

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1447

Vragen van het lid **Van der Ham** (D66) aan de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer over *het afsluiten van de watervoorziening*. (Ingezonden 4 april 2007)

1

Bent u bekend met het feit dat waterleverancier Vitens mensen in Doetinchem heeft aangeschreven met de aankondiging dat de watertoevoer zal worden afgesloten wegens wanbetaling? Kunt u nader aangeven wat hier precies de gang, en stand van zaken is? Welke actie bent u van plan te ondernemen om te voorkomen dat mensen zullen worden afgesloten van hun watervoorziening?

2

Wat is het beleid ten opzichte van het afsluiten van de watervoorziening door waterleveranciers bij wanbetaling? Hoe oordeelt u over de toepasselijkheid van het beleid omtrent het afsluiten van elektriciteit bij kleinverbruikers op water?

3

Kunt u aangeven welke Europese of internationale regelgeving er omtrent het afsluiten van de watervoorziening van particulieren wegens wanbetaling bestaat?

### Antwoord

Antwoord van minister **Cramer** (Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer). (Ontvangen 4 mei 2007)

1

Volgens informatie van Vitens heeft het bedrijf in de periode van 7 tot 29 maart 2007 174 afsluitbrieven aan afnemers in Doetinchem doen toekomen met een laatste betaaldatum en de mogelijkheid van afsluiting. Dit vormt een van de laatste stappen in het incassoproces en afsluitbeleid dat Vitens hanteert. In het incassoproces worden de volgende stappen doorlopen. Bij het niet voldoen van een factuur binnen de daarbij gestelde termijn wordt aan de afnemer na ca. 4 weken overschrijding van de betalingstermijn een herinnering gestuurd met een nieuwe betalingsdatum, tenzij de klant tijdig schriftelijk bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur. In dat geval wordt de betalingstermijn opgeschort. Tevens is binnen de betalingstermijn een betalingsregeling mogelijk. Bij het uitblijven van betaling volgt een aanmaning. Ook in dit stadium bestaat de mogelijkheid van een betalingsregeling. Indien de aanmaning niet leidt tot betaling of

een betalingsregeling wordt een bezoekbrief gestuurd. Dit houdt in dat de klant wordt gewezen op de consequenties van het niet betalen. Tevens vormt deze brief een aankondiging van een bezoek van een incasseerder. Tijdens dit bezoek krijgt de klant dan de kans om het openstaande bedrag aan de deur te voldoen. Indien er op dit moment nog niet betaald is dan wordt een afsluitbrief achtergelaten. De klant heeft dan nog twee weken om te betalen. Indien dit niet gebeurt volgt een bezoek van de incasseerder en krijgt de klant de laatste mogelijkheid tot betaling. Daarbij dient wel 111 euro voor kosten te worden betaald. Op 12 april 2007 was de laatste bezoekdag aan de klanten die de betreffende brief hebben ontvangen, en daarmee ook de laatste mogelijkheid om alsnog te betalen. Er zijn op die datum 5 klanten afgesloten, waarvan er weer 2 zijn aangesloten in de periode van 12 tot 16 april 2007. Uiteraard is het te betreuren dat waterleidingbedrijven genoodzaakt zijn tot het afsluiten van de watervoorziening. Het dreigen met afsluiting en in enkele gevallen daadwerkelijk overgaan tot afsluiting vormen laatste stappen in het

incassoproces. Een besluit tot afsluiting zal nooit lichtvaardig worden genomen. Het gevolgde incassoproces is nodig om er voor te zorgen dat klanten zoveel mogelijk hun rekening betalen en te voorkomen dat het aantal openstaande rekeningen te zeer oploopt. Daarbij wordt de nodige zorgvuldigheid in acht genomen en bestaan mogelijkheden van een betalingsregeling en ondersteuning, bijvoorbeeld via gemeenten en de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Met betrekking tot dit laatste zal, zoals aangekondigd in de brief van de staatssecretaris van SZW over armoede- en schuldenbeleid, met de waterleidingbedrijven overleg worden gevoerd over vroegsignalering van problemen en samenwerking met gemeenten en andere relevante partijen om waterafsluitingen zoveel mogelijk te voorkomen.<sup>1</sup> Afsluitingen als gevolg van wanbetaling zullen echter niet kunnen worden uitgesloten.

2

Het beleid van Vitens ten opzichte van afsluiting heb ik in mijn antwoord op vraag 1 reeds geschetst. Dit proces verloopt bij andere waterleidingbedrijven op hoofdlijnen op vergelijkbare wijze, al kan sprake zijn van verschillen. Met betrekking tot de toepassing van het beleid omtrent het afsluiten van elektriciteit op drinkwater het volgende. De waterleidingbedrijven kennen in hun leveringsvoorwaarden, evenals de energiebedrijven, al vele jaren de mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling. Indien het bedrijf een verzoek om een afbetalingsregeling heeft afgewezen, heeft de klant de mogelijkheid om zich daarover te wenden tot de Geschillencommissie Energie en Water. De Geschillencommissie hanteert voor deze gevallen een verkorte procedure, zodat voor beide partijen snel duidelijkheid over de bevoegdheid tot afsluiting bestaat. De waterleidingbedrijven hanteren in hun afsluitbeleid voorts het sturen van tenminste eenmaal een herinnering aan de klant waarbij gewezen wordt op de consequenties van het niet voldoen van de rekening, zoals dit ook is opgenomen in de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 1 zal over het afsluitbeleid met de waterleidingbedrijven overleg

worden gevoerd. De bepalingen van genoemde regeling voor elektriciteit en gas kan daarbij als input dienen. Daarbij zal ook de mogelijkheid aan de orde komen om niet tot beëindiging over te gaan op grond van ernstige gezondheidsrisico's. Vervolgens zal bezien worden op welke wijze eventuele afspraken vastgelegd kunnen worden. Het niet afsluiten in een bepaalde periode van het jaar, zoals opgenomen in de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers, ligt voor drinkwater niet voor de hand, omdat minder sprake is van een relatie tussen een bepaalde periode van het jaar en de mate van belang van de beschikbaarheid van drinkwater.

3

Voor zover mij bekend bestaat er geen Europese of internationale regelgeving omtrent het afsluiten van de watervoorziening van particulieren wegens wanbetaling.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2006–2007, 24 515, nr. 100.