterscans

In wat volgt worden de verschillende afspraken besproken. Bij elke afspraak wordt het kader kort toegelicht, wordt de specifieke afspraak vermeld samen met een trekker.

Afspraak

De afspraken opgenomen in dit afsprakenkader starten op 1 juli 2017.

2.1 Waterscan in de praktijk: verhoging van het resultaat op inhoudelijk en materieel vlak

Het doel van de waterscan is om via een gerichte doorlichting van en advisering over het waterverbruik in de woning aan te zetten tot een duurzaam watergebruik en tot het nemen van waterbesparende maatregelen (zie ook 1.2.2).

De waterscan bestaat uit verschillende onderdelen:

- (korte) bespreking van watergebruik aan de hand van de waterfactuur;
- rondgang van de woning qua besparingspotentieel (toestel en gedrag) en qua conformiteit en aanwezigheid van lood;
- doen van lekttesten;
- het afleveren van kwaliteitsvol document met achtergrondinformatie en tips die verband houden met de vaststellingen;
- het informeren van de klant met betrekking tot de relevante in het AWVR vastgestelde rechten en plichten.

AquaFlanders stelde een cursus samen waarin verschillende aspecten aan bod komen (zie 1.4.3).

In samenspraak met de sector werd beslist om in functie van de waterscan één document op te maken. Dit document overloopt de verschillende stappen van de waterscan. De bestaande informatie uit de brochure 'Goed Geregeld= Geld gespaard' is hierin verwerkt en wordt aangevuld met andere relevante items van een waterscan. Dit document is zo het standaardrapport. Het opzet is dat:

- het bestaande / hetzij inhoudelijk aangepaste doordrukformulier aan het document kan worden toegevoegd;
- het standaardrapport over alle aspecten die op het doordrukformulier worden vermeld, de nodige informatie voor de klant bevat. Dit kan dus zowel gaan over informatie en tips over hoe het waterbesparingspotentieel te benutten, als over meer technische informatie (bv kwetsbare locaties in de installatie voor lekken, noodzaak voor een conforme installatie, loden leidingen, etc);
- de waterscanner op basis van zijn bevindingen met de klant door het document gaat en de klant toelichting geeft over de aspecten die voor de situatie van de klant van belang zijn;
- het document ook de belangrijkste aspecten uit het AWVR (betalingsopvolging, verhuizing, etc) bevat. De waterscanner overloopt ook deze aspecten met de klant.

Afspraak

De drinkwatermaatschappijen zorgen voor

- een gedegen opleiding van de waterscanner
- een uitvoering van de waterscan minimaal volgens de criteria in bijlage 1
- een opvolging van de waterscanner zodat het niveau behouden blijft

Trekker: drinkwatermaatschappijen i.s.m. AquaFlanders

De drinkwatermaatschappijen, AquaFlanders en de VMM maken onderling afspraken rond de opmaak van het standaardrapport voor de waterscan zoals hierboven beschreven.

Trekker: VMM i.s.m. AquaFlanders

2.2 Verruiming van de doelgroep voor de gratis waterscan

2.2.1 Wettelijke doelgroep

De Vlaamse Regering legde al één doelgroep vast, die recht heeft op een gratis waterscan: de beschermde klant. In essentie betreft het klanten die reeds omwille van een inkomensbeperking recht hebben op een financiële tussenkomst voor levensonderhoud of zorg.

Bij het opmaken van de wetgeving werd vooropgesteld dat de klant de eerste stap moet zetten. Als de klant deze stap zet, is hij geïnteresseerd en zal de waterscanner niet voor een gesloten deur staan.

Een betere bekendmaking en toeliding van het instrument waterscan is echter noodzakelijk (zie 2.3).

2.2.2 Bijkomende preferentiële doelgroep: afbakening en aanpak op terrein

Gezien de wenselijkheid van een ruimere inzet van het instrument en gezien de verplichting om aandacht te hebben voor kwetsbare doelgroepen, wordt een bijkomende preferentiële doelgroep afgebakend waarnaar het instrument waterscan zich bij voorkeur zou moeten richten.

Doelgroep

Volgende huishoudelijke klantengroepen werden geselecteerd:

- (1) Klanten die worden voorgedragen door een OCMW, al dan niet in het kader van de werking van de Lokale Adviescommissie voor afsluiting;
- (2) Klanten die worden voorgedragen door een CAW of een andere instelling voor schuldbemiddeling;
- (3) Klanten bij wie een gratis energiescan werd uitgevoerd en die actief een waterscan aanvragen.

2.3.1 Via de interne werking van de drinkwatermaatschappijen - facturatie

De drinkwatermaatschappijen sturen op regelmatige basis tussentijdse facturen en verbruiksfacturen. De drinkwatermaatschappij kent de beschermde klanten en de niet-beschermde klanten.

Wanneer er een meerverbruik is, moet dit vermeld worden op de verbruiksfactuur. Dit meerverbruik is bepaald als een stijging van het waterverbruik met meer dan 50 % en met minstens 100 m³. Bij beschermde klanten is een meerverbruik bepaald als een stijging met 25 % en met 50 m³.

Voor alle klanten met meerverbruik

Alle klanten die onder de categorie meerverbruik vallen, krijgen een duidelijke vermelding van het meerverbruik op de factuur en de watermaatschappij vermeldt welke instrumenten hij hiervoor aanbiedt:

- Gratis controleonderzoek
- Waterscan (al dan niet betalend – afhankelijk van het statuut).

Extra voor de beschermde klant met meerverbruik

Voor de beschermde klanten is er extra aandacht. Eén keer per jaar wordt hier actief over gecommuniceerd. Dit kan bijvoorbeeld via een vermelding op de factuur, via een flyer bij de factuur of via een aparte brief.

Er is bijzondere aandacht voor de beschermde klanten die niet vrijstellingsgerechtigd zijn aangezien zij niet in aanmerking komen voor het sociaal tarief.

Afspraak

De drinkwatermaatschappijen maken de waterscan bekend via de facturatie van het waterverbruik door een koppeling te maken met:

- Het statuut van de klant – beschermde klanten worden gericht geïnformeerd
- De verplichte melding van meerverbruik

Trekker: drinkwatermaatschappijen

2.3.2 Via de interne werking van de drinkwatermaatschappijen – controleonderzoeken n.a.v. meerverbruik

Elke klant heeft het recht om bij de vaststelling van een meerverbruik een gratis eerste controleonderzoek ter plaatse aan te vragen bij de drinkwatermaatschappij. Als de klant zo'n onderzoek vraagt, biedt zich de opportuniteit aan om een waterscan uit te voeren. Een gratis controleonderzoek werkt in tegenstelling tot een waterscan weliswaar curatief en niet proactief/preventief.

De drinkwatermaatschappijen melden dat er tijdens deze controleonderzoeken ter plaatse al veel informatie wordt gegeven aan de klant die ook tijdens een waterscan zou gegeven worden.

Afspraak

De watermaatschappijen maken het instrument waterscan bekend bij de klanten die bij meerverbruik met waterbesparingspotentieel een gratis controleonderzoek ter plaatse vragen. De drinkwatermaatschappij informeert die klant over wat een waterscan inhoudt en of die als dan niet gratis is voor de klant. Wanneer de klant deze aanvraag doet toont hij immers zijn interesse voor een beperking van zijn waterverbruik. De drinkwatermaatschappijen evalueren de opties die er zijn en benutten deze in de geest van het afsprakenkader.

2.4 Uitvoeren van de waterscan

2.4.1 Wie voert die uit?

De drinkwatermaatschappij is verantwoordelijk voor wie de waterscan uitvoert. De exploitant kan - optie 1- de waterscan uitvoeren in eigen beheer en met eigen personeel of -optie 2 - de waterscan uitbesteden mits voldoende aansturing van de opdrachtnemer.

Enkele drinkwatermaatschappijen zoals FARYS en De Watergroep werken al samen met energiesoepers.

Volgende elementen kunnen in acht worden genomen bij het maken van deze keuze:

- (1) Vanuit het oogpunt van de doelgroep draagt een koppeling tussen een energiescan en een waterscan, dus uitbesteding, de voorkeur weg. Daarnaast kan bij een uitbesteding worden verwacht dat de ervaring en kennis opgedaan bij de uitrol van energiescans kan worden benut.
- (2) Bij een uitvoering in eigen beheer is het eenvoudiger om de meer technische aspecten bij de waterscan gekoppeld aan het AWVR en het behoud van de drinkwaterkwaliteit goed uit te voeren. Voorbeelden zijn lood in de binneninstallatie, boiler, terugslagklep.
- (3) De waterscan richt zich naar een specifieke kwetsbare doelgroep – dit zijn vaak laaggeschoolde mensen waarbij het van belang is om de juiste communicatiestijl in te zetten. De vorming van de opleiding van de waterscanner moet ook hierop ingaan en kandidaten die deze vaardigheden niet hebben niet inzetten voor deze specifieke doelgroep.
- (4) Bij een uitvoering in eigen beheer wordt de afstand ‘exploitant- klant’ erg klein - dit vormt mogelijk een extra drempel voor kwetsbare doelgroepen. Uitbesteding zorgt voor een buffer en kan drempelverlagend werken.

Afspraak

1. De drinkwatermaatschappijen maken een duidelijke keuze voor optie 1 of optie 2 en communiceren deze keuze aan de VMM en via de bestaande interne kanalen naar OCMW en gemeenten.

2. De drinkwatermaatschappijen evalueren hierbij de meerwaarde en haalbaarheid voor een structurele samenwerking met de energiesoepbedrijven voor wat de uitvoering van de waterscan betreft.

Trekker: drinkwatermaatschappijen

2.4.2 Periodiciteit

Voor de klanten die in aanmerking komen voor een gratis waterscan is de afspraak dat eenzelfde klant op hetzelfde adres slechts één keer om de 5 jaar een gratis waterscan kan laten uitvoeren.

Het uitvoeren van een waterscan op eenzelfde adres en bij dezelfde klant heeft weinig meerwaarde. Als de klant verhuist komt hij wel weer in aanmerking. Als de nieuwe klant (op hetzelfde huisadres) ook in aanmerking komt voor de gratis waterscan kan die klant natuurlijk wel een gratis waterscan aanvragen.

Voor een betalende waterscan geldt geen beperking.

- Regelmatig versturen van gerichte mailing (naar OCMW's, kantoren schuldbemiddeling, armoedeorganisaties, ..) over het bestaan van de waterscan gelinkt aan website en communicatiemateriaal
- De waterscan-affiches opnieuw verspreiden onder meer naar de OCMW's, de CAW, de watermaatschappijen, woonwinkels, kringwinkels
- De website www.vmm.be/waterloket evalueren en de webpagina rond de waterscan uitbreiden;
- Uitwerken van specifiek communicatiemateriaal zoals afgesproken met de drinkwatermaatschappijen

Initiatieven gekoppeld aan de werking van de individuele exploitant:

- Een webpagina over de waterscan voorzien op haar website. Het is van belang dat de klant die interesse heeft voor een waterscan op een eenvoudige wijze toegang krijgt tot het instrument, de aanvraagprocedure makkelijk en snel terug te vinden is.
- De waterscan bekend maken via de bedrijfseigen communicatie-instrumenten zoals digitale nieuwsbrief en magazine

Afspraak

De VMM en de drinkwatermaatschappijen maken concrete afspraken wie welk communicatiemateriaal aanmaakt en hoe dit verspreid wordt. Beide engageren zich om de gemaakte afspraken na te komen binnen de vooropgestelde timing.

Trekker: VMM i.s.m. AquaFlanders

De drinkwatermaatschappijen rapporteren aan VMM over hun communicatie-initiatieven over het instrument waterscan.

Trekker: drinkwatermaatschappijen

2.6 Prijs van de waterscan

De beschermde klant heeft volgens artikel 31 van het algemeen waterverkoopreglement recht op een gratis waterscan. Voor klanten behorende tot de preferentiële doelgroep met waterbesparingspotentieel (zie 2.2.2) lijkt het eveneens wenselijk om de waterscan gratis aan te bieden zodat er geen bijkomende drempel voor de toegang tot de ondersteuning wordt ingebouwd.

De exploitant kan volgens hetzelfde artikel ook aan andere klanten een waterscan aanbieden, waarbij de exploitant zelf beslist over de aanrekening van de kost. De kostprijs voor een betalende waterscan wordt duidelijk vermeld op de website van het drinkwaterbedrijf.

Afspraak

1. De drinkwaterbedrijven engageren zich om de waterscan ook gratis aan te bieden aan klanten behorende tot de preferentiële doelgroep met waterbesparingspotentieel.

2. De prijs voor een waterscan wordt vastgelegd en duidelijk gecommuniceerd naar de klant op de website.

Trekker: de individuele drinkwatermaatschappijen



2.7 Streefcijfer – aantal waterscans per jaar

Het aantal uitgevoerde waterscans ligt in stijgende lijn. In 2016 gebeurden er 332 waterscans. Dit is nog steeds een klein aantal gezien het totaal aantal klanten.

In totaal zijn er zo'n 193.500 klanten met een verbruik dat boven de 150 % ligt. Het aantal beschermde klanten die recht hebben op een gratis waterscan ligt op ongeveer 179.100 waarvan ongeveer 5.800 in de categorie zeer hoog verbruik vallen. Als we die van de groep van zeer hoog verbruik aftrekken komen we tot een cijfer van 187.700 klanten met een zeer hoog verbruik die geen recht hebben op een gratis waterscan.

Er is dus potentieel om het aantal te verhogen.

Afspraak

De drinkwatermaatschappijen streven ernaar om vanaf het jaar 2017:

- per jaar 1000 waterscans uit te voeren;
- het aantal uitgevoerde waterscans procentueel te verdelen per drinkwatermaatschappij.

Trekker: drinkwatermaatschappijen

3. EVALUATIE

Jaarlijks wordt een evaluatie van het afsprakenkader voorzien.

Aspecten die aanbod kunnen komen zijn hieronder opgesomd.

- Het instrument waterscan
 - o Inhoudelijk
 - o Standaardrapport
 - o Kosten-batenanalyse

- Streefcijfer van aantal uitgevoerd waterscan
 - o Gehaald of niet
 - o Waarom wel – waarom niet
 - o Verdeling tussen de drinkwatermaatschappijen

- Effect van de waterscan
 - o Daling van het watergebruik (bij voorkeur o.b.v. data verbruik/dag/gedomicilieerde)
 - o Andere betaalpatroon van de klant – dus minder herinneringsbrieven, betaalplannen, ...
 - o Minder meerverbruik
 - o Minder abnormaal hoog verbruik en dus een daling van de minnelijke schikkingen die de drinkwatermaatschappijen toestaan

Dit kan gebeuren via een kwalitatief onderzoek.

Afhankelijk van de resultaten van de evaluatie zal bekeken worden of het instrument waterscan zijn beoogde doel realiseert en dit binnen een aanvaardbaar budget. Uit deze evaluatie kan als resultaat komen dat het afsprakenkader en in het bijzonder de doelgroep dient herzien te worden. Een inhoudelijke evaluatie van het instrument waterscan is echter pas zinvol wanneer er een representatief aantal waterscans zijn uitgevoerd.

De gemaakte kosten voor het uitvoeren en het evalueren van de waterscan kunnen opgenomen worden in de tariefplannen.



4.2.3 Opvolgen van watermeterstand

Doel

Om lekken snel op te sporen is een goed opvolgen van het waterverbruik van belang.

Aanbevelen om de meterstand op te volgen en regelmatig de stand te noteren met een vaste frequentie.

Hoe?

- Uitleg over het aflezen van de watermeter
- Samen aflezen van de watermeterstand (eventueel bij het begin van de scan en op het einde van de scan)
- Uitleg over het belang van het jaarlijks doorgeven van de watermeterstand aan de watermaatschappij
- Verwijzen naar de achterpagina van het standaardrapport waar een invulformulier staat afgedrukt en eventueel samen invullen van de eerste gegevens

4.2.4 Doen van de lektest

Doel

Opsporen van eventuele lekken

Hoe?

De scanner doet twee testen om lekken op te sporen. De scanner legt uit hoe de klant de test zelf kan uitvoeren.

Op volgende plaatsen gebeurt de lektest:

- bij de watermeter (klassieke aanpak: meterstand noteren – verbruik stoppen – meterstand noteren)
- bij een specifiek toestel (bijvoorbeeld het toilet)

4.2.5 Check van de binneninstallatie via een rondgang in de woning: check per toestel – waterbesparend potentieel, mogelijk waterverlies, check binnenleiding op lood

Doel

Per toestel wordt de huidige situatie bekeken en vergeleken met normaal gebruik, rekening houdend met het besparingspotentieel via toestel en/of gedrag. Ook wordt de binneninstallatie bekeken met het oog op knelpunten qua waterverlies, veiligheid en op de aanwezigheid van lood.

Hoe?

Rondgang door het huis - check steeds of er geen loden leidingen liggen bij de verschillende toestellen. Loden leidingen zijn vooral te vinden aan de watermeter, in de kelder, onder de gootsteen, onder de wastafel.

(Deze lijst is niet volledig)

- Goosteen en keukenkraan
- Vaatwasmachine
- Toilet
- Bad en douche
- Wastafels
- Wasmachine
- Boiler



5. BIJLAGE – BESTAANDE COMMUNICATIE VMM

5.1 Affiche



Een gratis waterscan?

Als beschermde klant heb je er recht op!

GOED GEREgeld = GELD GESPAARD



Alles over water, je rechten en plichten
www.vmm.be/waterloket



5.2 Website

<https://www.vmm.be/waterloket/minder-verbruiken-en-betalen/de-waterscan>

ALLES OVER WATER VAN DE KRAAN

Vlaanderen is milieu

Website doorzoeken

HOME / MINDER VERBRUIKEN EN BETALEN? / DE WATERSCAN

DE WATERSCAN

Bij een waterscan komt een medewerker van de watermaatschappij langs bij jou thuis, om je te helpen duurzaam om te gaan met water.

De waterscan bestaat uit verschillende delen:

1. De waterscan start met een gesprek om je watergebruik te bespreken
2. Je krijgt uitleg over de stand van de meter en hoe je die moet aflezen
3. De waterscanner gaat samen met jou rond in je woning om de toestellen die water verbruiken na te kijken. Hij bekijkt of er mogelijkheden zijn om minder water te verbruiken. Hij voert een lektest uit.
4. De waterscanner controleert of er leidingen uit lood in je woning zijn (dat kan enkel voor de leidingen die zichtbaar zijn).
5. Je krijgt tips en folders die je kunnen helpen om water te besparen.

Alle klanten van een watermaatschappij kunnen een waterscan vragen. Als je geen beschermde klant bent, betaal je daarvoor een vergoeding aan de watermaatschappij.

JE WATERMAATSCHAPPIJ?

VUL HIER JE POSTCODE IN

→

! INFO

Een waterscan is gratis als je beschermde klant bent.

Contacteer je watermaatschappij om een waterscan aan te vragen.

HOME

GEZOND WATER

METERSTAND DOORGEVEN

IK VERHUIS

DE WATERFACTUUR

MINDER VERBRUIKEN EN BETALEN?

- Waterspaarformulier
- **De waterscan**

TE HOGE VERBRUIKSFACHTUUR?

WATER AFGESLOTEN

RECHTEN EN PLICHTEN

CAMPAGNEMATERIAAL

5.3 Brochure 'Goed geregeld = geld gespaard'

Hoeveel water gebruiken wij?

Een alleenstaande persoon gebruikt ongeveer 132 liter water per dag of 48 m³ per jaar.

Een gezin van vier personen verbruikt gemiddeld 348 liter water per dag. Dat is 127 m³ per jaar.

Hoeveel water gebruik jij?

een bad = 50 tot 100 liter per keer
een douche = 40 tot 90 liter per keer
een wasmachine = 60 liter per beurt
een afwas = 10 liter per keer



Lang weg? Draai de hoofdkraan dicht!

Draai de hoofdkraan dicht als je een lange tijd weg bent. Bijvoorbeeld als je met vakantie gaat. Of als je even ergens anders woont. Zo kan je geen lek krijgen zonder dat je het weet.

De waterscan

Bij een waterscan komt iemand van de watermaatschappij langs bij jou thuis:

- ◆ Hij bekijkt samen met jou of je water kan sparen en geeft je tips.
- ◆ Hij bespreekt je watergebruik
- ◆ Je krijgt van hem uitleg over de stand van de meter.
- ◆ Hij gaat samen met jou rond in je woning om de toestellen die water verbruiken na te kijken.
- ◆ Hij controleert of er leidingen uit lood in je woning zijn.

Een **waterscan** is gratis als je beschermde klant bent. Contacteer je watermaatschappij om een waterscan aan te vragen.



Waterscan vragen: Maar als je geen beschermde klant bent, is dje niet gratis.



