

# Burgers en de financiering van de waterketen

In opdracht van  
**Ministerie van VROM/DGM**

Saskia Heins  
Ilse Giesbers

Mei 2005



RIGO Research en Advies BV  
De Ruyterkade 139  
1011 AC Amsterdam  
telefoon 020 522 11 11  
telefax 020 627 68 40  
<http://www.rigo.nl>

Rapportnummer: 88670



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	AANLEIDING ONDERZOEK	3
1.2	OPZET ONDERZOEK	4
1.3	OPZET RAPPORTAGE	5
<b>2</b>	<b>INTERVIEWS SLEUTELORGANISATIES</b>	<b>7</b>
2.1	KORTE VERANTWOORDING INTERVIEWS	7
2.2	VRAGEN	7
2.3	MENING	8
2.4	INFORMATIEBEHOEFTE	10
<b>3</b>	<b>GROEPSGESPREKKEN ONDER BURGERS</b>	<b>11</b>
3.1	KORTE VERANTWOORDING GROEPSGESPREKKEN	11
3.2	VRAGEN	12
3.3	MENING	12
3.4	INFORMATIEBEHOEFTE	15
<b>4</b>	<b>PANELDISCUSSIE</b>	<b>17</b>
4.1	KORTE VERANTWOORDING PANELDISCUSSIE	17
4.2	TOETSING RESULTATEN GROEPSGESPREKKEN	17
4.3	AANBEVELINGEN/SUGGESTIES T. A. V. BELEID	18
<b>5</b>	<b>CONCLUSIES</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>BIJLAGE 1: LIJST GEÏNTERVIEWDE PERSONEN</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>BIJLAGE 2: KORTE BESCHRIJVING SITUATIE GEMEENTEN</b>	<b>27</b>



# 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Het kabinet zoekt naar mogelijkheden om de waterketenvoorziening (drinkwaterlevering, riolering en waterzuivering) doelmatiger en efficiënter te maken en de financieringsstructuur transparanter en eenvoudiger. Momenteel worden in de meeste gemeenten de kosten voor drinkwater, rioolrecht en afvalwaterzuivering geïnd door verschillende instanties. Het streven is om de kosten in beginsel op één rekening te zetten en in de toekomst wellicht zelfs onder te brengen in één tarief. In het werkkterrein wordt dit wel het 'waterketentarief' genoemd. De kosten zullen worden gekoppeld aan het daadwerkelijke waterverbruik, waardoor de gebruiker invloed kan uitoefenen op de hoogte van de rekening.

In de discussie tot nu toe zijn de burgers nog niet aan het woord geweest. Om te achterhalen wat burgers vinden van de potentiële maatregelen, aan welke informatie ze behoefte hebben en hoe ze daarover geïnformeerd willen worden, heeft het Directoraat Generaal Milieubeheer dit onderzoek uit laten voeren.

De onderzoeksvragen luiden als volgt:

- Welke vragen roept het invoeren van een nieuwe waterketenfinanciering bij verschillende categorieën burgers op?
- Hoe kan daar, bij het nader vormgeven van de nieuwe waterketenfinanciering, rekening mee worden gehouden?
- Welke informatie is derhalve voor hen van belang en hoe vinden burgers dat die het beste gegeven kan worden?
- Meer specifiek: wat is de mening van (welke categorieën) burgers over verschillende elementen van de invoering van de nieuwe waterketenfinanciering als bijvoorbeeld de verhouding tussen het vast en variabel deel van het tarief, met andere woorden over de lastenverschuivingsaspecten?
- Wat is de mening van (welke categorieën) burgers over verschillende elementen in de uitvoering van de nieuwe waterketenfinanciering zoals de transparantie van de (vormgeving van) de facturering, overgangstermijnen en (on)mogelijkheden van kwijtschelding?

Een antwoord op deze vragen is van belang om de nadere vormgeving en een eventuele invoering van de nieuwe waterketenfinanciering zo probleemloos mogelijk te laten verlopen.

## 1.2 Opzet onderzoek

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn de volgende stappen ondernomen:

### Interviews met sleutelorganisaties

Voor een eerste inventarisatie van meningen en informatiebehoefte van de burgers ten aanzien van de nieuwe waterketenfinanciering zijn er interviews gehouden met vertegenwoordigers van belangenorganisaties zoals de Waterbond, Vereniging Eigen Huis, Ouderenbond en Vereniging Groot Gezin. Deze organisaties die in uiteenlopende situaties de consument/burger vertegenwoordigen zijn benaderd omdat zij de mening van de burger/consument zouden moeten kennen. Daarnaast is er een interview gehouden met een vertegenwoordiger van de gemeente Duiven, aangezien de burgers in deze gemeente al ervaring hebben met het krijgen van één nota en de koppeling van de kosten aan het gebruik. Een overzicht van de geïnterviewde personen is opgenomen in bijlage 1.

### Groepsgesprekken onder burgers

Vervolgens zijn er groepsgesprekken gehouden onder burgers om de meningen en informatiebehoefte te kunnen achterhalen. Gezien het kwalitatieve en exploratieve karakter van het onderzoek is gekozen voor deze methode. Consequentie van de keuze voor deze methode is dat er geen kwantificering van de resultaten mogelijk is.

In totaal zijn er vier groepsgesprekken gehouden. De groepsgesprekken hebben plaats gevonden in vier verschillende gemeenten in Nederland. Gekozen is voor een gemeente waar de kosten voor drinkwater, riolering en afvalwaterzuivering al op één nota staan en de kosten zijn gekoppeld aan het gebruik (Duiven). Daarnaast is gekozen voor een gemeente waar de burgers wel verschillende nota's krijgen voor drinkwater, riolering en afvalwaterzuivering, maar waar de kosten tot 1 januari 2003 waren gekoppeld aan het gebruik (Nederlek). Zodoende kunnen de ervaringen met het krijgen van één nota en de koppeling aan het gebruik worden achterhaald. Tevens is gekozen voor twee gemeenten waar burgers nog geen ervaring hebben met de maatregelen (Amersfoort en Alkmaar). In bijlage 2 wordt de situatie van de gemeenten nader toegelicht.

Per gemeente is vervolgens een wijk geselecteerd. Deze wijken zijn geselecteerd aan de hand van de volgende criteria:

- 1 Sociaal-economische klasse. Voorstelbaar is dat de sociaal-economische klasse van de bewoners van de wijk van invloed is op de mening en informatie-behoefte ten aanzien van de waterketenfinanciering. Daartoe zullen

zowel wijken met goedkope woningen als duurdere woningen in het onderzoek worden betrokken.

- 2 Huishoudensamenstelling. Door tegelijkertijd te kiezen voor wijken met verschillende woningtypen (zowel meergezinswoningen als eengezinswoningen) zullen tevens verschillende huishoudentypen zijn vertegenwoordigd.

### **Paneldiscussie**

Na de groepsgesprekken is er tenslotte een paneldiscussie gehouden met de geïnterviewde vertegenwoordigers van de sleutelorganisaties en enkele VROM-medewerkers. Het doel van de paneldiscussie was tweeledig. Het toetsen van de resultaten van de groepsgesprekken vormde het eerste doel. Het tweede doel was het maken van een eerste vertaling van de resultaten naar aanbevelingen ten aanzien van de beleidsvorming, uitvoering van het beleid en communicatiebeleid op het gebied van de waterketenfinanciering.

## **1.3 Opzet rapportage**

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de interviews met de sleutelorganisaties besproken. Ingegaan wordt op de te verwachten meningen en informatiebehoefte met betrekking tot de nieuwe waterketenfinanciering volgens de sleutelorganisaties.

In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de groepsgesprekken onder de burgers centraal. Gekeken wordt welke vragen de maatregelen oproepen bij burgers, en wat hun mening en informatiebehoefte is.

Hoofdstuk 4 behandelt de resultaten van de paneldiscussie. Daarbij worden de resultaten van de groepsgesprekken getoetst. Tevens wordt ingegaan op de beleidsaanbevelingen die naar voren zijn gekomen in de paneldiscussie.

In hoofdstuk 5 worden tenslotte de belangrijkste conclusies van het onderzoek samengevat.





# 2

## Interviews sleutelorganisaties

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de interviews met de sleutelorganisaties centraal. Na een korte uitleg van de wijze waarop de interviews zijn gehouden, worden de resultaten van de interviews belicht. Gekeken wordt welke vragen en meningen ten aanzien van de nieuwe waterketenfinanciering vanuit de burgers te verwachten zijn volgens de sleutelorganisaties. Ook wordt de verwachte informatiebehoefte van de burgers aan de orde gesteld.

### 2.1 Korte verantwoording interviews

De interviews met de sleutelorganisaties hebben telefonisch plaatsgevonden. De volgende onderwerpen zijn in de interviews aan de orde gekomen:

- vragen die de invoering van de maatregelen oproepen
- waardering van de maatregelen
- mening burgers over verschillende onderdelen van de maatregelen (koppeling aan gebruik, verhouding vast en variabel deel, lastenverschuiving)
- behoefte ten aanzien van overgangstermijnen, mogelijkheden tot kwijtschelding en de factuur
- informatiebehoefte

Het gaat hier dus om de verwachtingen van de sleutelorganisaties ten aanzien van de vragen, meningen en informatiebehoefte van de burger. De werkelijke vragen, meningen en informatiebehoefte van de burgers zijn in de groeps gesprekken achterhaald en zullen in het volgende hoofdstuk aan de orde komen.

### 2.2 Vragen

De belangenorganisaties verwachten vooral vragen vanuit de burgers over de bestemming van het geld. Waar komt het geld terecht? Wat wordt er mee gedaan? Zo zullen ook volgens de Ouderenbond ouderen vooral met vragen over de kosten komen. *'De echte ouderen van 75 jaar en ouder zijn 'brave betalers'. Ze weten niet precies waar ze voor betalen, maar ze betalen gewoon. Het hoort*

*erbij en ze vertrouwen dat het allemaal klopt. De generatie 50-60 is veel kritischer. De kosten moeten inzichtelijk zijn. Het is ook juist deze groep die snel aan de telefoon hangt bij de Ouderenbond. De nieuwe generatie ouderen (die er aan gaat komen) is nog veel kritischer dan de huidige. Ze willen exact weten wat ze betalen'.*

Toch heeft de invoering van de maatregelen in de gemeente Duiven nauwelijks vragen opgeroepen. Wel heeft het in het begin geleid tot reacties van mensen die meer moesten gaan betalen. Deze reacties kwamen vooral van grote huishoudens. Daarna kwamen er weinig reacties. En momenteel wordt er niet of nauwelijks gereageerd.

## 2.3 Mening

### Algemene waardering maatregelen

De belangenorganisaties verwachten dat het krijgen van één nota door de burgers als prettig zal worden ervaren. Het is duidelijker voor hen. Burgers hebben behoefte aan overzicht en vereenvoudiging. Wel dient heel goed uitgelegd te worden hoe de kosten zijn berekend en wat er nu precies betaald moet worden.

Ook in de gemeente Duiven wordt de invoering van één nota over het algemeen positief gewaardeerd. Het aantal mensen dat problemen heeft met de maatregelen is zeer beperkt. *'Mensen die er voordeel bij hebben vinden het systeem waarschijnlijk prettiger. De rest heeft er wel begrip voor dat de lasten gelegd worden waar ze horen'.*

De belangenorganisaties verwachten dat de invoering van één tarief minder gewaardeerd zal worden. Burgers zullen dit waarschijnlijk als onprettig gaan ervaren. Het inzicht wat je voor welke dienst van welke organisatie betaalt verdwijnt dan namelijk.

### Koppeling aan gebruik

Het feit dat de gebruiker invloed gaat krijgen op de kosten zullen de burgers waarschijnlijk wel weten te waarderen. De verwachting is dat dit ook voor de grote gezinnen en ouderen geldt. Ook wordt verwacht dat de aansluiting bij de milieudoelstelling 'de gebruiker/vervuiler betaalt' als positief zal worden gezien.

### Zuiniger gebruik

Verwacht wordt dat het gebruik van water wel iets zal veranderen. *'Alhoewel we dit niet moeten overschatten'*, aldus de Vereniging Eigen Huis. Het gemiddelde gebruik is in de gemeente Duiven dan ook iets afgenomen. Onbekend is of dit is toe te schrijven aan de ene nota en of er hierbij verschillen zijn tussen typen huishoudens. Volgens de Vereniging Groot Gezin gaan grote gezinnen al anders om met waterverbruik. *'Grote gezinnen verbruiken minder water per persoon. Wanneer de kosten worden gekoppeld aan het gebruik, gaat dit misschien nog iets veranderen'.*

### **Lastenverschuiving**

Burgers zullen waarschijnlijk kritisch reageren op een lastenverschuiving. Grote huishoudens zullen meer moeten betalen. Maar dit zal over het algemeen wel als rechtvaardig worden beoordeeld, ook door de grote huishoudens.

### **Mogelijkheden kwijtschelding**

De belangenorganisaties zijn van mening dat de mogelijkheden voor kwijtschelding moeten blijven bestaan voor huishoudens met een kleinere portemonnee. Zo moet er volgens de Waterbond een soort sociale buffer ingebouwd worden voor deze huishoudens. De Vereniging Groot Gezin is echter van mening dat alles op dit moment teveel is gericht op de minima. *'De minima krijgen kwijtschelding, terwijl er voor de modale inkomens geen regelingen zijn. De grote gezinnen krijgen met steeds meer lasten te maken en worden dus extra benadeeld. Hier zou meer aandacht voor moeten komen'.*

### **Verhouding vast/variabel deel**

Verwacht wordt dat een groot variabel deel en een beperkt vast deel het meest wordt gewenst. Des te meer kunnen de burgers invloed uitoefenen op de kosten. Ook in de gemeente Duiven, waar de nota volledig uit een variabel deel bestaat, is de ervaring dat een groot variabel deel op prijs wordt gesteld. Over het ontbreken van een vast deel heeft de gemeente geen negatieve reacties ontvangen. Kennelijk is men hier tevreden mee. *'Voordeel van een vast bedrag is dat men als gemeente altijd verzekerd is van een vaste hoeveelheid inkomsten. Wil men dus meer zekerheid over de opbrengst dan kan men een vast deel invoeren'.*

### **Factuur**

Volgens de belangenorganisaties wensen de burgers een duidelijke, eenvoudige en transparante factuur. De nota moet voor iedereen begrijpelijk zijn. De Ouderenbond en de Vereniging Groot Gezin vinden dat de uitleg op de nota op dit moment onvoldoende is. Huishoudens hebben volgens hen op dit moment geen enkel inzicht in wat ze waarvoor betalen. *'De nota zou moeten worden voorzien van informatie over hoe de nota tot stand is gekomen. Wat houdt bijvoorbeeld rioolrecht precies in? Hoe is het bedrag tot stand gekomen? Hoe is het bedrag opgebouwd? Wat betaal je waarvoor? Hoe kun je er invloed op uitoefenen? En wat gebeurt er met het geld? Duidelijk moet worden gemaakt hoe het is geoormerkt. Daarnaast is het belangrijk de bedragen op de nota te vergelijken met voorgaande jaren en ook een inschatting te geven hoe het toekomstige bedrag zal zijn'.*

### **Overgangstermijn**

De verwachting is dat de burger geen behoefte heeft aan een overgangstermijn. Aangezien de bedragen niet zo hoog zijn, kan het systeem het beste in één keer worden ingevoerd. Wanneer er wel een overgangstermijn wordt ingesteld, is het van belang de burgers hier tijdig en duidelijk over te informeren. Zo is ook

in de gemeente Duiven het nieuwe systeem in één keer doorgevoerd. Volgens de gemeente heeft dit goed gewerkt.

## 2.4 Informatiebehoefte

Een goede voorlichting wordt door de belangenorganisaties als essentieel ervaren. Er zou een heldere brochure moeten worden gemaakt waarin aandacht wordt besteed aan:

- Wat gaat er precies veranderen?
- Wat is het doel van de maatregelen?
- Welke partijen gaan een rol spelen?
- Hoe wordt de inning georganiseerd?
- Wat betekent het voor de burger?
- Waar kan de burger terecht met vragen?

Daarnaast kan informatie worden gegeven in de vorm van krantenberichten, een website en voorlichtingsbijeenkomsten. Over het instellen van een waterloket waar burgers terecht kunnen met vragen verschillen de meningen. Zo is er volgens de Ouderenbond onder ouderen geen behoefte aan een waterloket. Voor ouderen is het namelijk heel lastig met een keuzemenu aan de telefoon te werken. *'Al snel hebben ze hun vinger op het verkeerde knopje'*.

In de gemeente Duiven is de ervaring dat de combinatie van een brief op naam en krantenartikelen voldoende is. De burgers hebben hier een gezamenlijke brief van de gemeente en het waterleidingbedrijf gekregen over de invoering van de maatregelen. Daarnaast heeft er een aankondiging in de huis-aan-huis bladen gestaan en is er een artikel gepubliceerd in het lokale dagblad. *'De hoeveelheid vragen en reacties was zeer beperkt, dus waarschijnlijk is dit wel voldoende geweest'*.

# 3

## Groepsgesprekken onder burgers

Dit hoofdstuk omvat de resultaten van de groepsgesprekken. Allereerst wordt een korte toelichting gegeven van de wijze waarop de burgers zijn benaderd en de wijze waarop de gesprekken zijn georganiseerd. Vervolgens worden de resultaten van de groepsgesprekken gepresenteerd. Hierbij wordt ingegaan op de vragen die de maatregelen oproepen, mening van de burgers over de maatregelen en de informatiebehoefte.

### 3.1 Korte verantwoording groepsgesprekken

In de geselecteerde wijken hebben de potentiële deelnemers een schriftelijke aankondiging van het onderzoek gekregen en de uitnodiging om hieraan mee te werken. Het doel was om per groepsgesprek 8 tot 12 personen aan het woord te laten. Om dit aantal te bereiken zijn door de PTT per wijk 150 adressen geselecteerd. Deze selectie heeft geheel willekeurig plaatsgevonden. Vervolgens zijn de potentiële deelnemers telefonisch benaderd met de vraag mee te willen werken aan het onderzoek. Het aantal deelnemers varieerde van zeven in Nederlek tot tien in Amersfoort en Alkmaar. Jongere huishoudens waren ondervertegenwoordigd en huishoudens in de leeftijdsklasse 55-74 waren oververtegenwoordigd. Daarnaast bestonden de deelnemers vooral uit één- en tweepersoonshuishoudens, en in mindere mate uit gezinnen met kinderen.

Na een korte presentatie van de beoogde maatregelen is in de groepsgesprekken ingegaan op de volgende punten:

- vragen die de maatregelen oproepen
- waardering van de maatregelen
- mening burgers over verschillende onderdelen van de maatregelen (koppeling aan gebruik, verhouding vast en variabel deel, lastenverschuiving)
- behoefte ten aanzien van overgangstermijnen, mogelijkheden tot kwijtschelding en de factuur

- informatiebehoefte

### 3.2 Vragen

Het invoeren van de maatregelen roept verschillende vragen op bij de burgers. De burgers zijn vooral nieuwsgierig naar de reden achter de invoering. Ze vragen zich af waarom de maatregelen worden getroffen.

Daarnaast willen de burgers graag weten wat de consequenties van de maatregelen voor de burgers zijn. Ze vragen zich bijvoorbeeld af in hoeverre de maatregelen tot hogere kosten gaan leiden.

Ook vraagt men zich af door welke instantie de kosten geïnd gaan worden. Van wie krijgt men straks de rekening? Het waterleidingbedrijf ligt volgens de burgers in Amersfoort het meest voor de hand. Het verbruik wordt immers gemeten door het waterleidingbedrijf. Bovendien stuurt het waterleidingbedrijf meestal al een rekening op basis van het gebruik.

Tenslotte zijn de burgers benieuwd of er een landelijk tarief gaat komen. Wordt het tarief voor heel Nederland gelijk getrokken? De meeste burgers zien echter in dat de tarieven niet in heel Nederland hetzelfde kunnen zijn. Bovendien vindt men het over het algemeen ook eerlijk dat de kosten per regio verschillen. *'De kwaliteit van het drinkwater verschilt nou eenmaal per regio. Waarvoor de kosten voor zuivering in de Randstad bijvoorbeeld hoger zijn dan op de Veluwe'*, aldus een burger.

### 3.3 Mening

#### Algemene waardering maatregelen

De meerderheid van de burgers is positief over de invoering van één nota. Als belangrijkste argumenten worden genoemd: het vergroten van de duidelijkheid, het gemak en de doorzichtigheid. Daarnaast denken enkele burgers dat het een kostenbesparing met zich mee zal brengen. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan het kleinere aantal papieren dat verstuurd hoeft te worden. Wel wordt vaak als voorwaarde gesteld dat de rekening goed gespecificeerd blijft.

In Duiven wordt het krijgen van één nota als prettig ervaren. Het is volgens de burgers makkelijker. Doordat er op de rekening onderscheid wordt gemaakt tussen de drie componenten, is bovendien duidelijk waarvoor het geld betaald moet worden.

Enkele burgers staan neutraal tegenover de invoering van één nota. Zo zijn de burgers in Alkmaar tevreden met het huidige systeem. En vraagt men zich af waarom het systeem moet veranderen.

Slechts een kleine minderheid staat negatief tegenover de invoering van één nota. Men is bijvoorbeeld bang voor extra kosten die de invoering mogelijk met zich mee zou brengen. Ook zijn sommige burgers bang dat er een chaos ontstaat wanneer de gegevens van verschillende instanties worden samengevoegd.

De meerderheid van de burgers is echter negatief over de invoering van één tarief. Men is van mening dat hierdoor de ondoorzichtigheid wordt vergroot. Onduidelijk wordt dan namelijk wat je waarvoor betaalt en naar welke organisatie (gemeente, waterschap of waterleidingbedrijf) het geld gaat. Het overzicht zal door de invoering van één tarief volgens de burgers verdwijnen.

### **Koppeling aan gebruik**

De koppeling aan het daadwerkelijke gebruik wordt over het algemeen positief beoordeeld. Het zou eerlijker zijn en bovendien wordt de aansluiting bij de milieudoelstelling 'de vervuiler betaalt' als goed gezien. De burgers in Amersfoort denken bovendien dat door de koppeling aan het gebruik het besef van het watergebruik wordt vergroot. *'Mensen zullen er meer over gaan nadenken'*. In Nederlek wil men dan ook graag dat de koppeling aan het gebruik weer wordt ingevoerd, zoals voorheen ook het geval was in hun gemeente. Ook in Duiven ervaren de burgers de koppeling van de kosten aan het gebruik als eerlijk.

### **Zuiniger gebruik**

Over het algemeen verwachten de burgers zuiniger om te zullen gaan met water wanneer de kosten worden gekoppeld aan het gebruik. Dit geldt vooral voor de huishoudens met een laag inkomen en de gezinnen met kinderen. Zo werd bijvoorbeeld door een mevrouw gezegd: *'Nou, dan laat ik mijn dochters minder lang onder de douche staan'*. Toch zijn de burgers in Duiven van mening niet zuiniger te zijn omgegaan met het watergebruik, nu de kosten zijn gekoppeld aan het gebruik. Men zegt hier altijd al zuinig te zijn omgegaan met water, uit zowel kosten- als milieuoogpunt.

### **Lastenverschuiving**

De burgers verwachten dat de invoering van één nota zal leiden tot een toename van de lasten, vooral voor grotere huishoudens. Toch wordt een mogelijke lastenverschuiving als reëel ervaren, ook door de gezinnen met kinderen. Men vindt het logisch dat je meer moet betalen, wanneer je meer water gebruikt.

### **Mogelijkheden kwijtschelding**

De meerderheid van de burgers is van mening dat de mogelijkheden voor kwijtschelding moeten worden behouden. Kwijtschelding zou echter alleen mogelijk moeten zijn voor huishoudens met een laag inkomen, oftewel *'de huishoudens die het echt nodig hebben'*.

Enkele burgers in Alkmaar zijn geen voorstander van mogelijkheden tot kwijtschelding. Volgens hen is het moeilijk om te bepalen wie er wel en wie er niet voor in aanmerking komt. *'Waar trek je de grens?'*, vroeg men zich af. Daarnaast is men bang dat huishoudens die voor kwijtschelding in aanmerking komen minder op hun watergebruik letten, omdat (een deel van) de kosten toch wordt kwijtgescholden.

In Nederlek is men van mening dat de mogelijkheden tot kwijtschelding niet gepromoot moeten worden. Men is bang dat de burgers dan allerlei trucjes gaan verzinnen om gebruik te kunnen maken van de regeling.

Volgens de burgers in Duiven is het overigens wel vrij ingewikkeld om kwijtschelding te regelen. Er moeten een heleboel papieren worden ingevuld, waardoor veel huishoudens er niet aan beginnen. Informatie over de mogelijkheden zou op de factuur moeten komen te staan. En daarnaast zou er een informatie-nummer beschikbaar moeten komen waarnaar men kan bellen bij eventuele vragen. Nog beter zou het overigens zijn als men voor het verkrijgen van informatie over kwijtschelding en het verkrijgen van eventuele hulp bij het invullen van de formulieren bij een loket in het gemeentehuis terecht kan.

### **Verhouding vast/variabel deel**

Over het algemeen wordt een zo groot mogelijk variabel deel als gewenst gezien. De invloed op de hoogte van het bedrag dat je betaalt is dan namelijk het grootst. Zo heeft men in Duiven zelfs de voorkeur voor alleen een variabel deel, zoals nu het geval is de gemeente. Zodoende betaalt de vervuiler, hetgeen als goed en eerlijk wordt ervaren. Ook volgens de burgers in Amersfoort mag het vaste deel niet te groot zijn, anders heeft het namelijk geen zin dat de kosten afhankelijk worden van het gebruik. Daarnaast zou de milieudoelstelling 'de vervuiler betaalt' dan geen rol spelen. In Amersfoort vindt men het bovendien belangrijk om te weten hoe het vaste deel wordt vastgesteld. Gaat het bijvoorbeeld om een dekking van de vaste lasten?

### **Factuur**

Op de factuur wordt uitgebreide informatie gewenst over wat waar precies voor betaald dient te worden. De verschillende componenten moeten afzonderlijk worden weergegeven. Daarnaast wenst men uitleg op de factuur over hoe het bedrag is vastgesteld. Hierbij gaat het zowel om het vaste als het variabele deel. En hoe zijn de kosten opgebouwd? Ook vindt men het belangrijk om te weten waar het bedrag naar toe gaat. Wat wordt er precies mee gedaan? Als suggestie wordt gegeven om een zogenaamde bijsluiter bij de factuur te voegen waarin bovenstaande informatie uitgebreid aan de orde komt. Tenslotte wordt dikwijls aangegeven dat het belangrijk is gespreid te kunnen (blijven) betalen. Dit blijkt vooral voor de huishoudens met een laag inkomen van belang te zijn.

### **Overgangstermijnen**

Er blijkt geen behoefte aan een overgangstermijn te zijn. Men ziet het liefst dat de maatregelen in één keer worden doorgevoerd. Een overgangstermijn zou alleen maar tot verwarring leiden. Wel is het van belang dat de burgers tijdig worden geïnformeerd wordt, zodat men tijd heeft om er over na te denken en vragen te stellen. Ook in Duiven heeft de invoering in een keer plaatsgevonden, hetgeen als prettig ervaren is. Wanneer er sprake van een overgangstermijn zou



zijn geweest, zou het volgens de burgers alleen maar onduidelijker zijn geweest.

### 3.4 Informatiebehoefte

Op de vraag op welke wijze de informatie rond de invoering van de maatregelen het beste gegeven kan worden, komt vooral een brief op naam als antwoord naar voren. Voor de meeste burgers is een persoonlijke brief aan elk huishouden voldoende. Enkele burgers vinden het daarnaast prettig als er een bericht in de huis-aan-huis bladen zou verschijnen over de invoering van de maatregelen. Informatie alleen via internet wordt absoluut niet gewaardeerd. Dit wordt vooral door ouderen aangegeven. Volgens hen is internet namelijk niet voor iedereen toegankelijk.

In de brief zou uitgelegd moeten worden waarom de maatregelen worden ingevoerd. Van belang is bovendien dat de informatie over de invoering van de maatregelen in begrijpelijke taal wordt gegeven. Het gebruik van moeilijke woorden wordt bijvoorbeeld niet op prijs gesteld. In zowel Amersfoort als Nederlek wordt de suggestie gegeven om de informatie te voorzien van voorbeelden. Bijvoorbeeld: hoeveel kost het sproeien van de tuin? Of: Welke kosten brengt een douchebeurt van 10 minuten met zich mee? In Amersfoort wenst men daarnaast informatie over de werking van de waterketen en de bijbehorende kosten. Wat betaal je voor elk stukje? Ook wordt hier een vergelijking van de kosten tussen het oude en het nieuwe systeem op prijs gesteld. Wat betaalde je voorheen voor elke component? En wat ga je nu betalen? Zo zou inzicht ontstaan in een eventuele verhoging van de kosten.

Over de instelling van een waterloket, waar burgers terecht kunnen met vragen over de waternota en de wijzingen, zijn de meningen verdeeld. Een deel van de burgers zou de instelling van één informatiepunt prettig vinden. Als voorwaarde wordt echter wel gesteld dat de medewerkers van het waterloket deskundig zijn, en van alle componenten (drinkwater, afvalwaterzuivering, rioolrecht) kennis hebben. Daarnaast mogen de wachttijden niet te lang zijn en worden veel doorwijzingen niet gewaardeerd. Ook wordt een doorkiessysteem, waarbij men allerlei nummers in moet tikken, niet op prijs gesteld. Volgens de burgers mag er geen speciaal tarief worden gerekend. De voorkeur gaat uit naar een gratis telefoonnummer. De burgers in Nederlek zijn van mening dat de functie van het waterloket uitgeoefend zou moeten worden door de instantie die de kosten gaat innen.

Het overige deel van de burgers vindt het instellen van een waterloket niet echt nodig. Zo geven enkele burgers in Alkmaar voorbeelden van instanties waarbij het niet werkt. Wel moet duidelijk zijn waar de burger terecht kan met eventuele vragen. Dit mogen ook meerdere instanties zijn. In Duiven is de ervaring dat de instelling van een waterloket onnodig is. Wanneer men de vraag bij de betreffende instantie neer kan leggen, zou dat voldoende moeten zijn.



# 4

## Paneldiscussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de paneldiscussie behandeld. Na een korte toelichting van de opzet van de paneldiscussie, worden de resultaten belicht. Gekeken wordt in hoeverre de resultaten van de groepsgesprekken herkenbaar zijn voor de deelnemers aan de paneldiscussie. Tevens wordt ingegaan op de aanbevelingen ten aanzien van het beleid die naar voren zijn gekomen in de paneldiscussie.

### 4.1 Korte verantwoording paneldiscussie

De paneldiscussie heeft plaatsgevonden bij het Ministerie van VROM. Tijdens de paneldiscussie zijn de resultaten van de groepsgesprekken voorgelegd aan de vertegenwoordigers van de sleutelorganisaties en enkele VROM-medewerkers. Vervolgens is nagegaan of de resultaten herkenbaar zijn en of er mogelijk nog zaken onderbelicht zijn. Tevens is achterhaald welke aanbevelingen/suggesties de deelnemers aan de paneldiscussie hebben ten aanzien van het beleid met betrekking tot de nieuwe waterketenfinanciering.

### 4.2 Toetsing resultaten groepsgesprekken

In de groepsgesprekken kwam naar voren dat de burgers over het algemeen positief tegenover de maatregelen staan. Het invoeren van één nota wordt als prettig gezien. Het krijgen van één nota zou in hun ogen duidelijk, gemakkelijk en kostenbesparend zijn. Voor de deelnemers aan de paneldiscussie is dit beeld herkenbaar. Wel werd opgemerkt dat het krijgen van één nota kostenbesparend lijkt, maar het eigenlijk meerdere nota's blijven. Slechts een aantal componenten wordt overgezet van de ene naar de andere rekening. Belangrijk is vooral de clustering van de drie componenten van de waterketen (drinkwater, rioolrecht en waterzuivering) en de koppeling van de kosten aan het gebruik. Of er sprake is van een kostenbesparing hangt af van de uitgangssituatie. Wanneer er voorheen sprake was van een aparte inning, is er wel sprake van een kostenbesparing. Het aantal nota's hangt daarnaast samen met de betalingswijze (per maand, jaar of kwartaal).

Met betrekking tot de gewenste vormgeving van de factuur en de informatiebehoefte komen de resultaten van de groepsgesprekken tevens overeen met het beeld van de deelnemers aan de paneldiscussie. Burgers hebben behoefte aan uitleg en voorbeelden op de factuur, bijvoorbeeld in de vorm van een bijsluiter. Daarnaast is duidelijke en tijdige informatie over de maatregelen van groot belang voor de burgers. Verwacht wordt dat een brief op naam aan alle huishoudens voldoende is, eventueel vergezeld door enkele folders. Van belang is dat het verschil tussen het oude en nieuwe systeem inzichtelijk wordt, bijvoorbeeld door het laten zien van voorbeelden. De deelnemers aan de paneldiscussie staan positief tegenover het instellen van een waterloket.

Wat betreft het instellen van een overgangstermijn komt het beeld echter niet overeen. Uit de groepsgesprekken bleek dat er onder de burgers geen behoefte is aan een overgangstermijn. Het liefst zien ze de overgang in één stap, zodat het inzichtelijk blijft. De deelnemers aan de paneldiscussie zijn het hier echter niet mee eens. Hun verwachting is dat vooral grote gezinnen en minima de overgang misschien wel in stapjes willen. Zodoende kan men wennen aan het nieuwe systeem en wordt de kostenovergang zoveel mogelijk gespreid.

### 4.3 Aanbevelingen/suggesties t.a.v. beleid

In de paneldiscussie zijn verschillende suggesties naar voren gekomen hoe de invoering van de maatregelen het beste vorm kan krijgen:

#### **Goed communicatie**

Allereerst wordt het belang van een goede communicatie naar de burger toe benadrukt. Burgers moeten goed worden geïnformeerd over de overgang. De informatie over de maatregelen kan gegeven worden door middel van het sturen van een persoonlijke brief aan elk huishouden. Dit zou een gezamenlijke brief kunnen zijn van de gemeente en het waterleidingbedrijf, vergezeld door enkele folders.

De informatie dient vooral te zijn gericht op de clustering van de verschillende componenten en de koppeling aan het gebruik. Er moeten geen verwachtingen worden geschept over kostenbesparing bij de instanties. Wel kan kostenbesparing ter sprake worden gebracht als gevolg van de koppeling aan het gebruik. Daarnaast moet niet de suggestie worden gewekt dat burgers nog maar één nota krijgen. De componenten drinkwater, rioolrecht en waterzuivering worden geclusterd, maar de burgers zullen een aparte rekening blijven ontvangen voor de ingezetenenomslag. Ook wordt geadviseerd om het verschil tussen het oude en nieuwe systeem te laten zien aan de hand van enkele voorbeelden.

#### **Heldere factuur**

Daarnaast wordt een heldere factuur van groot belang geacht. Het lijkt het meest logisch om voor de facturering aan te sluiten bij het waterleidingbedrijf, aangezien zij in feite al alles in huis hebben om dit te kunnen. Aansluiting bij bestaande structuren wordt als efficiënt gezien.

**Mogelijkheden voor kwijtschelding**

Aanbevolen wordt om mogelijkheden voor kwijtschelding te laten bestaan. Geopperd wordt om kwijtschelding te relateren aan het gebruik en dus geen vast bedrag voor minima te hanteren. Zodoende zouden ook grote huishoudens in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding.

**Tegoedbon**

Daarnaast komt het idee van een tegoedbon tijdens de paneldiscussie naar voren. Met deze tegoedbon zou elke burger bijvoorbeeld 10m<sup>3</sup> gratis kunnen gebruiken.

**Overgangstermijn**

Tenslotte wordt in de paneldiscussie voorgesteld wordt om wel een overgangstermijn in te stellen. Hierbij is het wel van belang naar de burgers duidelijk te maken hoe de overgang er uit ziet en wat er precies gaat veranderen. Gesuggered wordt om ervoor te zorgen dat burgers zelf hun keuze kunnen maken voor de duur van de overgangstermijn.



# 5

## Conclusies

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies van het onderzoek weergegeven. Gekeken wordt welke vragen de nieuwe waterkostenfinanciering oproept en hoe daar rekening mee kan worden gehouden. Daarnaast wordt samengevat wat de mening van de burgers over verschillende elementen van de nieuwe waterketenfinanciering is. Tevens worden enkele aanbevelingen ten aanzien van het communicatiebeleid gegeven.

### **Vragen over kosten en motieven**

Het invoeren van de maatregelen roept vooral vragen bij de burgers op over de kosten. In hoeverre leiden de maatregelen bijvoorbeeld tot hogere kosten? Welke instantie gaat de kosten innen. En wat wordt er met het geld gedaan? Daarnaast zijn de burgers nieuwsgierig naar de motieven achter de maatregelen. Het is dan ook van groot belang dat bij de vormgeving van de factuur en de informatievoorziening voorafgaand aan de invoering van de maatregelen, aandacht aan deze aspecten wordt gegeven.

### **Positieve waardering maatregelen**

Het invoeren van één nota wordt over het algemeen positief gewaardeerd door de burgers. Het zou voor de burgers duidelijker, eenvoudiger en doorzichtiger worden. Wel is van belang dat de rekening goed gespecificeerd blijft. Er moet duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de drie componenten drinkwater, rioolrecht, afvalwaterzuivering. De burgers staan dan ook negatief tegenover de invoering van één tarief. Men is bang dat hierdoor de ondoorzichtigheid wordt vergroot. Onduidelijk wordt dan wat je waarvoor betaalt en naar welke organisatie (gemeente, waterschap of waterleidingbedrijf) het geld gaat.

### **Koppeling aan gebruik eerlijk**

De koppeling van de kosten aan het daadwerkelijke gebruik wordt door de burgers positief ontvangen. Het zou eerlijker zijn. En bovendien wordt zodoende aangesloten bij de milieudoelstelling 'de vervuiler betaalt', wat als positief wordt gezien.

### **Zuiniger gebruik verwacht**

Verwacht wordt dat de koppeling van de kosten aan het gebruik een zuiniger gebruik van water tot gevolg zal hebben. Wel moet dit effect waarschijnlijk niet overschat worden.

### **Lastenverschuiving reëel**

Een mogelijke lastenverschuiving wordt door de burgers als reëel gezien, ook door de gezinnen met kinderen. Het wordt als logisch gezien, dat huishoudens die meer water gebruiken ook meer moeten betalen.

### **Verhouding vast/variabel deel**

Aanbevolen wordt om een zo groot mogelijk variabel deel in te stellen. Burgers hebben dan namelijk de grootste invloed op de hoogte van het bedrag dat ze betalen. En de milieudoelstelling 'de vervuiler betaalt' zou dan maximaal opgaan. Wanneer het variabele deel beperkt is, heeft de koppeling aan het gebruik minder zin. De vraag is of burgers dan ook zuiniger zullen omgaan met het watergebruik.

### **Mogelijkheden kwijtschelding behouden**

Van belang is dat de mogelijkheden voor kwijtschelding worden behouden. Kwijtschelding zou mogelijk moeten zijn voor huishoudens met een laag inkomen. Een andere optie is de kwijtschelding te koppelen aan het gebruik, en dus geen vast bedrag voor minima te hanteren. Informatie over de mogelijkheden voor kwijtschelding zou op de factuur moeten komen te staan. Tevens moet de mogelijkheid - in dit geval voor alle huishoudens - blijven bestaan om gespreid te kunnen betalen.

### **Overgangstermijnen instellen**

Over het instellen van een overgangstermijn verschillen de meningen. De burgers hebben in de groepsgesprekken aangegeven geen behoefte hebben aan een overgangstermijn. In de paneldiscussie kwam echter een ander beeld naar voren en werd geadviseerd wel een overgangstermijn in te stellen.

### **Heldere vormgeving factuur**

Een heldere factuur is van groot belang. Op de factuur moet uitgebreide informatie komen te staan over wat waar precies voor betaald dient te worden. De verschillende componenten moeten afzonderlijk worden weergegeven. Daarnaast moet op de factuur komen te staan hoe zowel het vaste als variabele deel is samengesteld. En dient uitgelegd te worden waar het bedrag naar toe gaat. Wat wordt er precies mee gedaan? De factuur zou kunnen worden voorzien van een bijsluiter waarin bovenstaande informatie uitgebreid aan de orde komt. Wat betreft de facturering is het het efficiëntst om aan te sluiten bij al bestaande structuren, in dit geval het waterleidingbedrijf.



**Duidelijke informatie essentieel**

Een goede en tijdige voorlichting is essentieel voor het succesvol toepassen van het beleid. Er zou een brief op naam aan elk huishouden moeten worden gestuurd waarin aandacht wordt besteed aan:

- de aard van de maatregelen
- het doel van de maatregelen
- partijen die een rol spelen
- uitleg organisatie inning
- effecten voor de burger

Van belang is dat de informatie over de invoering van de maatregelen in begrijpelijke taal wordt gegeven. De brief/brochure zou tevens moeten worden voorzien van enkele voorbeelden. Bijvoorbeeld: hoeveel kost het sproeien van de tuin? Wat is het verschil tussen het oude en het nieuwe systeem? Wat betaalde je voorheen voor elke component? En wat ga je nu betalen?

Daarnaast kan er gedacht worden aan het aankondigen in huis-aan-huis bladen en het instellen van een waterloket, een centraal telefoonnummer waar burgers terecht kunnen met vragen over de waternota en de wijzingen. Voorwaarde is echter wel dat de medewerkers deskundig zijn en van alle componenten (drinkwater, afvalwaterzuivering, rioolrecht) kennis hebben. Het telefoonnummer zou bij voorkeur gratis moeten zijn.



# 6

## Bijlage 1: Lijst geïnterviewde personen

- Dhr. Leenes, Waterbond
- Dhr. Maas, Vereniging Eigen Huis (VEH)
- Mevr. Coumans, Vereniging Groot Gezin (VGG)
- Mevr. Bouwman, Ouderenbond (ANBO)
- Mevr. Dikker, Gemeente Duiven



# 7

## Bijlage 2: Korte beschrijving situatie gemeenten

### **Alkmaar**

In de gemeente Alkmaar worden de kosten voor drinkwater, rioolheffing en afvalwaterzuivering geïnd door verschillende instanties. De kosten voor het drinkwater worden door het waterleidingbedrijf geïnd. De vaste kosten voor het drinkwater bedragen € 43 euro; variabele kosten zijn € 1,31 per m<sup>3</sup>. Rioolrecht wordt geheven door de gemeente en in rekening gebracht bij de woningeigenaren. Deze kosten staan los van het drinkwater. Kosten voor afvalwaterzuivering worden geheven door het waterschap, volgens het principe 'de vervuiler betaalt'. Dit wordt forfaitair bepaald naar vervuilingseenheden. Huishoudens van één persoon krijgen een aanslag van 1 VE (€ 46,-). Huishoudens van 2 of meer personen krijgen een aanslag van 3 VE (3 x € 46,- = €138,-).

### **Amersfoort**

In de gemeente Amersfoort worden de kosten voor drinkwater, rioolheffing en afvalwaterzuivering geïnd door verschillende instanties. De kosten voor het drinkwater worden door het waterleidingbedrijf geïnd. De vaste kosten voor het drinkwater bedragen € 23,64, variabele kosten zijn € 0,97 per m<sup>3</sup>. Voor aansluitingen, die nog niet van een watermeter zijn voorzien, gelden tarieven die vrijwel gelijk zijn aan de tarieven voor bemeterde aansluitingen. Het rioolrecht wordt geheven via het OZB en is niet afhankelijk van het drinkwater. Kosten voor afvalwaterzuivering worden geheven door het waterschap, volgens het principe 'de vervuiler betaalt' (per vervuilingseenheid).

### **Nederlek**

De burgers in de gemeente Nederlek krijgen drie verschillende rekeningen voor drinkwater, rioolheffing en afvalwaterzuivering. Voor het drinkwater krijgt men een rekening van het waterleidingbedrijf. De drinkwaterlasten worden per m<sup>3</sup> in rekening gebracht en zijn verdeeld in klassen. Het rioolrecht wordt geïnd door de gemeente en de kosten voor afvalwaterzuivering door het waterschap. Tot 1

januari 2003 betaalden de burgers voor het daadwerkelijke gebruik van het water. Het rioolrecht was hier eveneens aan gekoppeld.

### **Duiven**

In de gemeente Duiven zijn in 1997 als een van de eerste gemeenten in Nederland de kosten voor drinkwater, rioolheffing en afvalwaterzuivering ondergebracht in één nota. De drie componenten staan afzonderlijk vermeld op de nota. Het waterleidingbedrijf Vitens int alle bedragen. Alle drie de componenten zijn gebaseerd op het daadwerkelijke watergebruik. De kosten bestaan dus alleen uit een variabel deel.