



8 april 2024

Lore Vervoort
Energieteam
Dienst Budget en Schulden OCMW Antwerpen
Clara Snellingsstraat 27
2100 Deurne-Antwerpen
tel. 03 298 13 21
energieteam@antwerpen.be

Fonds Jovel – verslag project 2022-L40045-226555

1. Inleiding: afsluiting van het drinkwater

De drinkwatermaatschappij (in Antwerpen is dat Water-link) kan de toevoer van drinkwater afsluiten indien de facturen niet betaald worden. Dit kan echter enkel na toestemming van de Lokale Adviescommissie. De Lokale Adviescommissie is samengesteld als volgt: een vertegenwoordiger van Water-link, een lid van het BCSD van het OCMW en een lid van de administratie van het OCMW.

Om een gemotiveerde beslissing te kunnen nemen, wordt er eerst een sociaal onderzoek uitgevoerd door een maatschappelijk werker van het Energieteam van het OCMW. Er wordt getracht om een regeling te treffen met Water-link om een afsluiting te vermijden.

Het aantal afsluitingen daalt jaar na jaar. In 2016 waren er 727 afsluitingen wegens wanbetaling. In 2017 daalde het aantal naar 253. In het jaar 2018 waren er slechts 4 afsluitingen en in 2019 slechts 1 wegens wanbetaling. Sinds 2020 zijn er geen afsluitingen gebeurd. Als alternatief wordt er bij niet-betaling een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. Dit wil zeggen dat wanneer klanten hun betaalregeling niet nakomen, er geen afsluiting meer boven het hoofd hangt, maar wél een juridische procedure waarvan de kosten kunnen oplopen.

Intussen werkten we in overleg met Water-link een werkwijze uit waarin we zoveel mogelijk inzetten op het bemiddelen in de schulden en het vermijden van bijkomende kosten.

Ingevolge nieuwe Vlaamse regelgeving, dienen de drinkwatermaatschappijen vanaf 2020 bij wanbetaling in eerste instantie de drinkwatertoevoer te begrenzen tot 50 liter per uur. De klanten hebben hierdoor nog beschikking over water maar verliezen hierdoor wel comfort. Het doel hiervan is om een prikkel te geven aan de klant zodanig dat hij zich in regel stelt met zijn betalingen.

2. Besteding van de middelen van het Fonds

Verloop 2014-2024

Op 1 maart 2014 ging OCMW Antwerpen van start met het Fonds Jovel. Volgende bedragen werden toegekend via de Koning Boudewijnstichting:

- Begin 2014: 20 000 euro
- Begin 2015: 10 000 euro
- Eind 2015: 10 000 euro
- Eind 2016: 10 000 euro
- Midden 2017: 10 000 euro
- Eind 2018: 10 000 euro
- Eind 2019: 10 000 euro
- Eind 2020: 10 000 euro

- Begin 2021: 10.000 euro
- Eind 2021: 10.000 euro
- Midden 2022: 10.000 euro
- Midden 2023: 10.000 euro

TOTAAL = 130.000 euro

Sinds de start van het Fonds Jovel werden 306 Antwerpse gezinnen geholpen door een uitkering uit dit fonds van maximum 500 euro.

In totaal werd er al 130.031,48 euro uitgekeerd aan gezinnen vanuit het Fonds Jovel. Onderstaande tabel toont het aantal uitbetalingen uit het fonds over de jaren.

Het ontvangen bedrag van midden 2023 is volledig uitgeput.

Jaar	Aantal	Totaal
2014	42	16.484,00
2015	42	17.410,43
2016	18	7.383,27
2017	30	12.902,09
2018	21	8.514,23
2019	23	8.574,75
2020	35	15.722,58
2021	35	15.571,56
2022	38	14.842,25
2023	22	10.126,32
2024	5	2.500
Eindtotaal	306	130.031,48

Het gemiddelde bedrag dat uitgekeerd wordt over alle jaren heen, is 418 euro. In 2023 was het gemiddeld uitgekeerde bedrag 453 euro. In 2024 ging het over 5 betalingen van 500 euro. In 66,78% van de dossiers wordt het maximumbedrag van 500 euro uitgekeerd.

Voorwaarden voor de aanvragen

Indien een gezin afgesloten/begrensd is van het drinkwater, of dreigt afgesloten/begrensd te worden, kan de begeleidend maatschappelijk werker een aanvraag indienen voor een tegemoetkoming uit het fonds. Deze aanvraag dient gemotiveerd te zijn door middel van een sociaal onderzoek.

Voor elke aanvraag gaat het Energieteam na of er aan de voorwaarden, gesteld door het Fonds i.s.m. de Koning Boudewijnstichting voldaan is. Deze voorwaarden zijn:

- gezinnen met kinderen, die regelmatig naar school gaan, indien leerplichtig
- schuldenlast is beperkt
- er is een inkomen
- geen risico op nieuwe schulden vastgesteld (nieuwe schulden door bv. een verslavingsproblematiek of overmatige consumptie)
- maximale tussenkomst is 500 EUR
- de gezinnen hoeven de toekenning niet terug te betalen

Op twee van deze voorwaarden wordt in de praktijk soms afgeweken. Dit werd besproken met mevrouw De Schamphelaere.

Gezinnen met kinderen

Het Fonds Jovel stelt dat de steun prioritair dient te gaan naar gezinnen met kinderen die regelmatig naar school gaan.

Bij aanvang van de toepassing van het Fonds Jovel werd deze voorwaarde in de praktijk gehanteerd als zeer strikte voorwaarde. Indien er geen kinderen in het gezin zijn, komt men niet in aanmerking voor een tegemoetkoming uit het Fonds.

Onder andere bejaarden en invaliden zonder of met volwassen kinderen vallen zo uit de boot. Er werd afgesproken deze voorwaarde minder strikt te hanteren – mits voldoende motivering. Het Energieteam behoudt het overzicht over de aanvragen om erover te waken dat elke aanvraag voldoende gemotiveerd is en dat het overgrote deel van de tegemoetkomingen wordt uitgekeerd aan gezinnen met kinderen. Bij afwijking van de voorwaarden ging het telkens om behartenswaardige situaties.

De schuldenlast is beperkt

Er zijn vele gezinnen die een zeer zware schuldenlast hebben. Echter, indien er een structurele aanpak is, zoals het opstarten van een vorm van schuldhelpverlening, menen we dat een tegemoetkoming uit het Fonds wel verantwoord is.

Opvolging van de klanten

Het Fonds Jovel wordt ingezet om gezinnen te behoeden voor het afsluiten van hun watertoevoer en om hoge kosten van invordering te kunnen voorkomen. In veel gevallen is een betalingsachterstal bij Water-Link echter niet de enige problematiek waarmee deze gezinnen geconfronteerd worden. Het Fonds zorgt dus voor een figuurlijk duwtje in de rug, maar we merken dat verdere opvolging en begeleiding vaak aan de orde is.

3. Het belang van het Fonds Jovel binnen een integrale aanpak van waterarmoede

Het Fonds Jovel wordt bij OCMW Antwerpen beschouwd als onderdeel van een beleid rond waterarmoede. Enerzijds beogen we een vermindering van het aantal betalingsproblemen door vroeger te interveniëren. Daarenboven willen we armoede detecteren en deze aanpakken. We werken hiervoor zowel preventief als remediërend en kunnen beroep doen op verschillende (interne) diensten en ondersteunende initiatieven.

Volgende acties en aandachtspunten geven hiervan een weergave.

Digitale watermeters

Water-link startte eind 2016 met een proefproject Digitale Watermeters. OCMW Antwerpen was partner in het project. Er werden 51 slimme meters geplaatst bij klanten met betalingsproblemen die bij het OCMW gekend zijn. Daarenboven werden er 20 meters geplaatst in sociale woningen van het OCMW. Deze meters maken het mogelijk om het waterverbruik nauwer op te volgen en eventueel in de toekomst prepaid betalen mogelijk te maken en steeds een minimale levering (op beperkt debiet) te voorzien. Het online klantenportaal met uitgebreide verbruiksstatistieken is een zeer waardevolle tool in de klantbegeleidingen. De maatschappelijk werkers kunnen zo het waterverbruik van de klanten samen met hen opvolgen en op maat van de klant zoeken naar manieren om minder water te verbruiken. Zeker indien men vermoedt dat er een lek is, gaan de

digitale meter en de lekdetectie hand in hand. Eind 2018 startte water-link met de uitrol van de digitale watermeters. De meters zijn momenteel verspreid over bijna heel Antwerpen.

Lekdetectie

Sommige klanten hebben een hoog waterverbruik. Het is niet steeds duidelijk of dit ligt aan een (te) hoge consumptie van drinkwater, of aan een lek in de waterleiding of aan een toestel. Daarom startten we een werking op met Werkhaven, een sociaal tewerkstellingsproject van de stad. Een medewerker van Werkhaven gaat bij de klanten thuis op bezoek om samen met de klant na te gaan wat de oorzaak is van het hoge verbruik. Indien het hoge verbruik er is ten gevolge van een lek, dan herstelt Werkhaven de lek, indien mogelijk.

Preventie

OCMW Antwerpen organiseert voor verschillende doelgroepen informatiesessies of remediërende initiatieven. Hiervoor organiseren we zelf cursus Wakosta voor gekende klanten waarin men de nodige vaardigheden aangeleerd krijgt om tot een gezond financieel huishouden te komen en dit te behouden. Daarnaast hebben we een samenwerking met CAW voor de inzet van vrijwillige budgetbuddy's die onze klanten kunnen ondersteunen bij het opvolgen van hun financiën en/of administratie en die tevens tips kunnen geven op vlak van energie- en waterverbruik.

Klantbegeleiding

OCMW Antwerpen beschikt over een expertisedienst voor water en energie: Het Energieteam. De maatschappelijk werkers van het Energieteam zoeken proactief contact met klanten met een betalingsachterstand. Zij kijken de facturen na, bemiddelen tussen de klanten en Water-link, begeleiden de klanten bij de problematieken op het vlak van energie en water, hebben oog voor het uitputten van sociale rechten en verwijzen door indien nodig.

Voor gezinnen die kampen met multiproblematiek en die nog niet gekend zijn bij onze diensten, kan onze dienst Extra ingeschakeld worden. Zij staan in voor laagdrempelige begeleidingen van kwetsbare Antwerpenaren op verschillende levensdomeinen en gaan op zoek naar oplossingen op maat.

Tot slot kunnen klanten met betalingsproblemen terecht bij de dienst Budget en Schulden waar een traject op maat kan worden uitgetekend. Er wordt gezocht naar de minst ingrijpende vorm van hulpverlening om de klanten te begeleiden in de richting van een schuldenvrij bestaan. Hier kan het gaan om kortlopende trajecten waarbij de klant ondersteund wordt in het maken van realistische afbetaalplannen tot langlopende begeleidingen waarbij het budget beheerd wordt door de maatschappelijk werker.

Hieruit blijkt dat het uitkeren van de gelden van het Fonds Jovel aan gezinnen geen alleenstaande maatregel is, maar dat Stad Antwerpen inzet op een aanpak van de gehele context van de klant. Het doel is te komen tot een verhoging van de zelfredzaamheid van de gezinnen opdat het risico op nieuwe schuldenlast zoveel mogelijk beperkt wordt.