



Waterpeiling 2017

Marktonderzoek naar de perceptie
van de integrale waterfactuur
bij huishoudelijke gebruikers in Vlaanderen

Structuur

De onderzoeksresultaten zijn in dit rapport gebundeld in volgende delen:

Deel I behandelt enkele meer, inleidende algemene vragen over de omgang, percepties en attitudes m.b.t. (duurzaam) waterverbruik.

Deel II belicht de controle en duidelijkheid of begrijpelijkheid van de integrale waterfactuur.

Deel III belicht de kennis en perceptie van de waterprijs.

Deel IV gaat specifiek in op de kennis en beoordeling van de (verschillende bestanddelen van de) uniforme tariefstructuur van de integrale waterfactuur.

Deel V behandelt de kennis van en tevredenheid over de watermaatschappijen.

Deel VI sluit af met de kennis en de rol van de WaterRegulator.

Inhoud

Structuur.....	1
Doelstelling.....	7
Methodologie.....	8
Online enquête.....	8
Steekproefkader.....	9
Focusgroep.....	12
Deel I : (Duurzaam) waterverbruik.....	13
1.1. Gebruik types water.....	13
1.2. Perceptie kwaliteit drinkwater.....	14
1.3. Bewust waterverbruik.....	19
1.4. Belang van bewust waterverbruik.....	21
1.5. Stimulansen voor duurzaam watergebruik.....	23
1.6. Waterscan.....	25
Deel II : Controle en duidelijkheid waterfactuur.....	27
2.1. Controle waterfactuur.....	27
2.2. Duidelijkheid waterfactuur.....	29
Deel III : Kennis en perceptie waterprijs.....	33
3.1. Kennis waterfactuur.....	33
3.2. Perceptie waterprijs.....	36
Deel IV : Tariefstructuur.....	44
4.1. Vaste vergoeding.....	44
4.2. Variabele vergoeding.....	50
4.3. Uniforme tariefstructuur.....	57
4.4. Sociale correctie.....	59
4.5. Impact tariefstructuur.....	62
4.6. Tariefstructuur bedrijven.....	63
Deel V : Kennis en tevredenheid watermaatschappijen.....	64
5.1. Kennis watermaatschappij.....	64
5.2. Tevredenheid watermaatschappij.....	65
Deel VI : Kennis en rol WaterRegulator.....	68
6.1. Kennis WaterRegulator.....	68
6.2. Rol WaterRegulator.....	68

Conclusies.....	70
(Duurzaam) waterverbruik.....	70
Controle en duidelijkheid van de waterfactuur	70
Kennis en perceptie van de waterprijs.....	71
Tariefstructuur.....	71
Kennis en tevredenheid watermaatschappijen	72
Bijlage: Vragenlijst.....	73



Lijst figuren

Figuur 1: Distributiegebieden watermaatschappijen – Situatie 2016.....	11
Figuur 2 Beschermd en niet-beschermd klanten in de steekproef.....	12
Figuur 3 Voorzieningen om regen- en/of grondwater te gebruiken.....	13
Figuur 4 Perceptie van de kwaliteit van het drinkwater	15
Figuur 5 Redenen van gepercipieerde slechte kwaliteit	15
Figuur 6 Behandeling van drinkwater voor gebruik.....	16
Figuur 7 Bewust waterverbruik in het gezin	19
Figuur 8 Belang van bewust waterverbruik.....	22
Figuur 9 Stimulansen voor duurzaam watergebruik.....	23
Figuur 10 Kennis Waterscan.....	25
Figuur 11 Evaluatie Waterscan.....	25
Figuur 12 Controle van de waterfactuur: wie?	27
Figuur 13 Controle van de waterfactuur: in welke mate?	28
Figuur 14 Duidelijkheid van de waterfactuur: algemeen	29
Figuur 15 Duidelijkheid van de waterfactuur: detailanalyse.....	30
Figuur 16 Kennis van de componenten van de integrale waterfactuur.....	33
Figuur 17 Kennis van de waterprijs	34
Figuur 18 Perceptie van de waterprijs	36
Figuur 19 Perceptie van de hoogte van de waterprijs 2017	39
Figuur 20 Perceptie van de hoogte van de waterprijs 2013	39
Figuur 21 Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte?.....	44
Figuur 22 Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte: in welke zin?.....	45
Figuur 23 Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte: waarom niet?	45
Figuur 24 Kennis van huidige regeling voor vaste vergoeding.....	47
Figuur 25 Evaluatie van huidige regeling voor vaste vergoeding.....	48
Figuur 26 Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comforttarief.....	50
Figuur 27 Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comfortverbruik.....	51
Figuur 28 Variabele vergoeding: verhouding basis- en comforttarief	51
Figuur 29 Variabele vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte?	53
Figuur 30 Kennis van huidige regeling voor variabele vergoeding.....	55
Figuur 31 Evaluatie van huidige regeling voor variabele vergoeding	55
Figuur 32 Uniforme tariefstructuur.....	57

Figuur 33 Sociale correctie	59
Figuur 34 Sociale correctie gedragen door anderen	59
Figuur 35 Sociale correctie : aantal begunstigden	61
Figuur 36 Gepercipieerde impact tariefstructuur	62
Figuur 37 Tariefstructuur bedrijven	63
Figuur 38 Kennis watermaatschappij	64
Figuur 39 Teverdenheid watermaatschappij	65
Figuur 40 Kennis WaterRegulator	68
Figuur 41 Rol WaterRegulator	69



Lijst tabellen

Tabel 1 Socio-demografische samenstelling van de steekproef	9
Tabel 2 Samenstelling van de steekproef volgens gezinsgrootte	10
Tabel 3 Samenstelling van de steekproef volgens waterdistributiegebieden	10
Tabel 4: Huishoudelijk gebruik van verschillende types water	14
Tabel 5: Perceptie kwaliteit drinkwater volgens provincie	17
Tabel 6: Perceptie kwaliteit drinkwater volgens drinkwatermaatschappij.....	18
Tabel 7: Bewust waterverbruik in het gezin.....	20
Tabel 8: Belang van bewust waterverbruik.....	22
Tabel 9: Controle van de waterfactuur: in welke mate?.....	28
Tabel 10: Kennis van de componenten van de integrale waterfactuur	34
Tabel 11: Kennis van de waterprijs	35
Tabel 12: Perceptie van de waterprijs.....	38
Tabel 13: Perceptie van de hoogte van de waterprijs.....	40
Tabel 14: Gerelateerde percepties: duidelijkheid waterfactuur en hoogte waterprijs	41
Tabel 15: Gerelateerde percepties: kennis waterfactuur en hoogte waterprijs.....	42
Tabel 16: Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte?.....	46
Tabel 17: Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte: in welke zin?	46
Tabel 18: Evaluatie van huidige regeling voor vaste vergoeding	48
Tabel 19: Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comforttarief	52
Tabel 20: Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comfortverbruik	52
Tabel 21: Evaluatie van huidige regeling voor variabele vergoeding.....	56
Tabel 22: Uniforme tariefstructuur	58
Tabel 23: Sociale correctie	61
Tabel 24: Gepercipieerde impact tariefstructuur	63
Tabel 25: Kennis watermaatschappij	65
Tabel 26: Tevredenheid watermaatschappij.....	66
Tabel 27: Tevredenheid watermaatschappij volgens perceptie waterprijs	66

Doelstelling

In dit rapport worden de resultaten voorgesteld van het marktonderzoek dat in het najaar van 2017 in opdracht van de VMM/WaterRegulator werd uitgevoerd bij huishoudelijke drinkwatergebruikers in Vlaanderen om te peilen naar de perceptie van drinkwater, de waterprijs en de wijze van berekening van de integrale waterfactuur.

Specifiek had het onderzoek als doel een balans of evaluatie op te maken van een aantal fundamentele wijzigingen in de doorrekening van de kosten via de integrale waterfactuur, na de invoering van een uniforme tariefstructuur voor de watermaatschappijen in 2016 en een nieuwe tariefreguleringsmethode voor de drinkwatercomponent vanaf 2017.

De VMM/WaterRegulator wenste met dit marktonderzoek te peilen naar:

- Het (duurzaam) waterverbruik
- De huidige perceptie van drinkwater
- De perceptie van de (hoogte van de) waterprijs
- De integrale waterfactuur
 - Duidelijkheid en (administratieve) eenvoud van de waterfactuur (tarifiering)
 - Billijkheid (fairness) van de berekeningswijze, over alle types abonnees heen
 - Uniformiteit van de tariefstructuur, over de watermaatschappijen heen
- De dienstverlening van de watermaatschappijen
- De rol van de WaterRegulator

Een vergelijking van deze aspecten, waar mogelijk en zinvol, met de resultaten van eerdere marktonderzoeken van de VMM, maakte deel uit van de opdracht om evoluties in de perceptie van de huishoudelijke abonnees over drinkwater en de waterfactuur in kaart te (blijven) brengen. De laatst uitgevoerde 'Waterpeiling 2014' (veldwerk najaar 2013) vormde daarbij de belangrijkste referentiebasis voor een evaluatie van de impact van de bovengenoemde invoering van de uniforme tariefstructuur van de watermaatschappijen sinds 1 januari 2016.

Meer informatie over de drinkwatervoorziening in Vlaanderen, de tariefstructuur van de integrale waterfactuur, en voorgaande 'waterpeilingen' is te vinden op de website van Vlaamse Milieumaatschappij www.vmm.be

Methodologie

Online enquête

De marktbevraging werd in opdracht van de VMM/WaterRegulator uitgevoerd door het onderzoeksbureau iVOX via een online enquête op basis van het iVOX online research panel tussen 19 september en 12 oktober 2017.

De vragenlijst werd opgesteld in nauw overleg en samenwerking met de VMM/WaterRegulator en voorgelegd aan vertegenwoordigers van belangenorganisaties (Samenlevingsopbouw vzw, de Vlaamse Ombudsdienst en SERV). De volledige vragenlijst, zoals voorgelegd aan de deelnemers van de enquête, is terug te vinden in bijlage.

Omdat deze enquête een peiling is naar parate kennis en spontane perceptie van drinkwater en de watertarifiering, werd de deelnemers uitdrukkelijk gevraagd geen informatiebronnen zoals websites of hun eigen waterfactuur bij de hand te nemen bij het invullen. Doorheen de enquête was het niet mogelijk om terug te keren naar eerdere vragen. Het invullen van de vragenlijst nam ca. 17 minuten in beslag.

De doelgroep van het marktonderzoek betrof de huishoudelijke gebruikers in Vlaanderen die aangesloten zijn op het openbare waterleidingnet (abonnees van de watermaatschappijen).

De online bevraging werd uitgevoerd bij een proportioneel gestratificeerde toevalsteekproef van N=1.000 Vlaamse huishoudelijke drinkwatergebruikers (1.000 volledig ingevulde enquêtes), representatief naar geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte, sociale groep en provincie.

NOOT: Om tegemoet te komen aan de verwachte representativiteit inzake inkomensniveau (sociale klasse) werd gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens inzake de verdeling van de Vlaamse bevolking volgens sociale groepen (Bron: CIM). De bepaling van de sociale groepen gebeurt op basis van een ratio berekend op het beroep van de voornaamste verantwoordelijke voor het gezinsinkomen (VVI) en zijn opleidingsniveau. De bevolking wordt gerangschikt in functie van de waarde die de combinatie van deze twee variabelen oplevert om vervolgens opgedeeld te worden in acht ongeveer gelijke groepen. De groep die overeenstemt met het gebied van de hoogste waarden (en bijgevolg het hoogste professionele en/of opleidingsniveau) wordt "groep 1" genoemd terwijl "groep 8" de groep is die overeenstemt met de laagste waarden.

		Totaal steekproef		VL (Bron: CIM)
		N	1000	
Geslacht	man	499	49,9%	49,2%
	vrouw	501	50,1%	50,8%
Leeftijd	<= 34	276	27,6%	25,6%
	35 - 54	374	37,4%	34,6%
	55 +	350	35,0%	39,8%
Diploma	Hoogstens lager middelbaar	236	23,6%	27,2%
	Hoger middelbaar	415	41,5%	41,7%
	Hoger onderwijs	350	35,0%	31,1%
Sociale groep	1-4	568	56,8%	49,9%
	5-8	432	43,2%	50,1%
Provincie	Antwerpen	286	28,6%	28,5%
	Limburg	154	15,4%	14,1%
	Oost-Vlaanderen	209	20,9%	23,2%
	Vlaams-Brabant	174	17,4%	14,4%
	West-Vlaanderen	175	17,5%	18,9%
Verdeling naar gezinsgrootte	1	138	13,8%	13,8%
	2	389	38,9%	38,1%
	3	191	19,1%	18,6%
	4	191	19,1%	29,5%
	5 of meer	91	9,1%	
Gezamenlijk netto-maandelijks gezinsinkomen	Minder dan 1000 euro	10	1,0%	
	1000 - 2000 euro	214	21,4%	
	2000 - 3000 euro	257	25,7%	
	3000 - 4000 euro	223	22,3%	
	4000 - 5000 euro	67	6,7%	
	Meer dan 5000 euro	37	3,7%	
	Dat zeg ik liever niet	192	19,2%	

Tabel 1 Socio-demografische samenstelling van de steekproef

Het onderzoek is gericht op huishoudelijke gebruikers. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op een representatieve steekproef van N=1.000 Vlamingen 18+, met een overeenkomstige verdeling van de individuele respondenten naar gezinsgrootte. Zo behoort 14% van de respondenten tot een gezin met één gezinslid, en 38% tot een gezin met twee gezinsleden, enz.

Dit verschilt met een benadering waarbij de Vlaamse huishoudens op zich de onderzoekseenheid zijn en waarbij, bijvoorbeeld, 31% van de huishoudens alleenstaanden zijn en 34% van de gezinnen bestaat uit twee personen of gezinsleden (zie Tabel 2).

		Totaal steekproef		Vlaanderen (Bron: CIM)	Vlaanderen (Lokale Statistieken, 2015) (*)
		N	1000		
Verdeling naar gezinsgrootte	1	138	13,8%	13,8%	31,1%
	2	389	38,9%	38,1%	34,2%
	3	191	19,1%	18,6%	14,7%
	4	191	19,1%	29,5%	13,4%
	5 of meer	91	9,1%		6,6%

(*) https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/verdeling_huishoudens_naar_huishoudgrootte.pdf

Tabel 2 Samenstelling van de steekproef volgens gezinsgrootte

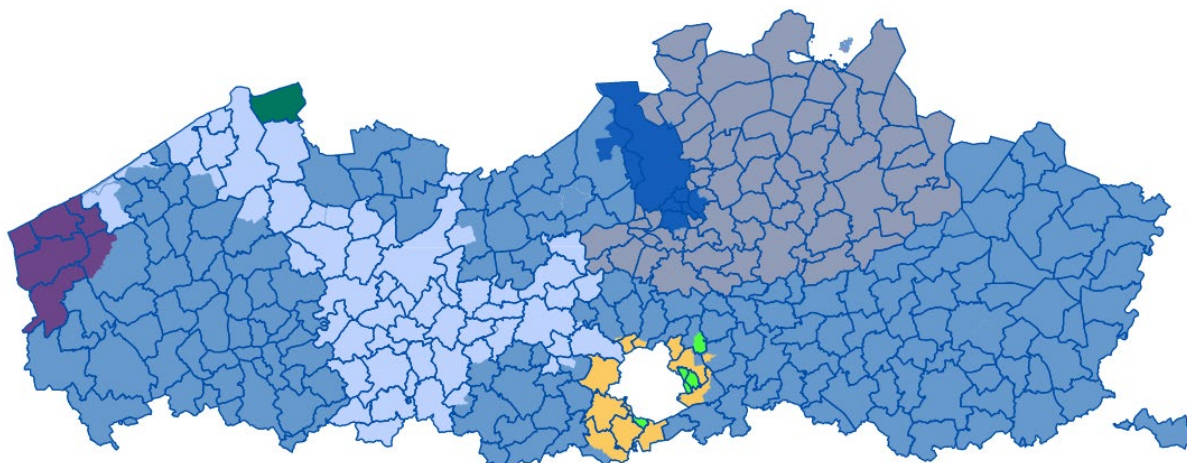
Een voorbeeld maakt dit duidelijk: 38% van de respondenten behoort tot een gezin met 2 gezinsleden; terwijl van alle huishoudens er 34% bestaat uit tweepersoonsgezinnen. Het eerste leest men als de stelling '38% bevindt zich in een tweepersoonsgezin'; terwijl het tweede men moet interpreteren als '34% vertegenwoordigt een gezin van 2 personen'.

De cijfers in de rapport zijn steeds gebaseerd op de eerste benadering met het individu als onderzoekseenheid, tenzij anders is aangegeven. De resultaten van beide verdelingen (respondenten uit een bepaalde gezinsgrootte, of huishoudens met een bepaalde gezinsgrootte) zijn immers grotendeels gelijkaardig; indien er verschillen zijn, wordt dit expliciet beschreven.

Een controle werd ook uitgevoerd op de (geografische) representatieve spreiding van de steekproef volgens de distributiegebieden van de drinkwatermaatschappijen.

		Totaal steekproef		Aantal inwoners 2013 (*1.000)	Aantal inwoners 2013 (in %)
		N	1000		
Distributiegebied watermaatschappijen	AGSO Knokke-Heist	4	0,4%	3005	46,3%
	De Watergroep Limburg	154	15,5%		
	De Watergroep Oost-Vlaanderen	81	8,1%		
	De Watergroep Vlaams-Brabant	129	12,9%		
	De Watergroep West-Vlaanderen	115	11,5%		
	Farys	181	18,1%	1271	19,6%
	IWVA	8	0,8%	63	1,0%
	IWVB	35	3,5%	249	3,8%
	Pidpa	191	19,1%	1203	18,5%
	VIVAQUA	4	0,4%	39	0,6%
	Waterlink	95	9,5%	621	9,6%

Tabel 3 Samenstelling van de steekproef volgens waterdistributiegebieden

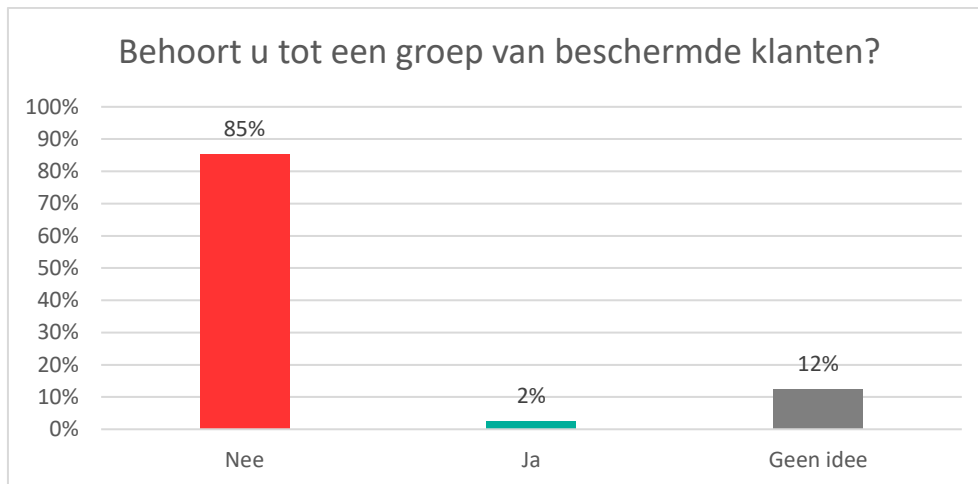


Legende

 AGSO Knokke-Heist	 FARYS/TMVW	 Pidpa
 Brabant Water (NL)	 IWVA	 VIVAQUA
 De Watergroep	 IWVB	 Water-link

Bron: AquaFlanders, VMM Waterbank

Figuur 1: Distributiegebieden watermaatschappijen – Situatie 2016



Figuur 2 Beschermde en niet-beschermde klanten in de steekproef

85% van de ondervraagde drinkwatergebruikers zegt tot de groep van niet-beschermde klanten te behoren. Opvallend is dat 1 op de 8 abonnees niet weet of hij/zij tot beschermde of niet-beschermde klanten behoort. Slechts 2% (N=24) geeft aan tot de beschermde klanten te behoren, d.i. 0,5% (N=5) beschermde klanten zonder sociaal tarief maar met recht op een aantal openbare diensten zoals gratis meteropname aan huis, maandelijkse betaling, afbetalingsplan op maat, ... en 1,9% (N=19) beschermde klanten met sociaal tarief (= korting van 80%). In werkelijkheid kan ongeveer 8% van de abonnees van de watermaatschappijen gebruik maken van het sociaal tarief.

Focusgroep

Om in het onderzoek een stem en voldoende vertegenwoordiging te verzekeren voor (potentieel) beschermde, al dan niet kortingsgerechtigde klanten en van kwetsbare, laaggeschoolde personen die niet of moeilijk met een internetvragenlijst worden bereikt, werd de online survey aangevuld met een offline focusgroep.

Op 5 oktober 2017 bracht Samenlevingsopbouw Antwerpen vzw in De Fakkel vzw in Herentals 14 personen uit bovengenoemde doelgroep samen voor een geanimeerd en kritisch groepsgesprek. De deelnemers vormden een groep van sociaal kwetsbare, laaggeschoolde en vaak alleenstaande personen die het moeilijk hebben om rond te komen.

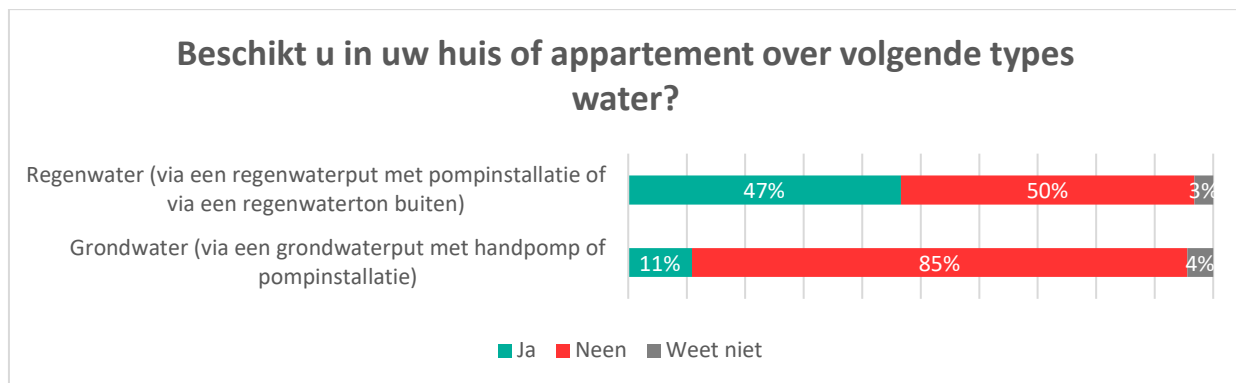
Het groepsgesprek werd voorbereid en gemodereerd door iVOX op basis van een licht aangepaste versie van de vragenlijst.

De aanvullingen die vanuit deze focusgroep bij de online bevraging kunnen worden gevoegd, zijn in dit rapport telkens weergegeven via de tekst in kaders.

Deel I : (Duurzaam) waterverbruik

1.1. Gebruik types water

De enquête richtte zich op Vlaamse huishoudelijke gebruikers van drink- of kraantjeswater, aangesloten op het openbare leidingnet in de straat.



Figuur 3 Voorzieningen om regen- en/of grondwater te gebruiken

47% van hen stelt ook de mogelijkheid te hebben om regenwater te gebruiken, via een regenwaterput of -ton. Ongeveer 1 op de 10 beschikt ook over grondwater.

Onderstaande tabel geeft een beeld van het gebruik van verschillende types water voor diverse huishoudelijke toepassingen. 25% van de gezinnen geeft aan regen- of grondwater te gebruiken voor het toilet, 20% voor de wasmachine. 84% gebruikt kraantjeswater voor allerlei huishoudelijke activiteiten binnenshuis zoals de schoonmaak, en meer dan de helft (54%) ook voor buitenshuisgebruik (auto, tuin).

Gezinnen met een hoger inkomen hebben vaker een regenwatervoorziening ter beschikking. Globaal genomen zien we dan ook een hoger gebruik van regenwater binnenshuis (toilet, wasmachine) en buitenshuis bij hogere sociale groepen (hogere opleiding en inkomen). Het gebruik van andere types grond- en regenwater is het meest beperkt bij oudere, vaak alleenstaande personen. Het gebruik van regenwater voor toilet en wasmachine ligt ook significant hoger bij grotere gezinnen met kinderen (3 gedomicilieerde personen of meer), mogelijk omdat een regenwaterinstallatie vaak deel uitmaakt van de nieuwbouwprojecten of renovatiewerken van jonge gezinnen.

Welk type water gebruikt u voor ... (Meerdere antwoorden mogelijk)	Kraantjeswater	Regenwater	Grondwater	Niet van toepassing / Weet niet
Het toilet	76,0%	22,6%	2,5%	0,7%
De wasmachine	80,3%	17,5%	2,0%	1,7%
Persoonlijke hygiëne (lavabo, bad of douche)	96,5%	4,0%	0,6%	0,5%
Huishoudtoestellen (andere dan wasmachine, bv. vaatwasmachine)	91,8%	4,2%	0,6%	4,5%
Binnenshuis gebruik (handwas, schoonmaak, planten gieten, ...)	83,6%	2,6%	2,1%	0,9%
Buitenshuis gebruik (tuin, gazon, terrasplanten, auto, ...)	53,7%	42,3%	7,6%	1,2%

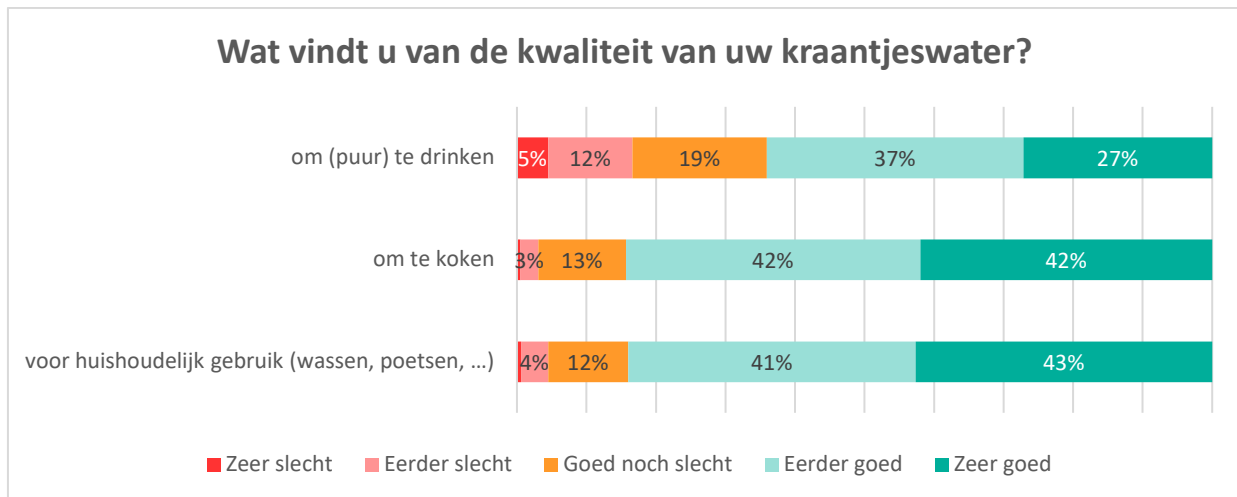
Tabel 4: Huishoudelijk gebruik van verschillende types water

Gebruik types water

- Deelnemers aan de focusgroep die in een huis wonen en een regenwaterput hebben, gebruiken dat water voor de tuin, om planten te gieten, ... Een toilet aangesloten op regenwater hebben ze niet, maar er is wel interesse voor.

1.2. Perceptie kwaliteit drinkwater

Om (puur) te drinken vindt 64% van de respondenten de kwaliteit goed, maar 17% zegt dat de kwaliteit daarvoor eerder tot zeer slecht is. 84% vindt de kwaliteit van het kraantjeswater goed tot zeer goed om te koken en voor huishoudelijk gebruik. Dat laatste is vaker de mening van vrouwen (20%) dan van mannen (13%).



Figuur 4 Perceptie van de kwaliteit van het drinkwater

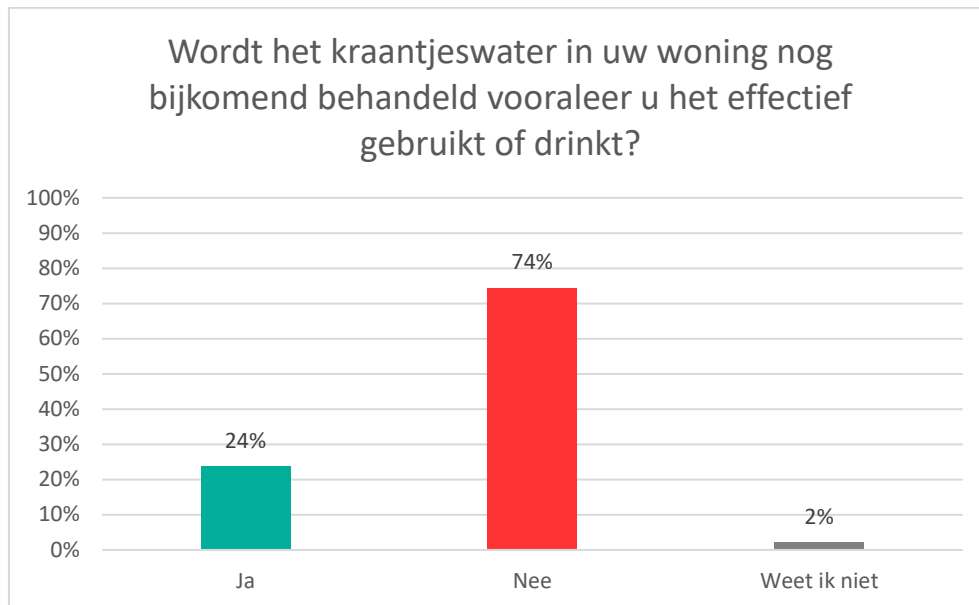


Figuur 5 Redenen van gepercipieerde slechte kwaliteit

De hoofdredenen die worden opgegeven als men de kwaliteit van het drinkwater slecht tot zeer slecht vindt, is de hardheid van het water (69%), en in tweede instantie de smaak (57%). Als ‘andere redenen’ wordt vnl. verwezen naar chloorgeur en -smaak.

Kwaliteit drinkwater

- Er bestaat onder sommige deelnemers wel wat ontevredenheid over de kwaliteit van het drinkwater, zeker om (puur) te drinken. Er wordt vooral verwezen naar de hardheid (te veel kalk) en de geur als problemen. Verschillende mensen nemen daarom ook maatregelen, hetzij door het water te filteren (filterkan) of door het eerst te koken.



Figuur 6 Behandeling van drinkwater voor gebruik

Een kwart van de bevroagden behandelt het drinkwater alvorens het effectief te gebruiken: 14% gebruikt een waterverzachter, 11% een filterkan of -apparaat. Hoger opgeleiden / sociale groepen (29%) doen dit vaker dan lager opgeleiden / sociale groepen (21%).

		Provincie						
		Totaal		Antwerpen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg
		N	1000	(A) 286	(B) 174	(C) 175	(D) 209	(E) 154
om (puur) te drinken	(n)	1000	100,0%	286	174	175	209	154
	Slecht	166	16,6%	14,1%	17,2%	18,2%	20,2%	13,9%
	Neutraal	193	19,3%	19,5%	17,4%	25,7%	18,6%	14,8%
	Goed	641	64,1%	66,4%	65,4%	56,1%	61,1%	71,3% C
om te koken	(n)	1000	100,0%	286	174	175	209	154
	Slecht	30	3,0%	1,4%	5,5%	2,8%	5,3%	0,6%
	Neutraal	126	12,6%	11,3%	14,9%	12,6%	13,0%	11,5%
	Goed	844	84,4%	87,4%	79,6%	84,6%	81,7%	87,8%
voor huishoudelijk gebruik (wassen, poetsen, ...)	(n)	1000	100,0%	286	174	175	209	154
	Slecht	46	4,6%	2,9%	10,5% A E	3,9%	4,6%	1,6%
	Neutraal	115	11,5%	11,6%	14,5%	11,5%	9,3%	10,9%
	Goed	839	83,9%	85,5% B	75,0%	84,6%	86,1%	87,5% B
Redenen slechte kwaliteit	(n)	184	100,0%	43	37	36	46	22
	Te veel kalk	128	69%	59,7%	92,4% A C D	64,8%	61,8%	72,9%
	Smaak	105	57%	66,1%	39,4%	49,3%	63,9%	67,9%
	Geur	33	18%	13,0%	17,5%	12,6%	22,4%	28,0%
	Kleur	9	5%	0%	2,6%	6,9%	5,3%	12,9%
	Andere reden	14	7%	7,5%	4,2%	8,4%	10,7%	4,4%
Behandeling voor gebruik?	(n)	1000	100,0%	286	174	175	209	154
	Ja	236	24%	18,0%	35,6% A E	22,5%	26,0%	18,3%
	Nee	744	74%	79,1% B	62,4%	74,7%	73,6%	80,1% B
	Weet ik niet	20	2%	2,9%	2,0%	2,7%	0,4%	1,5%

Tabel 5: Perceptie kwaliteit drinkwater volgens provincie

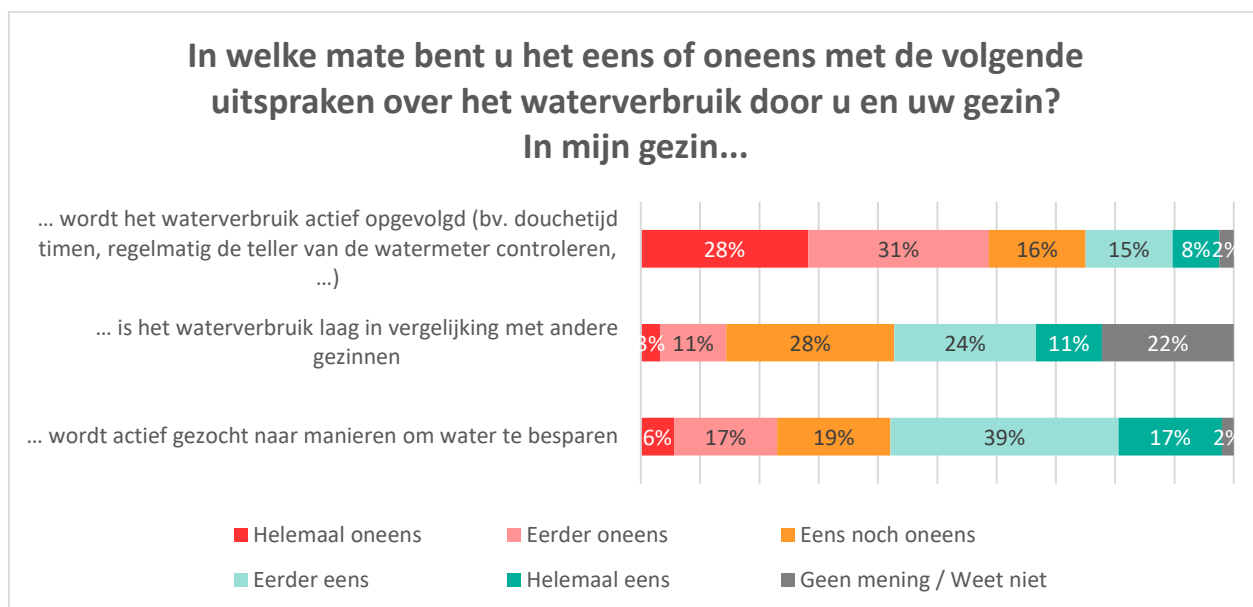
Het drinkwater scoort qua perceptie van de kwaliteit het best in de provincie Limburg. De perceptie van slechte kwaliteit speelt het sterkst in Vlaams-Brabant omwille van perceptie van te veel kalk, waardoor ook meer dan 1 op de 3 gebruikers er het kraantjeswater ontharden en/of filteren vóór effectief gebruik.

NOOT: Statistisch significante verschillen, d.w.z. significant hogere percentages of gemiddelden worden in het rapport weergegeven door oranje gemarkeerde cellen (in tabellen) of oranje omrande cijfers (in grafieken). Ze wijzen op significante, niet louter toevallige verschillen (bij betrouwbaarheidsniveau van 95%). De verschillen zijn berekend op basis van een z-test (bij percentages) en een t-test (bij gemiddelden). Als in kolom B een cel oranje gemarkeerd is en gevolgd wordt door de letter A betekent dit dat het % in kolom B significant hoger ligt dan het overeenkomstige % in kolom A.

		Distributiegebieden drinkwatermaatschappijen										
		Pidpa	Waterli nk	Farys	IWVB	De Watergr oep Vlaams - Brabant	VIVAQ UA	De Watergr oep West-Vlaand eren	AGSO Knokke -Heist	IWVA	De Watergr oep Oost-Vlaand eren	De Watergr oep Limbur g
		(A) 191	(B) 95	(C) 181	(D) 35	(E) 129	(F) 4	(G) 115	(H) 4	(I) 8	(J) 81	(K) 154
om (puur) te drinken	(n)	191	95	181	35	129	4	115	4	8	81	154
	Slecht	16,1%	10,2%	15,6%	20,3%	15,1%	28,6%	19,2%	37,9%	13,5%	28,6%	13,9%
	Goed noch slecht	19,1%	20,3%	22,9%	13,0%	18,4%	0%	27,4%	23,7%	22,5%	12,7%	14,8%
	Goed	64,8%	69,5%	61,5%	66,7%	66,5%	71,4%	53,4%	38,4%	63,9%	58,7%	71,3%
om te koken	(n)	191	95	181	35	129	4	115	4	8	81	154
	Slecht	0,5%	3,0%	3,4%	11,1% A K	3,8%	18,3% A K	4,2%	0%	0%	6,2%	0,6%
	Goed noch slecht	13,1%	7,6%	13,9%	11,6%	16,0%	0%	12,4%	0%	0%	13,8%	11,5%
	Goed	86,4%	89,3%	82,7%	77,2%	80,1%	81,7%	83,4%	100,0%	100,0%	80,0%	87,8%
voor huishoudelijk gebruik (wassen, poetsen, ...)	(n)	191	95	181	35	129	4	115	4	8	81	154
	Slecht	3,5%	1,6%	5,3%	12,0%	9,9%	0%	2,5%	18,9%	0%	4,6%	1,6%
	Goed noch slecht	13,0%	8,7%	11,6%	19,6%	12,7%	0%	12,8%	0%	11,0%	6,3%	10,9%
	Goed	83,5%	89,6%	83,1%	68,4%	77,4%	100,0%	84,7%	81,1%	89,0%	89,1%	87,5%
Redenen slechte kwaliteit	(n)	31	11	31	10	23	2	26	2	1	24	22
	Te veel kalk	58,1%	64,4%	72,6%	83,8%	94,6% J	100,0%	59,7%	100,0%	100,0%	52,3%	72,9%
	Geen goede smaak	71,5%	51,2%	44,6%	46,5%	39,7%	0%	52,5%	50,1% ,b	100,0%	78,7%	67,9%
	Geen goede geur	8,9%	24,4%	6,0%	15,9%	21,3%	0%	17,7%	0%	0%	35,4%	28,0%
	Geen goede kleur	0%	0%	5,2%	9,9%	0%	0%	6,5%	49,9% ,b	0%	3,4%	12,9%
	Andere redenen	7,8%	6,8%	7,4%	16,2%	0%	0%	11,9%	0%	0%	10,9%	4,4%
Behandeling voor gebruik	(n)	191	95	181	35	129	4	115	4	8	81	154
	Ja	18,9%	16,2%	30,7%	41,3% G	33,7% G	46,9%	14,6%	58,9%	28,3%	23,0%	18,3%
	Nee	78,2%	81,1%	68,2%	58,7%	63,5%	53,1%	82,2%	41,1%	71,7%	77,0%	80,1%
	Weet ik niet	3,0%	2,8%	1,1%	0%	2,8%	0%	3,2%	0%	0%	0%	1,5%

Tabel 6: Perceptie kwaliteit drinkwater volgens drinkwatermaatschappij

1.3. Bewust waterverbruik



Figuur 7 Bewust waterverbruik in het gezin

35% van de respondenten stelt dat het waterverbruik in hun gezin laag is in vergelijking met andere gezinnen, volgens 15% is het waterverbruik in hun gezin juist hoger. Volgens 28% zou hun verbruik hoger noch lager liggen, 22% heeft er geen idee van.

Net als bij de Waterpeiling 2014 (toen 24%) geeft ongeveer een kwart van de respondenten (23%) aan dat ze binnen hun gezin het waterverbruik actief opvolgen door bijvoorbeeld regelmatig de tellerstand van de watermeter op te volgen, 59% zegt dat niet te doen.

Hoewel de actieve opvolging beperkt blijft, zegt een meerderheid van 56% wel actief te zoeken naar manieren om water te besparen, en 23% niet.

Rekening houdend met het gegeven dat 85% van de Vlamingen in de meting van 2013 aangaf spaarzaam om te gaan met water, kan de conclusie van de Waterpeiling 2014 op het eerste gezicht zeker worden herhaald: om zuinig en duurzaam om te gaan met water en (onverwacht) hoge waterfacturen te vermijden, kan actieve opvolging van het waterverbruik wellicht nog meer gestimuleerd worden.

		Totaal		Leeftijd			Gezamenlijk netto-maandelijks gezinsinkomen			
				<= 34	35 - 54	55 +	Maximum €2.000	€2.000 - €3.000	Meer dan €3.000	Zeg ik liever niet
		N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 225	(B) 257	(C) 327	(D) 192
... wordt het waterverbruik actief opgevolgd	Oneens	587	58,7%	67,3% C	62,5% C	48,0%	50,7%	58,7%	69,6% A B D	49,6%
	Eens noch oneens	163	16,3%	15,5%	16,3%	16,8%	14,7%	16,1%	16,3%	18,0%
	Eens	226	22,6%	14,0%	19,3%	32,9% A B	32,6% C	23,9% C	13,4%	24,7% C
	Geen mening	24	2,4%	3,2%	1,9%	2,4%	2,0%	1,2%	0,6%	7,6% A B C
... is het waterverbruik laag in vergelijking met andere gezinnen	Oneens	145	14,5%	16,0% C	18,5% C	9,0%	10,9%	13,4%	19,9% A D	10,8%
	Eens noch oneens	283	28,3%	29,5%	27,7%	28,0%	24,8%	30,0%	24,1%	37,2% A C
	Eens	350	35,0%	26,5%	33,3%	43,5% A B	46,2% C D	34,9%	34,0%	23,7%
	Geen mening	222	22,2%	28,1% C	20,5%	19,5%	18,1%	21,7%	21,9%	28,3%
... wordt actief gezocht naar manieren om water te besparen	Oneens	230	23,0%	40,4% B C	18,0%	14,6%	15,1%	21,7%	30,2% A	21,6%
	Eens noch oneens	191	19,1%	13,2%	23,0% A	19,7%	17,6%	18,5%	19,7%	20,6%
	Eens	559	55,9%	44,0%	56,6% A	64,6% A	64,9% C	58,7%	49,8%	52,3%
	Geen mening	20	2,0%	2,4%	2,4%	1,1%	2,3%	1,1%	0,3%	5,6% B C

Tabel 7: Bewust waterverbruik in het gezin

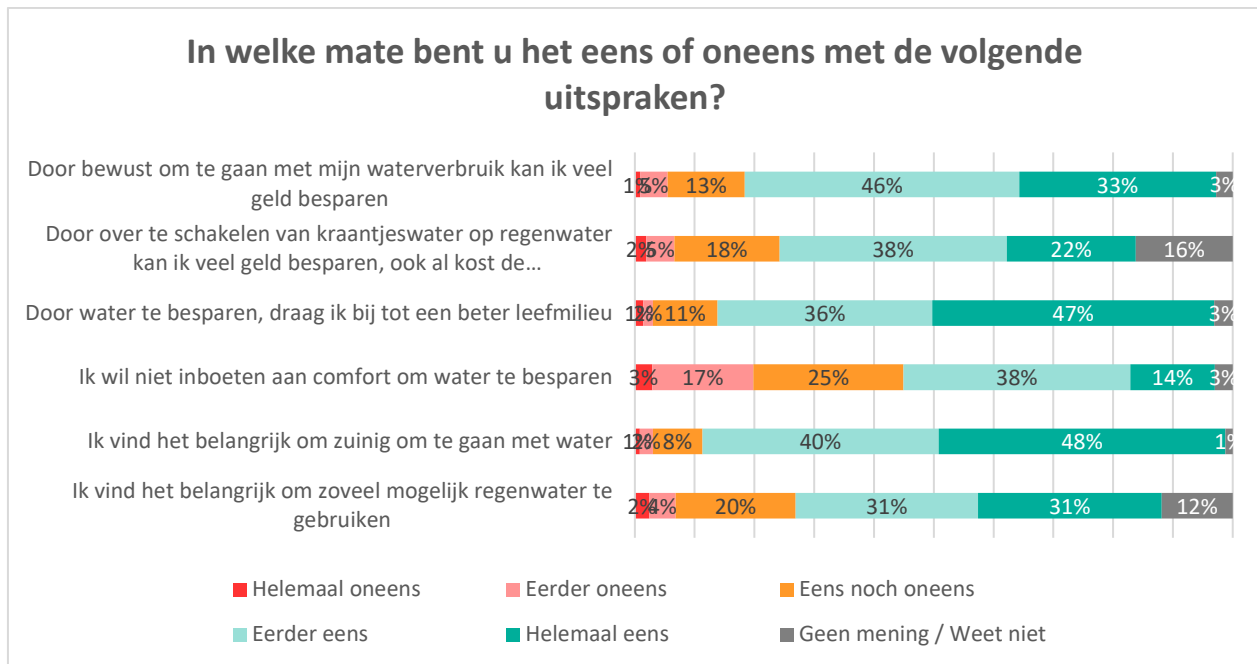
Oudere leeftijdsgroepen (vaker ook lager opgeleiden en alleenstaanden) zijn in sterkere mate begaan met het actief opvolgen en als het kan verminderen van het waterverbruik. Significante verschillen volgens opleiding, sociale groep en inkomen geven aan dat bewust omgaan met water minstens voor een deel uit (geld)noodzaak gebeurt. Gezinnen die gebruik (kunnen) maken van regenwater menen significant vaker dan andere gezinnen (39% t.o.v. 31%) dat hun verbruik relatief laag ligt.

Bewust waterverbruik

- Iets meer dan de helft van de deelnemers is op de hoogte van de watermeter en weet waar die staat, maar de meesten gaan niet actief hun waterverbruik opvolgen door de meter te controleren: dat gebeurt eigenlijk enkel als de verbruiksgegevens moeten worden doorgegeven.
- Er is wel heel wat kritiek op de plaatsing van de watermeter, die voor oudere mensen vaak veel te moeilijk bereikbaar is.
- Controle, beperking en besparing van het waterverbruik gebeurt, iedereen is daar op zijn manier wel mee bezig, niet systematisch, maar door kleine maatregelen of ingrepen, bv. door
 - het volume van de spoelbak van het toilet te beperken
 - spaarknop douche / toilet
 - douche in plaats van bad nemen
 - gebruik van water uit regenton om toilet door te spoelen
 - zandloper om douchetijd te beperken
 - kraan dichtdraaien tijdens het tandenpoetsen
 - hergebruik van water (bv. groenten wassen) voor toilet of om planten te gieten

1.4. Belang van bewust waterverbruik

Terwijl het bewust gedrag nog duidelijk kan gestimuleerd worden, zijn 8 op de 10 respondenten, ongeacht het socio-demografisch profiel, er wel van overtuigd dat er veel geld kan bespaard worden door een bewust waterverbruik. 88% vindt het belangrijk om zuinig om te gaan met water (83% van de -35-jarigen tot 92% van de 55-plussers). 83% is het er ook mee eens dat waterbesparend gedrag goed is voor het milieu, al is deze milieureflex wel sterker aanwezig bij hoger opgeleide sociale groepen (88% vs. 78%). 62% acht het ook belangrijk om in de mate van het mogelijke regenwater te gebruiken.



Figuur 8 Belang van bewust waterverbruik

Probleem is dat 52% zegt niet bereid te zijn aan comfort in te boeten om water te besparen, en slechts 20% wel die bereidheid toont.

		Totaal		Leeftijd			Hoeveel personen zijn er gedomicilieerd op uw woonadres (inclusief uzelf)?			
				<= 34	35 - 54	55 +	1	2	3	4 of meer
		N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
Ik wil niet inboeten aan comfort om water te besparen	Oneens	198	19,8%	17,8%	18,2%	23,0%	26,3% C	21,1%	14,1%	18,5%
	Eens noch oneens	251	25,1%	21,8%	25,6%	27,2%	27,3%	27,1%	21,9%	23,5%
	Eens	521	52,1%	56,4% C	54,0%	46,6%	42,8%	49,3%	57,6% A	56,7% A
	Geen mening	30	3,0%	4,1%	2,2%	3,2%	3,6%	2,5%	6,3% D	1,3%

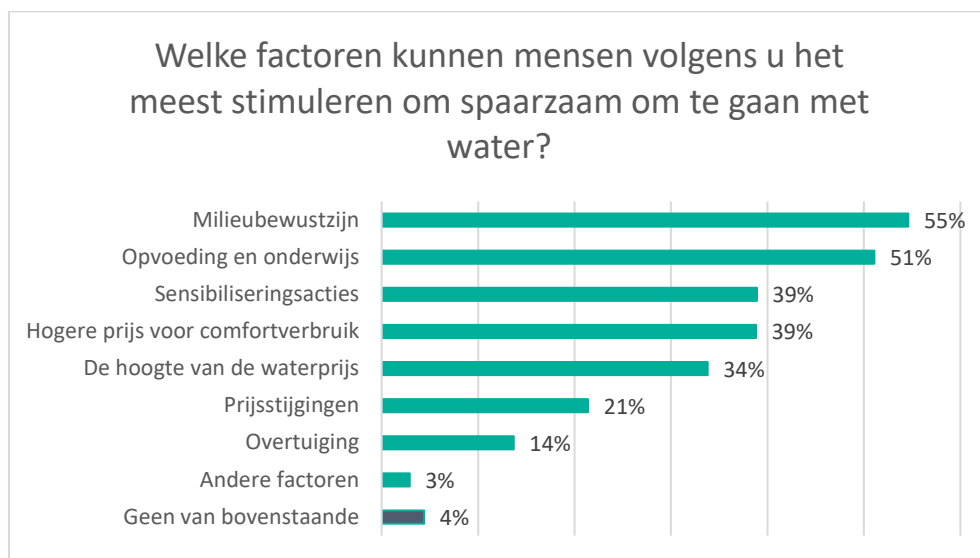
Tabel 8: Belang van bewust waterverbruik

Vooraf bij mannen (57% t.o.v. 47% vrouwen), jongeren en grotere gezinnen is de bereidheid kleiner.

Belang van bewust waterverbruik

- De deelnemers aan de focusgroep gaan akkoord met de stellingen:
 - “door goed te letten op mijn waterverbruik, kan ik veel geld besparen”
 - “water besparen is goed voor het milieu, en dat is belangrijk”
 - “ik vind het belangrijk om zuinig te zijn met water”
- Ze willen wel water besparen, ze proberen dat ook, maar ze kunnen dat niet altijd. Het is moeilijker water te besparen als je kinderen in huis hebt (bv. was) dan wanneer je alleenstaande bent.
- Als het kon, is er zeker interesse voor de aansluiting van toilet op regenwater.

1.5. Stimulansen voor duurzaam watergebruik



Figuur 9 Stimulansen voor duurzaam watergebruik

88% van de respondenten vindt het belangrijk om zuinig om te gaan met water. Ook in de studie van 2013 vond bijna 90% van de ondervraagden duurzaam omgaan met water belangrijk tot heel belangrijk. De grootste stimulans voor het duurzaam omgaan met water was toen volgens de ondervraagden de waterprijs.

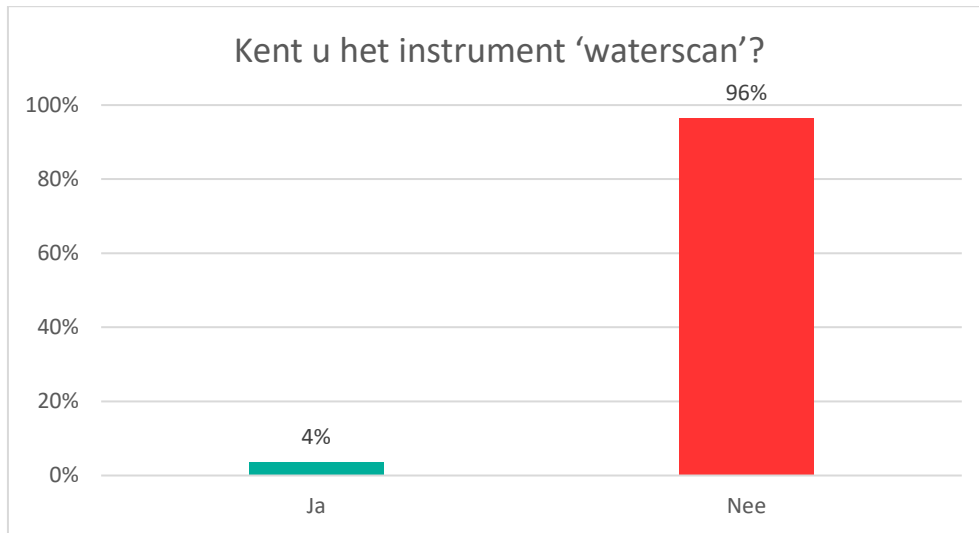
Nu wordt echter in eerste instantie verwezen naar het milieubewustzijn en de rol van opvoeding van onderwijs eerder dan de waterprijs. Het geloof in de rol van opvoeding en sensibilisering is groter bij hoger opgeleiden. Eén van de meest vermelde 'andere factoren' is het stimuleren van regenwaterrecuperatie, naast ook bv. de verwijzing naar een beleid van beloning van spaarzaamheid in het algemeen.

Stimulansen voor duurzaam watergebruik

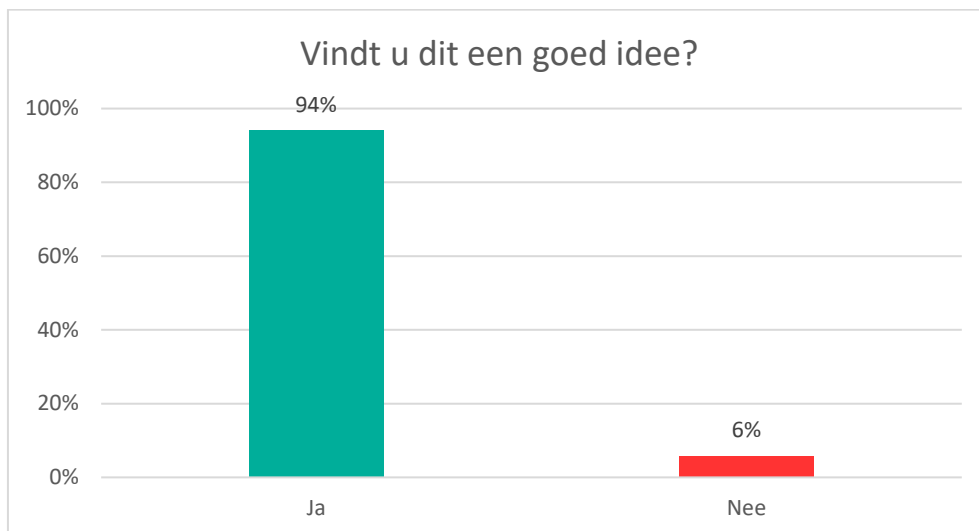
- Een slimme watermeter waardoor je goed kan zien wat je verbruikt, wordt voorgesteld, maar zo'n meter is wellicht te prijzig en biedt geen oplossing als de watermeter wordt geplaatst op (voor oudere mensen) moeilijk bereikbare plaatsen.
- Er is weinig begrip voor het feit dat mensen nog steeds zoveel goed drinkbaar water gebruiken om gewoon door hun toilet te spoelen.
- Er is ook weinig begrip voor verspilling via openbare watervoorzieningen (bv. automatische kranen op openbare plaatsen: "dat blijft zo lang lopen ... ik zou er bijna een douche mee kunnen nemen."

1.6. Waterscan

Klanten die veel water verbruiken en moeilijkheden hebben om hun factuur te betalen, hebben recht op een gratis waterscan, waarbij nagegaan wordt of en hoe er minder water verbruikt kan worden. Hoewel praktisch iedereen dit een goed idee vindt, is er bijna niemand die het instrument kent.



Figuur 10 Kennis Waterscan



Figuur 11 Evaluatie Waterscan

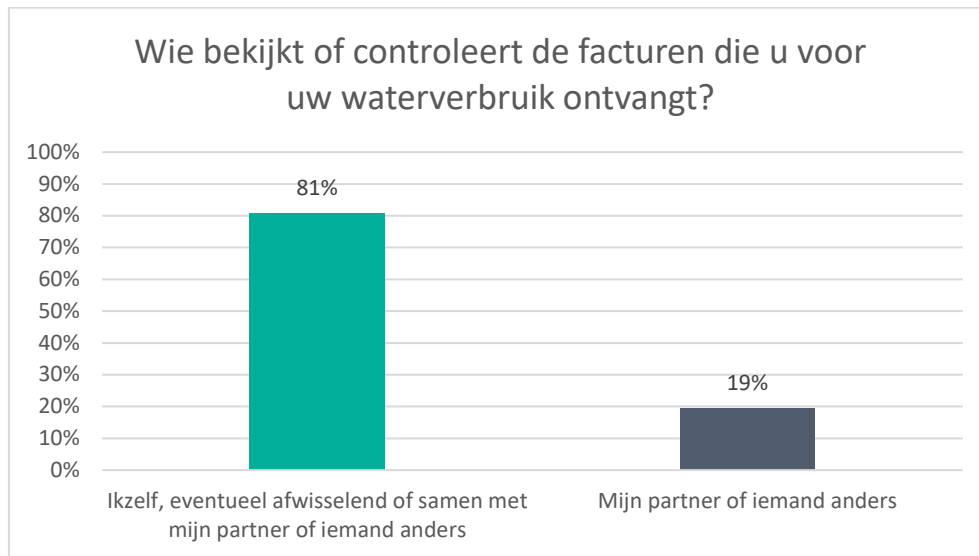
Waterscan

- Een enkeling zegt wel al eens tips te hebben gehad, maar eigenlijk was niemand van deze groep mensen die het moeilijk hebben om hun factuur te betalen, op de hoogte van het bestaan van het 'waterscan' instrument.
- Heel wat deelnemers geven aan dat ze het gaan aanvragen, nu ze weten dat zoiets bestaat ("en voor wie is dat, is dat voor iedereen ...?").

Deel II : Controle en duidelijkheid waterfactuur

2.1. Controle waterfactuur

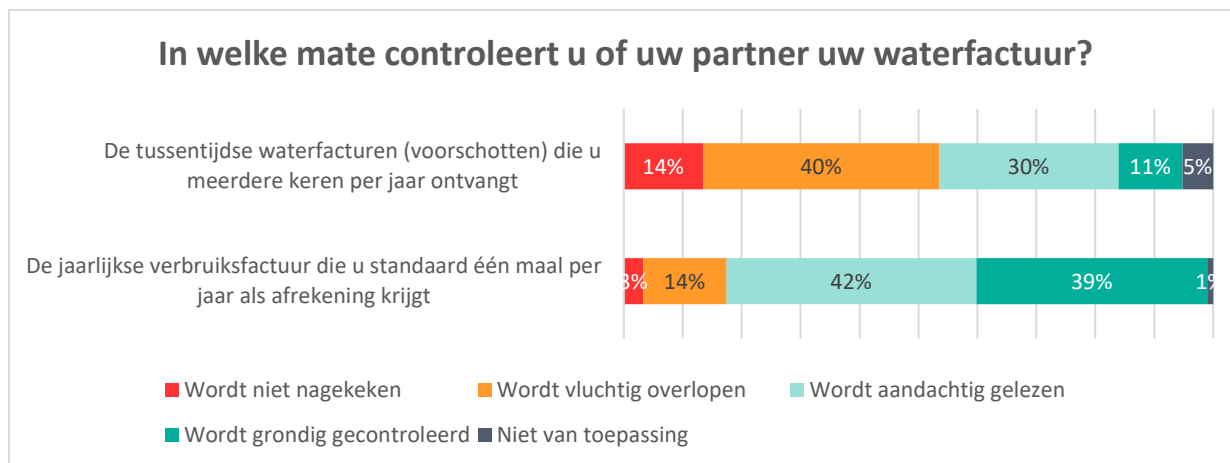
93% van de gezinnen krijgt de waterfactuur rechtstreeks aan zijn/haar gezin aangerekend, in 7% van de gevallen wordt de waterfactuur gericht aan de syndicus of een andere partij.



Figuur 12 Controle van de waterfactuur: wie?

Ruim 80% van de ondervraagden bekijkt of controleert zelf de facturen die ze voor hun waterverbruik ontvangen: 57% doet dat volledig zelf, 23% afwisselend of samen met hun partner of iemand anders.

Wie de waterfactuur controleert, doet dat meestal met aandacht, vooral als het gaat om de jaarlijkse afrekening.



Figuur 13 Controle van de waterfactuur: in welke mate?

8 op de 10 van de gebruikers die zelf hun jaarlijkse waterfactuur nakijken (N=806), zeggen dat aandachtig (42%) tot grondig (39%) te doen, slechts 3% van hen kijkt het niet na. Voor de tussentijdse facturen gaat het om 4 op de 10 personen (11% grondig + 30% aandachtig). Een even grote groep controleert deze voorschotfacturen vluchtig, 14% kijkt ze niet na.

In de vorige meting van 2013 werd vastgesteld dat 14% van de deelnemers de (jaarlijkse) waterfactuur niet nakijkt, 40% ze vluchtig overloopt, 35% ze aandachtig leest en 11% ze heel grondig controleert. Ten opzichte van de studies in 2010 en 2011 betekende dat een significante verschuiving naar een minder vluchtige en meer grondige controle. Nu stellen we vast dat de jaarlijkse factuur blijkbaar nog veel meer gecontroleerd wordt.

		Totaal		Leeftijd		
				<= 34	35 - 54	55 +
		N	806	(A) 174	(B) 317	(C) 315
De tussentijdse waterfacturen (voorschotten) die u meerdere keren per jaar ontvangt	Wordt niet nagekeken	109	14%	14,7%	13,6%	12,7%
	Wordt vluchtig overlopen	323	40%	43,7%	44,8% C	33,4%
	Wordt aandachtig gelezen	245	30%	30,8%	28,1%	32,4%
	Wordt grondig gecontroleerd	88	11%	6,9%	10,5%	13,5%
	Niet van toepassing	42	5%	3,9%	3,1%	8,0% B
De jaarlijkse verbruiksfactuur die u standaard één maal per jaar als afrekening krijgt	Wordt niet nagekeken	27	3%	4,4%	2,3%	3,7%
	Wordt vluchtig overlopen	114	14%	18,4% C	16,2% C	9,7%
	Wordt aandachtig gelezen	342	42%	42,9%	46,8%	37,8%
	Wordt grondig gecontroleerd	316	39%	32,8%	33,8%	48,1% A B
	Niet van toepassing	8	1%	1,6%	0,9%	0,8%

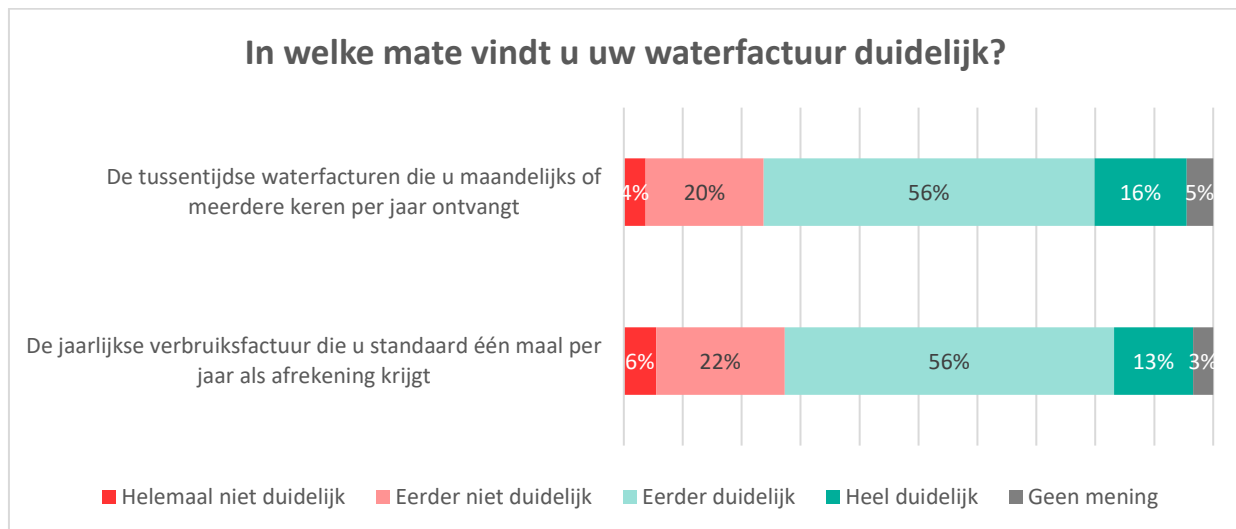
Tabel 9: Controle van de waterfactuur: in welke mate?

Hoger opgeleiden en mensen met hoge inkomens bekijken de tussentijdse facturen eerder niet of slechts vluchtig, maar voor de jaarlijkse eindfacturen zijn er geen significante socio-demografische verschillen behalve voor leeftijd. Zoals ook in 2013 werd vastgesteld, neemt de mate van controle van de waterfactuur toe naarmate de leeftijd van de gebruiker hoger is.

Controle waterfactuur

- De meeste deelnemers zijn alleenstaanden die in een huis wonen (en zelf de facturen ontvangen in plaats van dat deze wordt gericht aan de syndicus van sociale appartementsgebouwen). Ze bellen meestal hun meterstand door en checken de facturen die ze ontvangen. Ze controleren vooral hun verbruiksgegevens (komen ze overeen met de doorgegeven meterstanden?), inclusief de grafieken met het historisch overzicht. Slechts enkelen rekenen ook de factuur na.

2.2. Duidelijkheid waterfactuur

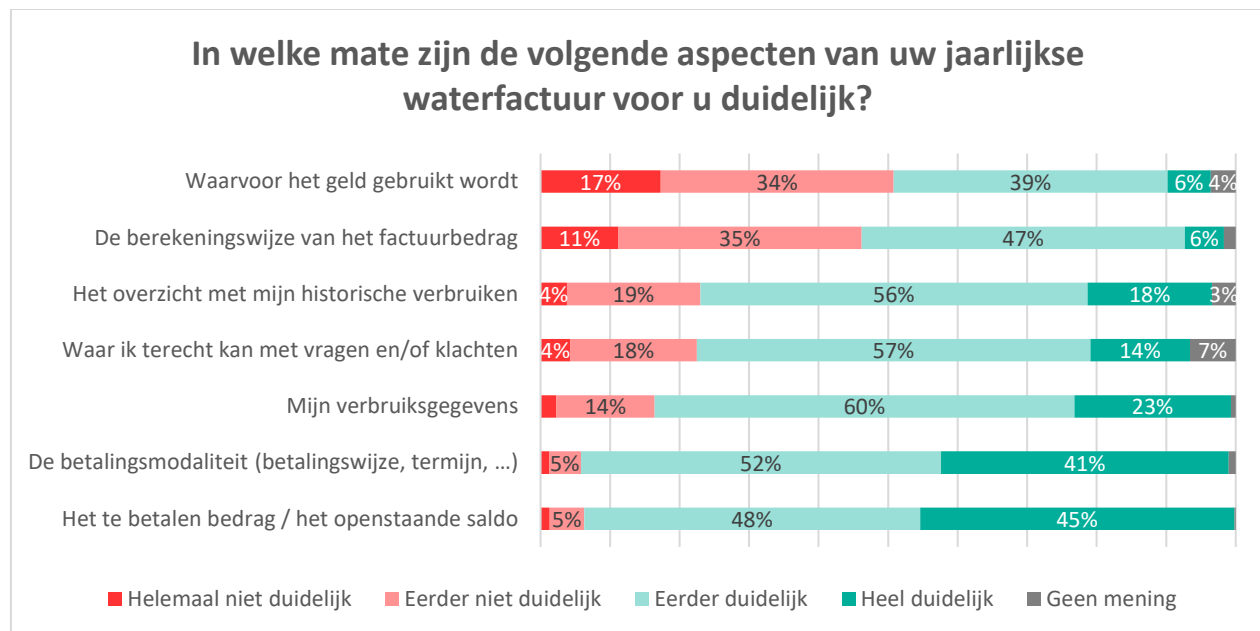


Figuur 14 Duidelijkheid van de waterfactuur: algemeen

Ongeveer 7 op de 10 van de respondenten die zelf hun waterfactuur minstens vluchtig overlopen (N=656 voor tussentijdse, N=771 voor jaarlijkse factuur), vinden de factuur (eerder) duidelijk, maar 'slechts' 16% en 13% vinden de tussentijdse respectievelijk jaarlijkse factuur 'heel duidelijk'. Ongeveer een kwart oordeelt dat de waterfactuur onvoldoende duidelijk is.

Met dit oordeel doet de waterfactuur het iets beter dan bij de Waterpeiling 2014, toen twee derden van de deelnemers (65%) de factuur duidelijk genoeg vond.

Er zijn bij deze evaluatie opvallend weinig verschillen tussen groepen met een verschillende achtergrond (leeftijd, opleidingsniveau, sociale groep). Wel is er een duidelijk sekseverschil: 32% van de vrouwen vindt de (jaarlijkse) factuur niet duidelijk tegenover 23% van de mannen.



Figuur 15 Duidelijkheid van de waterfactuur: detailanalyse

Grootste struikelblokken voor diegenen die de waterfactuur niet volstrekt duidelijk vinden (N=641) zijn (het gebrek aan) transparantie van de berekeningswijze van het factuurbedrag (51%) – net als bij de Waterpeiling 2014, hoewel toen maar liefst 92% vond dat de berekeningswijze duidelijker kon – en de bestemming waarvoor het geld gebruikt wordt (46%). Wat en hoe te betalen is wel voldoende duidelijk. 83% vindt de actuele verbruiksgegevens duidelijk, 74% beaamt dat ook voor het historisch overzicht. Volgens bijna een kwart (23%) is het onduidelijk waar je terecht kan met vragen (18% in 2013).

De struikelblokken lijken uiteindelijk dus nog steeds dezelfde als bij de Waterpeiling 2014, maar aangezien toen maar liefst 92% vond dat de berekeningswijze duidelijker kon, is het resultaat nu opmerkelijk beter.

Toch is er nog ruimte voor verbetering, gezien het belang dat aan een transparante berekening van de waterprijs wordt gehecht. Liefst 94% van alle respondenten beaamt de stelling dat de waterfactuur eenvoudig moet na te rekenen zijn (33% zegt dit ‘eerder belangrijk’ te vinden, liefst 61% duidt ‘heel belangrijk’ aan als antwoord). Hoe hoger de

leeftijd en hoe lager de scholingsgraad en sociale groep, hoe meer nog deze administratieve eenvoud als “heel belangrijk” in de verf wordt gezet.

De sekseverschillen in de algemene beoordeling van de duidelijkheid van de factuur zetten zich door op het vlak van de verbruiksgegevens en de berekeningswijze, die vrouwen minder duidelijk vinden dan mannen. Hoger opgeleiden (57%) beweren significant vaker dan lager opgeleiden (47%) dat het voor hen duidelijk is welke kosten door de waterfactuur worden gedekt, maar andere significante verschillen naar opleiding of sociale groep zijn er niet.

De belangrijkste spontane bedenkingen bij de (onduidelijkheid van de) waterfactuur geuit door een deel van de respondenten (N=99) als antwoord op de open vraag “Zijn er andere aspecten van de waterfactuur die u niet duidelijk genoeg vindt?” betreffen voornamelijk:

- De berekeningswijze en met name de moeilijkheid of onmogelijkheid om zelf de factuur te her-berekenen en vergelijkingen te maken qua verbruik en bedrag, als gevolg van verschillen in tarieven en in periodes die niet samenvallen met het kalenderjaar.
- Diverse aspecten zoals de berekeningswijze en de hoogte van de voorschotten, de (te) korte betalingstermijn en de onduidelijkheid m.b.t. (het doel van de) taksen.
- De vraag hoe het komt dat als je minder verbruikt en meer bespaart, je toch elk jaar meer moet betalen?

Duidelijkheid waterfactuur

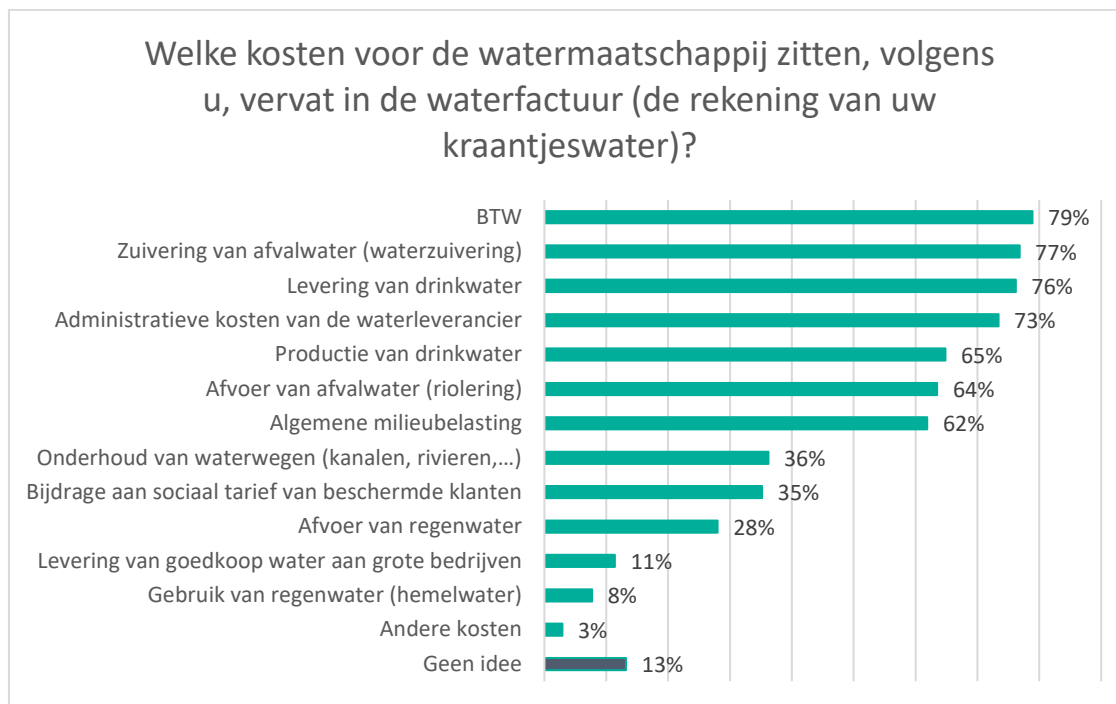
- De respondenten geven aan dat het infokaartje dat soms bij de factuur wordt gevoegd, hen helpt de factuur te lezen en te begrijpen ... “eigenlijk zouden ze dat elke keer moeten doen.”
- Algemeen vindt men dat het duidelijk is wat je moet betalen, hoe en tegen wanneer je moet betalen, en ook waar je terecht kan met vragen of klachten. Over de duidelijkheid van de (actuele en historische) verbruiksgegevens en de berekeningswijze is er evenwel kritiek. Na het uitdelen van een voorbeeldfactuur aan elke deelnemer in de focusgroep, blijken er uit het bespreken ervan en het aftoetsen van een reeks aspecten (zie vragenlijst) toch wel wat vragen en problemen te zijn:
 - Begrijpelijkheid: “Ik begrijp het geheel wel, maar er staan woorden tussen die ik niet begrijp, zoals comforttarief en vast recht ... Ik weet niet wat dat wil zeggen.”
 - Berekeningswijze: Praktisch iedereen gaat akkoord dat het wel duidelijk is wat ze moeten betalen, maar niet hoe de watermaatschappijen daaraan komen. De meesten weten niet goed hoe het factuurbedrag precies wordt berekend, het factuurbedrag narekenen is zeer moeilijk.
 - Onduidelijkheid over (de verhouding tussen) het geschat verbruik (tussentijdse voorschotfacturen) en het effectief verbruik (jaarlijkse eindafrekening).
 - o “Ik vind het raar dat ze zelf inschatten hoeveel je verbruikt per maand, omdat dat elke maand anders kan zijn.”
 - o “Het is niet zo duidelijk wat al aangerekend is geweest, wat je al hebt betaald en hoeveel je eigenlijk nog moet betalen.”
 - Vergelijkbaarheid: “Ze zouden ook een overzicht kunnen geven van wat een normaal verbruik is voor een alleenstaande, voor een gezin met x aantal kinderen, enz. Zodat je kan vergelijken of je veel of weinig verbruikt.”
 - Historisch verbruik: Verwarrend door moeilijke vergelijkbaarheid als datums en periodes niet helemaal samenvallen en overeenkomen met kalenderjaren ... “soms volgen die datums ook niet mooi op elkaar. Bijvoorbeeld 1/1 tot 18/2 en dan 20/2 tot”
 - Waarom geen maandelijks (voorschot)facturen i.p.v. driemaandelijks?

Deel III : Kennis en perceptie waterprijs

Met de integrale waterfactuur betaalt de abonnee voor:

- De productie en levering van drinkwater (het kraantjeswater);
- De afvoer van het afvalwater (gemeentelijke saneringsbijdrage of -vergoeding);
- De zuivering van het afvalwater (bovengemeentelijke saneringsbijdrage of -vergoeding).

3.1. Kennis waterfactuur



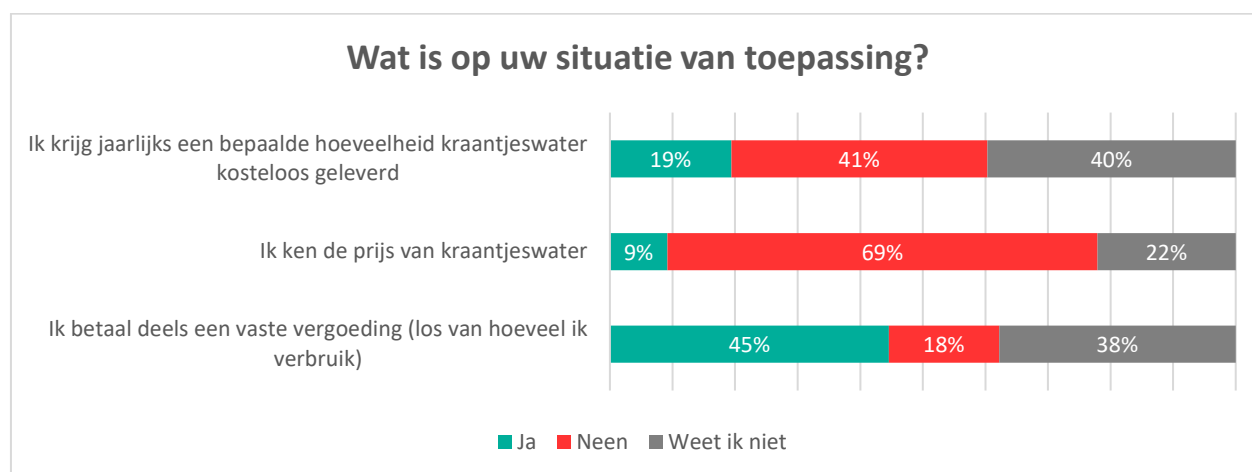
Figuur 16 Kennis van de componenten van de integrale waterfactuur

Ruim drie kwart (77%) van de huishoudelijke gebruikers is ervan op de hoogte dat de waterfactuur ook de afvalwaterzuivering omvat, 64% verwijst ook naar de afvoer van afvalwater. Globaal geven zowat 2 op de 3 van de respondenten te kennen dat de kosten voor de productie en levering van drinkwater, voor de afvoer en zuivering van afvalwater en de administratieve kosten van de waterleverancier vervat zitten in de drinkwaterfactuur.

	2013	2017
Zuivering van afvalwater (waterzuivering)	80%	77%
Levering van drinkwater	84%	76%
Administratieve kosten van de waterleverancier	84%	73%
Productie van drinkwater	67%	65%
Afvoer van afvalwater (riolering)	59%	64%
Onderhoud van waterwegen (kanalen, rivieren,...)	37%	36%
Afvoer van regenwater	24%	28%
Gebruik van regenwater (regenwater)	11%	8%

Tabel 10: Kennis van de componenten van de integrale waterfactuur

De kennis van de componenten van de integrale waterfactuur lijkt daarmee in de lijn te liggen van de onderzoeksresultaten van de vorige marktbevraging in 2013, al zijn er wel wat procentuele verschuivingen, zowel in positieve als in negatieve richting. Nog steeds denkt meer dan 1 op de 3 van de respondenten dat ook het onderhoud van waterwegen vervat zit in de integrale waterfactuur.



Figuur 17 Kennis van de waterprijs

Nog geen 10% van de huishoudelijke gebruikers zegt de prijs van kraantjeswater te kennen (in 2013 was dat nog 15%). 45% is er wel van op de hoogte dat een vaste vergoeding dient betaald te worden los van het verbruik, maar evengoed denkt bijna 20% van niet en weet bijna 40% dit niet. De gebrekkige kennis m.b.t. de waterprijs blijkt ook uit het feit dat slechts 41% weet dat de kosteloze levering van kraantjeswater niet meer van toepassing is. We zien wel dat 73% van de Vlamingen van mening is dat de minimale hoeveelheid drinkwater die elke persoon dagelijks nodig heeft, voor elke inwoner gratis zou moeten zijn. Hoe lager het gezinsinkomen, hoe sterker die overtuiging: van 81% van de mensen uit de laagste inkomensklasse tot 67% van de mensen in de hoogste inkomensgroep.

		Totaal		Geslacht		Leeftijd		
				man	vrouw	<= 34	35 - 54	55 +
		N	806	(A) 499	(B) 501	(A) 276	(B) 374	(C) 350
Ik krijg jaarlijks een bepaalde hoeveelheid kraantjeswater kosteloos geleverd	Ja	194	19,4%	18,9%	20,0%	12,9%	22,6% A	21,2% A
	Nee	409	40,9%	46,1% B	35,7%	30,3%	42,0% A	48,0% A
	Weet ik niet	397	39,7%	35,0%	44,3% A	56,8% B C	35,4%	30,8%
Ik ken de prijs van kraantjeswater	Ja	92	9,2%	12,0% B	6,4%	2,0%	6,9% A	17,2% A B
	Nee	687	68,7%	70,2%	67,3%	73,2% C	76,3% C	57,0%
	Weet ik niet	221	22,1%	17,9%	26,4% A	24,8% B	16,8%	25,8% B
Ik betaal deels een vaste vergoeding (los van hoeveel ik verbruik)	Ja	446	44,6%	45,8%	43,3%	33,6%	44,5% A	53,2% A
	Nee	176	17,6%	21,7% B	13,6%	18,7%	19,4%	14,9%
	Weet ik niet	378	37,8%	32,5%	43,1% A	47,7% B C	36,1%	31,9%

Tabel 11: Kennis van de waterprijs

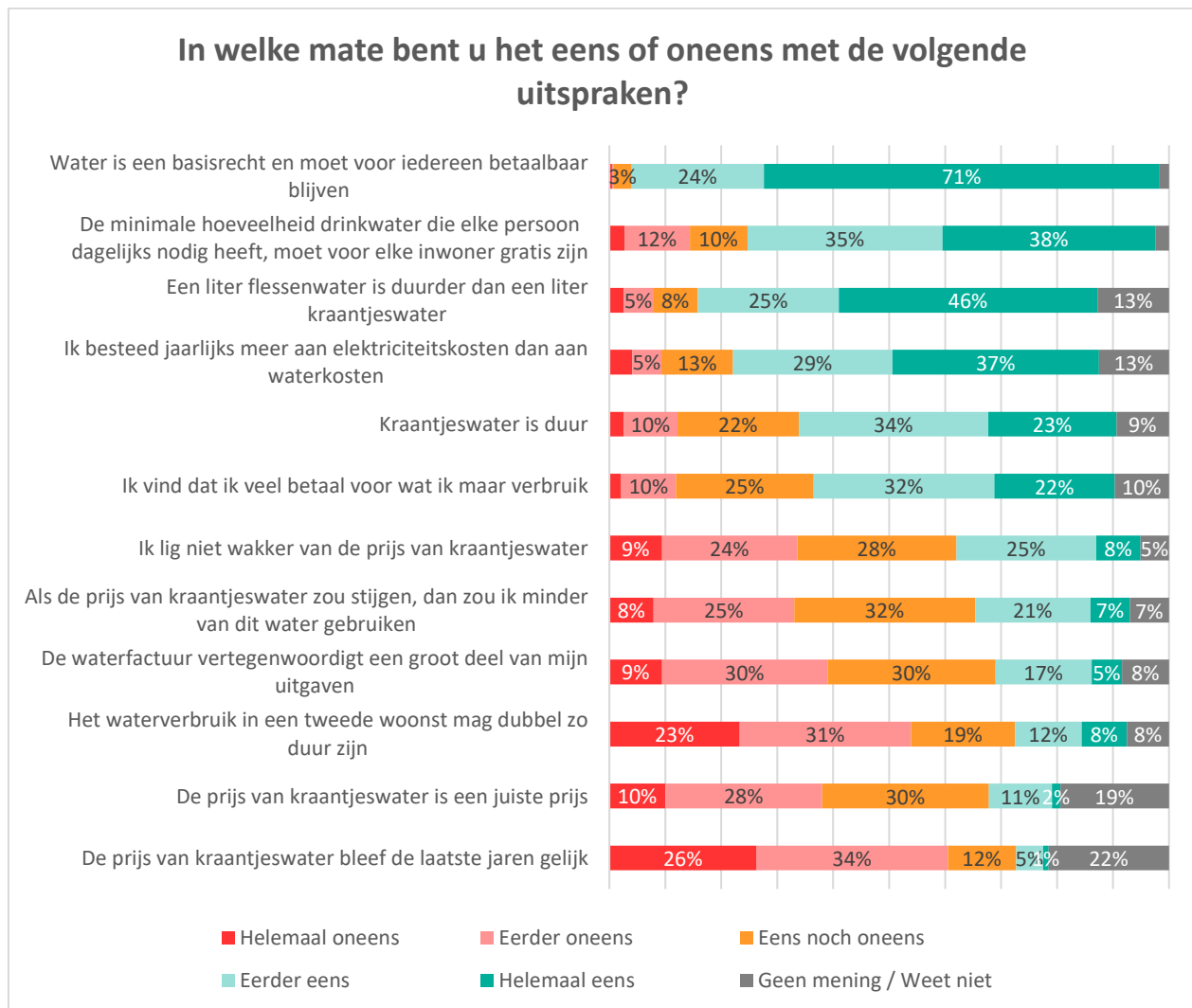
De zelfverklaarde kennis van de prijs van water is groter bij mannen en neemt toe met de leeftijd. Meer mannen blijken ook te weten geen kosteloze levering van een bepaalde hoeveelheid kraantjes water (meer) te krijgen, maar anderzijds menen ook meer mannen dan vrouwen dat er geen vaste prijscomponent bestaat. Ongeveer de helft van de respondenten in de jongste leeftijdsgroep heeft geen idee over wat precies geregeld is op deze beide vlakken.

Kennis waterfactuur

- De meeste deelnemers geven aan dat ze eigenlijk niet weten waarvoor ze betalen, dat ze gewoon de waterfactuur betalen zonder erbij stil te staan.
- Tegelijkertijd geven ze ook aan dat ze het eigenlijk wel willen weten, dat het belangrijk is, en vragen ze zich af waarom de factuur hen daar niet meer duidelijkheid over geeft.
- De prijs van drinkwater is niet gekend. Bijna alle respondenten zijn er wel van op de hoogte dat jaarlijks een bepaalde hoeveelheid kraantjeswater gratis geleverd krijgen niet meer het geval is. Maar dat je voor een deel een vaste vergoeding moet betalen, ongeacht of je veel of weinig verbruikt, is dan weer iets waarvan niet iedereen op de hoogte is.

3.2. Perceptie waterprijs

Met onderstaande uitspraken werd gepeild naar de perceptie die leeft m.b.t. de prijs van drinkwater.



Figuur 18 Perceptie van de waterprijs

57% van de ondervraagden vindt drinkwater duur, 13% is het daarmee oneens. Volgens 2 op de 3 blijft de kost wel lager dan die van elektriciteit, maar de groep die dat vindt (65%) is wel significant kleiner dan in 2013 (69%). In dezelfde lijn ligt de stelling dat mensen veel betalen voor wat ze maar verbruiken: 54% gaat akkoord, 12% niet.

38% van de gebruikers vindt de waterprijs geen juiste prijs, volgens slechts 13% is het dat wel (maar 19% heeft hierover geen mening). 69% van de respondenten vindt het belangrijk dat de waterprijs een zuinig waterverbruik stimuleert: 77% van de 55-plussers gaan daarmee akkoord tegenover 67% van de -35-jarigen en 62% van de middelste leeftijdsgroep). En hoe lager de scholingsgraad en sociale groep, hoe meer ook deze aanzet tot zuinig watergebruik als “heel” belangrijk in de verf wordt gezet.

Volgens 60% is de waterprijs de laatste jaren ook niet gelijk gebleven (slechts 6% denkt van wel, 22% weet het niet). Dat verklaart mogelijk mee het verschil met de meting in 2013 toen nog 22% van de gebruikers de waterprijs als ‘correct’ percipieerde, en 31% niet.

Prijsstijgingen resulteren echter niet noodzakelijk in aangepast gedrag (minder / zuiniger verbruik). 28% zou bij een prijsstijging minder gaan gebruiken, 33% zegt dat niet te zullen doen. Hier is het verschil met de vorige peiling in 2013 beperkt (25% tegenover 28%).

Drinkwater wordt als eerder duur gepercipieerd, maar terwijl 1 op de 3 (31%) zegt er wakker van te liggen, is dat voor een even grote groep (33%) niet het geval. De financiële draagkracht van het gezin speelt hierin wellicht een rol. Zo geeft 37% van de respondenten uit de hogere sociale groepen aan dat ze niet wakker liggen van de prijs van drinkwater, bij de gebruikers uit lagere sociale groepen is dat significant minder (28%). Terwijl bijna een kwart (23%) beaamt dat de waterfactuur een groot deel van het huishoudelijke budget vertegenwoordigt, is dat volgens 39% niet het geval.

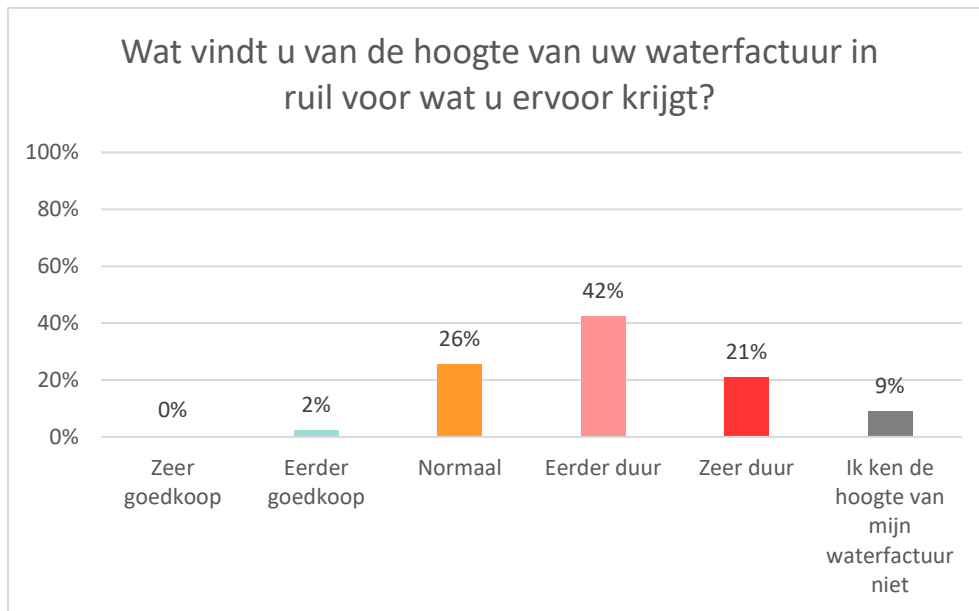
Opvallend is dat nagenoeg exact hetzelfde resultaat werd opgetekend bij de Waterpeiling 2014, toen ook 23% van de ondervraagden stelde dat de uitgaven voor kraantjeswater een groot deel van hun huishoudbudget vertegenwoordigen, en 39% hiermee niet akkoord ging. In vergelijking met eerdere marktbevragingen was het aandeel toen wel gestegen, van 16% in 2010 tot 23 % in 2013.

Anderzijds zien we wel dat in 2013 ‘slechts’ 23% stelde niet wakker te liggen van de prijs van het kraantjeswater tegenover 33% nu.

Uit de enquête blijkt net als bij voorgaande studies dat de perceptie van de waterprijs deels samenhangt met scholingsgraad en gezinsinkomen/budget.

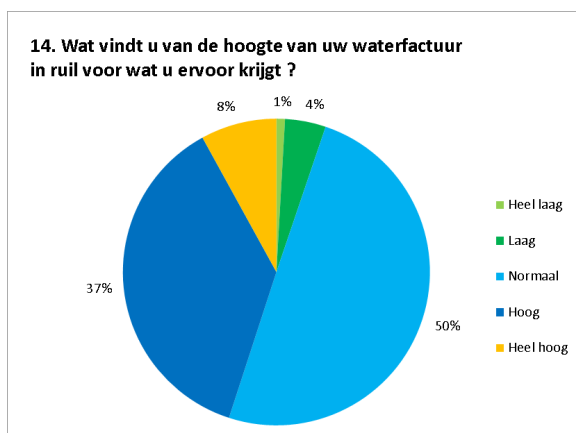
		Totaal		Diploma		Gezamenlijk netto-maandelijks gezinsinkomen			
				Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	Maximum €2.000	€2.000 - €3.000	Meer dan €3.000	Zeg ik liever niet
		N	1000	(A) 650	(B) 350	(A) 225	(B) 257	(C) 327	(D) 192
De prijs van kraantjeswater is een juiste prijs	Oneens	380	38,0%	42,8% B	29,0%	38,1%	38,0%	35,2%	42,6%
	Neutraal	298	29,8%	30,0%	29,3%	35,3%	28,7%	29,1%	25,7%
	Eens	128	12,8%	10,3%	17,5% A	10,3%	15,6% D	16,2% D	6,5%
	Geen mening	194	19,4%	16,8%	24,2% A	16,3%	17,7%	19,5%	25,2%
Kraantjeswater is duur	Oneens	122	12,2%	8,8%	18,4% A	9,8%	8,9%	21,1% A B D	4,3%
	Neutraal	217	21,7%	20,9%	23,1%	24,0%	22,2%	21,9%	17,8%
	Eens	567	56,7%	61,9% B	47,1%	57,5%	63,1% C	49,1%	60,2%
	Geen mening	94	9,4%	8,4%	11,3%	8,7%	5,8%	7,9%	17,6% A B C
Ik lig niet wakker van de prijs van kraantjeswater	Oneens	336	33,6%	36,7% B	27,8%	34,7%	35,8%	31,5%	32,9%
	Neutraal	284	28,4%	30,3%	24,9%	31,2%	28,7%	26,0%	29,0%
	Eens	329	32,9%	26,2%	45,3% A	31,0%	29,8%	40,8% B D	25,7%
	Geen mening	51	5,1%	6,8% B	2,0%	3,2%	5,8% C	1,7%	12,4% A C
Als de prijs van kraantjeswater zou stijgen, dan zou ik minder van dit water gebruiken	Oneens	330	33,0%	29,3%	39,9% A	35,8%	30,0%	38,7% D	24,2%
	Neutraal	323	32,3%	34,6% B	28,0%	27,3%	37,9%	29,7%	35,2%
	Eens	277	27,7%	27,9%	27,2%	30,1%	25,9%	27,2%	28,2%
	Geen mening	70	7,0%	8,1%	4,9%	6,8%	6,2%	4,5%	12,4% C
De waterfactuur vertegenwoordigt een groot deel van mijn uitgaven	Oneens	390	39,0%	34,0%	48,3% A	34,2%	37,7%	49,6% A B D	28,3%
	Neutraal	300	30,0%	31,7%	26,8%	33,1%	27,1%	30,8%	28,8%
	Eens	226	22,6%	26,6% B	15,2%	28,1% C	27,3% C	12,2%	27,7% C
	Geen mening	84	8,4%	7,7%	9,7%	4,6%	7,8%	7,4%	15,2% A C
Ik vind dat ik veel betaal voor wat ik maar verbruik	Oneens	119	11,9%	10,7%	14,3%	10,6%	10,7%	15,4%	9,2%
	Neutraal	246	24,6%	22,4%	28,6% A	25,8%	20,7%	29,5%	19,8%
	Eens	538	53,8%	58,8% B	44,6%	57,1% C	60,8% C	45,5%	54,9%
	Geen mening	97	9,7%	8,1%	12,6% A	6,5%	7,8%	9,5%	16,1% A B

Tabel 12: Perceptie van de waterprijs



Figuur 19 Perceptie van de hoogte van de waterprijs 2017

Uiteindelijk vindt 63% van de respondenten de prijs van drinkwater hoog tot zeer hoog (21%). Als de bijna 10% mensen die zeggen dat ze de hoogte van hun waterfactuur niet kennen, niet worden meegerekend, betekent dit dat net geen 70% de waterprijs hoog vindt. Een kwart vindt de waterprijs normaal. Dit betekent een zeer groot verschil ten opzichte van de bevraging in 2013 toen de helft van de ondervraagden de hoogte van de waterfactuur normaal vond en 'slechts' 37% hoog.



Figuur 20 Perceptie van de hoogte van de waterprijs 2013

		Totaal		Diploma		Gezamenlijk netto-maandelijks gezinsinkomen			
				Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	Maximum €2.000	€2.000 - €3.000	Meer dan €3.000	Zeg ik liever niet
		N	1000	(A) 650	(B) 350	(A) 225	(B) 257	(C) 327	(D) 192
Wat vindt u van de hoogte van uw waterfactuur in ruil voor wat u ervoor krijgt?	(n)	1000	100,0%	650	350	225	257	327	192
	Goedkoop	25	2,5%	1,3%	4,6% A	3,0%	1,7%	4,2%	0%
	Normaal	255	25,5%	23,1%	30,0% A	25,0%	21,9%	32,6% B D	18,8%
	Duur	631	63,1%	68,3% B	53,4%	67,6% C	69,6% C	53,8%	65,0%
	Ik ken de hoogte van mijn waterfactuur niet	89	8,9%	7,3%	12,0% A	4,4%	6,8%	9,4%	16,2% A B

Tabel 13: Perceptie van de hoogte van de waterprijs

68% van de lager opgeleide respondenten vindt de waterprijs hoog voor wat je ervoor krijgt (23% vindt het een normale prijs) tegenover 53% van de hoger opgeleiden (30% vindt het een normale prijs), een resultaat dat ook weerspiegeld wordt door de visies binnen de verschillende inkomensniveaus. In 2013 werden geen significante verschillen opgetekend naar opleiding, en ook niet naar leeftijd. Nu stellen we vast dat een kwart van de jongste leeftijdsgroep aangeeft dat ze de hoogte van de factuur niet kennen.

		Totaal		Wat vindt u van de hoogte van uw waterfactuur in ruil voor wat u ervoor krijgt?			
				Goedkoop	Normaal	Duur	Ik ken de hoogte van mijn factuur niet
				(A) 25	(B) 255	(C) 631	(D) 89
		N	806				
De tussentijdse waterfacturen die u maandelijks of meerdere keren per jaar ontvangt	(n)	656	65,6%	20	175	455	6
	Helemaal niet duidelijk	25	3,7%	0%	1,5%	4,8% B	0%
	Eerder niet duidelijk	131	20,0%	12,4%	13,3%	23,0% B	13,0%
	Eerder duidelijk	368	56,1%	50,8%	57,9%	56,2%	15,4%
	Heel duidelijk	103	15,6%	32,2% C	21,2% C	13,0%	0%
	Geen mening	30	4,5%	4,6%	6,2%	2,9%	71,6% A B C
De jaarlijkse verbruiksfactuur die u standaard één maal per jaar als afrekening krijgt	(n)	771	77,1%	23	209	528	11
	Helemaal niet duidelijk	42	5,5%	3,4%	1,2%	7,4% B	0%
	Eerder niet duidelijk	168	21,8%	12,5%	12,9%	25,8% B	16,4%
	Eerder duidelijk	431	55,9%	39,8%	62,8% D	54,7%	16,0%
	Heel duidelijk	104	13,4%	40,3% C	19,4% C	9,8%	16,4%
	Geen mening	26	3,4%	4,0%	3,7%	2,3%	51,3% A B C
De berekeningswijze van het factuurbedrag	(n)	641	64,1%	13	161	464	4
	Niet duidelijk	296	46,2%	29,5%	28,3%	52,8% B	50,6%
	Duidelijk	334	52,1%	70,5%	68,4% C	46,0%	49,4%
	Geen mening	11	1,7%	0%	3,3%	1,2%	0%
Waarvoor het geld gebruikt wordt (drinkwater, inzameling, zuivering, openbare dienstverplichtingen, btw,)	(n)	641	64,1%	13	161	464	4
	Niet duidelijk	326	50,8%	45,9%	36,2%	55,8% B	73,1%
	Duidelijk	292	45,6%	47,8%	61,1% C	40,3%	26,9%
	Geen mening	23	3,6%	6,3%	2,7%	3,9%	0%

Tabel 14: Gerelateerde percepties: duidelijkheid waterfactuur en hoogte waterprijs

Wat heel erg opvalt is dat wie de waterprijs hoog vindt voor wat je ervoor krijgt, de factuur ook een stuk minder duidelijk vindt en zowel de berekeningswijze van het factuurbedrag als de bestemming van het geld veel meer in vraag stelt. Meer dan de helft van deze groep vindt de prijsberekening en -bestemming onduidelijk, terwijl 7 op de 10 respondenten die de prijs normaal of zelfs laag vinden, de berekeningswijze op de factuur wel transparant vindt. 1 op de 3 van de mensen die de prijs hoog vindt, vindt de jaar factuur niet duidelijk, terwijl ruim 8 op de 10 van de anderen geen probleem lijken te hebben met de facturen.

	Wat vindt u van de hoogte van uw waterfactuur in ruil voor wat u ervoor krijgt?					
	Totaal		Goedkoop	Normaal	Duur	Ik ken de hoogte van mijn waterfactuur niet
	N	1000	(A) 25	(B) 255	(C) 631	(D) 89
BTW	789	78,9%	80,5% D	78,1% D	83,5% D	48,5%
Zuivering van afvalwater (waterzuivering)	768	76,8%	83,0% D	76,2% D	80,2% D	52,5%
Levering van drinkwater	762	76,2%	91,8% D	75,4% D	79,2% D	52,9%
Administratieve kosten van de waterleverancier	734	73,4%	85,4% D	68,8% D	77,7% B D	52,6%
Productie van drinkwater	648	64,8%	82,5% D	66,9% D	66,5% D	41,2%
Afvoer van afvalwater (riolering)	635	63,5%	69,9%	55,3%	69,5% B D	43,1%
Algemene milieubelasting	619	61,9%	62,1% D	60,1% D	67,0% D	30,8%
Onderhoud van waterwegen (kanalen, rivieren,...)	362	36,2%	21,1%	30,7%	40,4% B	26,8%
Bijdrage aan sociaal tarief van beschermde klanten	352	35,2%	56,4% D	31,5%	37,8% D	21,7%
Afvoer van regenwater	280	28,0%	43,9% D	23,5%	30,7%	17,2%
Levering van goedkoop water aan grote bedrijven	114	11,4%	5,3%	6,2%	15,0% B D	2,7%
Gebruik van regenwater (hemelwater)	77	7,7%	3,7%	6,0%	8,6%	6,8%
Andere kosten, namelijk:	29	2,9%	0%	1,4%	4,0%	0%
Geen idee	132	13,2%	8,2%	11,4%	10,1%	41,8% A B C

Tabel 15: Gerelateerde percepties: kennis waterfactuur en hoogte waterprijs

De kennis van de waterfactuur verschilt naargelang de perceptie van de hoogte ervan op bepaalde punten, maar de relatie is niet eenduidig. Wel menen bv. relatief meer respondenten die de factuur duur vinden (40%) dan respondenten die de factuur goedkoop (21%) of normaal (31%) dat ook onderhoud van waterwegen vervat is.

Perceptie waterprijs

- Water is een basisrecht en moet voor iedereen betaalbaar blijven. Er moet steeds rekening gehouden worden met de meest kwetsbaren, en mensen afsluiten, is iets dat je in geen enkel geval doet.
- Op de vraag “of het drinkwater dat iedere persoon dagelijks nodig heeft, gratis zou moeten zijn” volgen er wat gemengde reacties. In principe wel, maar er is geen overtuigd geloof in het gratis-verhaal want “dan moeten we waarschijnlijk weer meer belastingen betalen.”
- Ook al vindt men de waterfactuur hoog en gaat iedereen ermee akkoord dat de waterfactuur een groot deel van hun uitgaven vertegenwoordigt (zij het minder dan de kosten voor elektriciteit), toch gaat men ervan uit dat de prijs van kraantjeswater een juiste prijs is - al vindt men wel dat er veel belasting op wordt geheven, o.a. te oordelen naar de frequentie waarmee op de factuur naar BTW wordt verwezen.
- Over de prijs van kraantjeswater lijkt niemand echt wakker te liggen, maar dat is dan vooral “omdat je toch moet betalen” en gewoon, vertrouwensvol betalen is wat het merendeel van deze mensen doet. De prijs op zich is ook niet gekend, al weet men wel zeker dat een liter flessenwater duurder is dan een liter kraantjeswater.
- De deelnemers zijn van mening dat de prijs de laatste jaren is gestegen, en geven aan dat dit hen in principe wel aanzet tot minder verbruik, maar willen is nog geen kunnen. De meeste deelnemers zeggen dat ze niet veel minder zouden kunnen verbruiken, zeker niet als ze kinderen hebben, en geven aan dat ze nu al heel zuinig en spaarzaam proberen om te gaan met water.
- Uiteindelijk vindt iedereen dat ze veel (moeten) betalen voor wat ze in ruil krijgen / voor wat ze maar verbruiken, zelfs al zijn ze zuinig met drinkwater: “Ze zeggen al jaren dat de burger zuiniger moet zijn, de burger doet dat, maar moet toch altijd meer betalen. Hoe kan dat?”

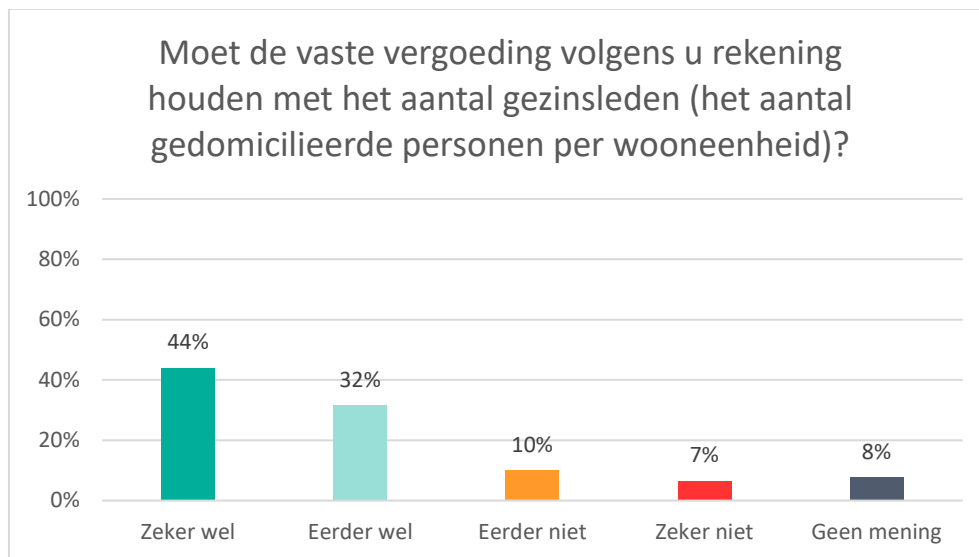
Deel IV : Tariefstructuur

Elk onderdeel van de waterfactuur (drinkwaterprijs, kost voor afvoer van afvalwater en kost van zuivering van afvalwater) bestaat uit:

- Een vaste vergoeding die los staat van het eigenlijke waterverbruik en wordt aangerekend per wooneenheid.
- Een variabele vergoeding die afhankelijk is van het waterverbruik.

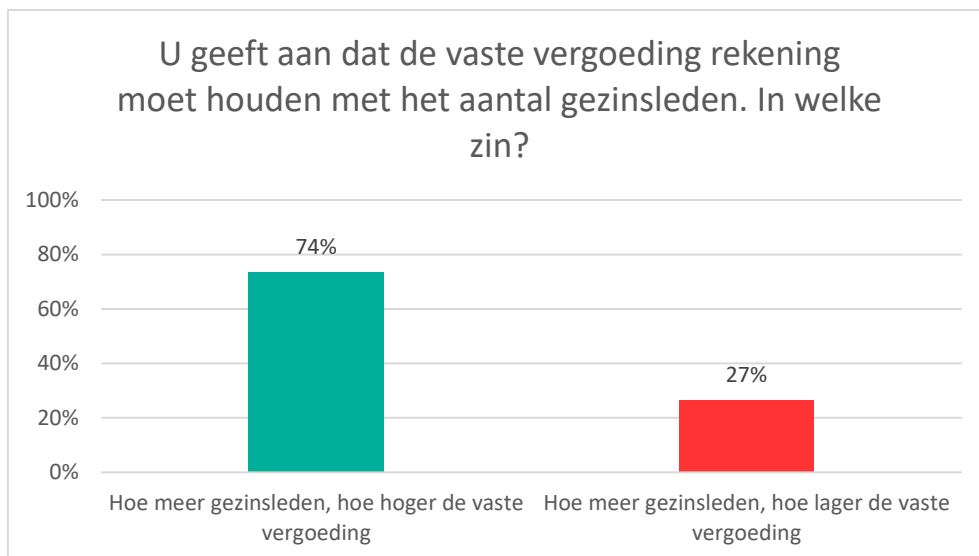
4.1. Vaste vergoeding

Onderstaande resultaten hebben betrekking op de vaste vergoeding in de waterfactuur (de vergoeding die in elk geval betaald moet worden, onafhankelijk van het verbruik). Er werd niet gepolst naar de wenselijkheid van een vaste vergoedingscomponent op zich, daar waar 28% van de respondenten in de Waterpeiling 2014 deze als 'ongewenst' bestempelden.



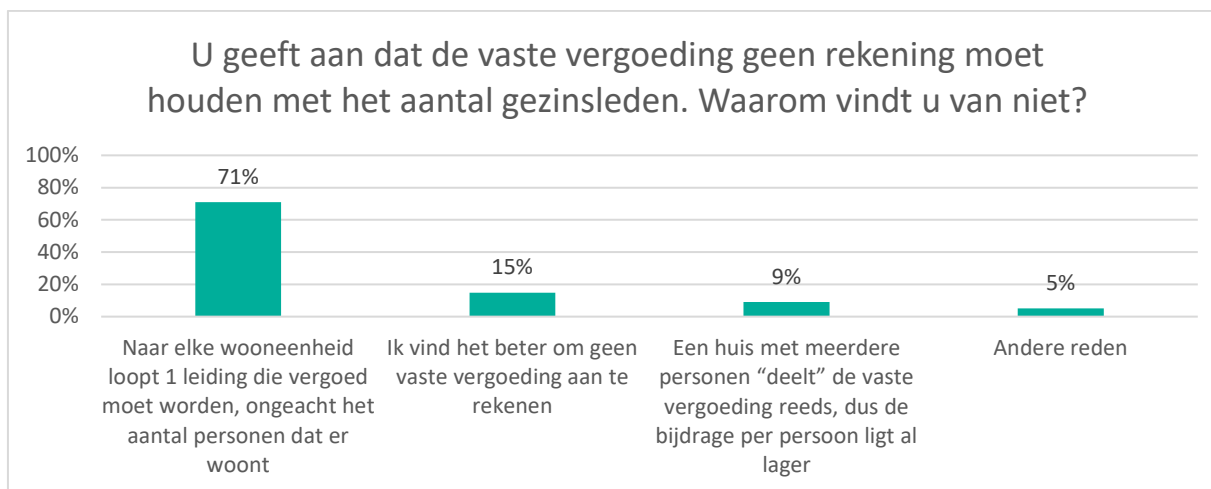
Figuur 21 Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte?

Drie kwart van de respondenten vindt dat de vaste vergoeding rekening moet houden met het aantal gedomicilieerde personen per wooneenheid.



Figuur 22 Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte: in welke zin?

Nog eens drie kwart van de meerderheid (N=756) die vindt dat de vaste vergoeding rekening moet houden met het aantal gezinsleden, is van mening dat de vergoeding hoger moet zijn naarmate er meer personen op het woonadres gedomicilieerd zijn.



Figuur 23 Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte: waarom niet?

Van de minderheid (17%, N=166) die vindt dat de vaste vergoeding geen rekening moet houden met het aantal gezinsleden, geeft veruit de grootste groep aan dat de vaste vergoeding gekoppeld is of moet worden aan de wooneenheid op zich (1 leiding, 1 teller), los van het aantal mensen dat er woont. Onder 'andere redenen' wordt vooral verwezen naar het feit dat niet iedereen evenveel water verbruikt en de overtuiging dat alleenstaanden niet mogen worden gediscrimineerd t.o.v. gezinnen.

	Totaal		Leeftijd			Diploma		Aantal gedomicilieerde personen			
			<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	1	2	3	4 of meer
	N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
Zeker wel	440	44%	41,6%	42,8%	47,2%	43,0%	45,9%	66,4% B C D	45,0%	38,7%	35,1%
Eerder wel	316	32%	34,0%	34,2%	26,8%	31,3%	32,1%	16,8%	33,5% A	34,5% A	34,1% A
Eerder niet	101	10%	10,8%	9,3%	10,5%	9,3%	11,7%	4,0%	7,8%	8,3%	17,6% A B C
Zeker niet	65	7%	2,9%	6,8%	9,0% A	6,9%	5,7%	4,4%	8,4%	5,4%	5,7%
Geen mening	78	8%	10,7%	6,9%	6,5%	9,5% B	4,7%	8,4%	5,3%	13,1% B	7,4%

Tabel 16: Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte?

	Totaal		Leeftijd			Diploma		Aantal gedomicilieerde personen			
			<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	1	2	3	4 of meer
	N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
(n)	756	76%	209	288	259	483	273	115	306	140	195
Hoe meer gezinsleden, hoe hoger de vaste vergoeding	555	74%	83,9% B C	65,4%	74,1%	72,3%	75,5%	90,1% C D	79,6% D	69,4%	57,1%
Hoe meer gezinsleden, hoe lager de vaste vergoeding	200	27%	16,1%	34,6% A	25,9% A	27,7%	24,5%	9,9%	20,4%	30,6% A	42,9% A B

Tabel 17: Vaste vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte: in welke zin?

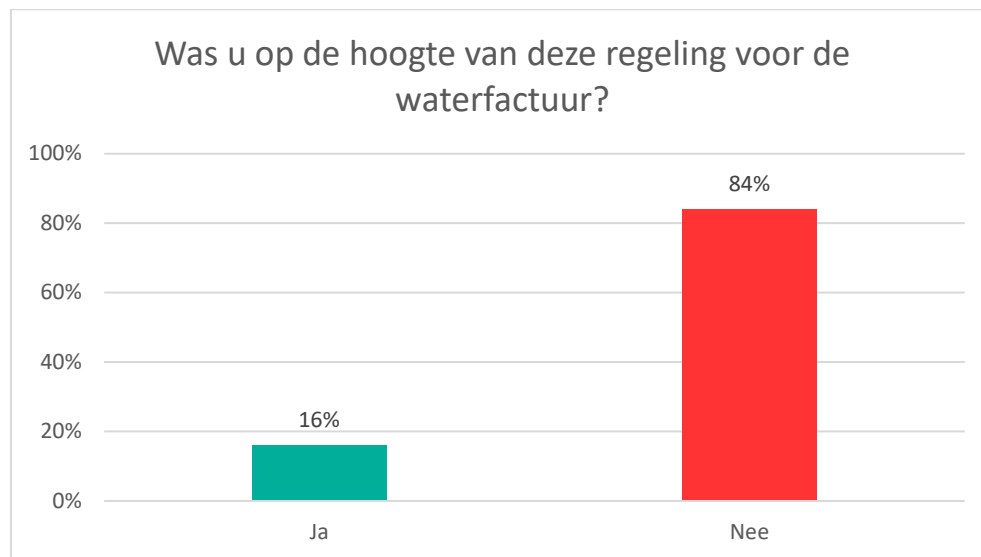
Hoe groter het gezin, hoe minder steun om de vaste vergoeding afhankelijk te maken van de gezinsgrootte, maar dat lijkt vooral ingegeven door de vrees dat de vergoeding proportioneel zou toenemen met het aantal gezinsleden.

In de Waterpeiling 2014 meende 70% van de ondervraagde watergebruikers dat er compenserende maatregelen mogen komen voor de alleenstaanden, die bij een voor iedereen gelijke vaste vergoeding, eigenlijk een relatief hogere vaste vergoeding hebben en dus relatief meer betalen voor hun drinkwater. Er was ook toen al sprake van verdeeldheid bij de ondervraagden over het afhankelijk maken van de vaste vergoeding van het aantal gezinsleden: 46% vond het toen niet goed om de vaste vergoeding te laten toenemen met de gezinsgrootte, 40% vond dat wel een goed voorstel.

Uiteindelijk betekenen bovenvermelde cijfers uit de bevraging anno 2017 dat een kleine meerderheid van 55% nu gewonnen is voor een vaste vergoeding die toeneemt met de gezinsgrootte. 20% kiest voor een vaste vergoeding die lager is naarmate er meer gedomicilieerde personen zijn per wooneenheid, 17% vindt dat de vaste vergoeding geen rekening moet houden met het aantal gezinsleden, 8% spreekt zich niet uit.

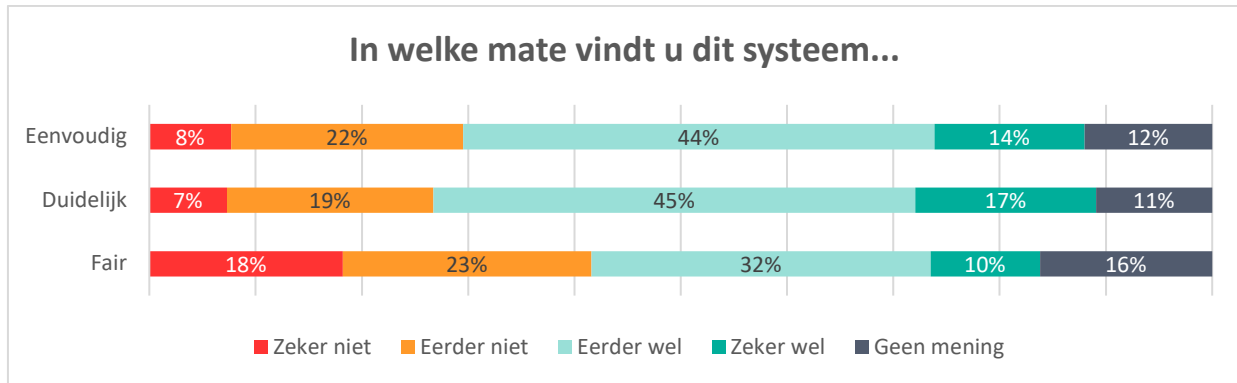
De meerderheid van de gebruikers in Vlaanderen lijkt het dus belangrijk te vinden alleenstaanden niet te 'penaliseren / discrimineren' en houdt dus een visie aan die niet strookt met wat volgens de huidige regeling is voorzien.

Aan de respondenten werd in de vragenlijst vervolgens uitgelegd dat volgens de huidige tariefstructuur de vaste vergoeding 100 euro per wooneenheid bedraagt en er per gedomicilieerde bewoner daarop een korting van 20 euro wordt gegeven (tot maximaal 5 bewoners).



Figuur 24 Kennis van huidige regeling voor vaste vergoeding

Slechts 16% geeft aan op de hoogte te zijn van deze regeling voor de waterfactuur. Hier zegt 91% van de -35-jarigen niet op de hoogte te zijn tegenover 81% van de oudere leeftijdsgroepen.



Figuur 25 Evaluatie van huidige regeling voor vaste vergoeding

Na kennis genomen te hebben van de huidige regeling, geeft ongeveer 6 op de 10 personen aan dat ze deze regeling eenvoudig en duidelijk vinden.

Over de billijkheid bestaat er een scherpe tweedeling (42% vindt het fair, 42% vindt het niet fair), en aangezien 18% zegt “zeker niet” vs. 10% “zeker wel” lijkt de balans nog niet iets meer door te slaan naar ‘unfairness’.

		Totaal		Leeftijd			Diploma		Aantal gedomicilieerde personen			
				<= 34	35 - 54	55 +	Hoogste ns hoger middelba ar	Hoger onderwi js	1	2	3	4 of meer
		N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
Eenvoudig	Niet	295	29,5%	29,9%	26,5%	32,5%	30,3%	28,0%	33,4%	33,5%	25,5%	24,8%
	Wel	585	58,5%	60,7% C	63,7% C	51,1%	54,8%	65,3% A	53,9%	54,4%	62,6%	63,6%
	Geen mening	120	12,0%	9,4%	9,8%	16,4% A B	14,8% B	6,8%	12,7%	12,1%	11,9%	11,6%
Duidelijk	Niet	267	26,7%	24,3%	26,3%	29,2%	28,4%	23,7%	26,8%	32,5% C D	21,4%	22,4%
	Wel	623	62,3%	65,7%	65,1%	56,8%	57,8%	70,9% A	59,3%	57,5%	66,9%	67,4%
	Geen mening	109	10,9%	10,0%	8,6%	14,1%	13,9% B	5,4%	13,9%	10,0%	11,7%	10,2%
Fair	Niet	416	41,6%	50,0% B C	38,1%	38,6%	37,6%	48,9% A	62,6% B C D	47,0% D	35,4%	27,9%
	Wel	422	42,2%	34,7%	46,6% A	43,4%	43,9%	38,9%	21,5%	37,5% A	49,2% A B	54,1% A B
	Geen mening	162	16,2%	15,3%	15,2%	18,0%	18,4% B	12,2%	15,9%	15,5%	15,4%	18,0%

Tabel 18: Evaluatie van huidige regeling voor vaste vergoeding

Hoe hoger de scholingsgraad / sociale groep hoe meer men de regeling eenvoudig en duidelijk vindt. De helft van de jongste leeftijdsgroep vindt de regeling niet fair. Belangrijkste conclusie hier is evenwel dat de mate waarin de huidige regeling van de vaste vergoeding als rechtvaardig wordt bestempeld toeneemt met de gezinsgrootte: 22% van de alleenstaanden vindt de regeling fair, 63% niet, terwijl de helft of meer van de grotere gezinnen (+3) de regeling fair vindt.

Vaste vergoeding

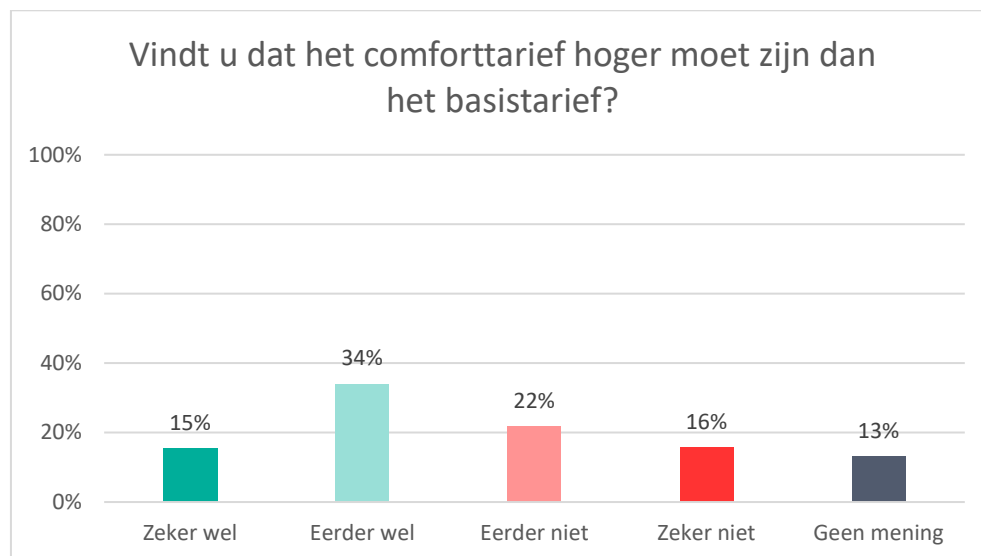
- Over de vaste vergoeding bestond in de focusgroep discussie.
- Initieel vonden verschillende deelnemers dat de vaste vergoeding die los staat van het eigenlijke verbruik, voor elk huishouden hetzelfde zou moeten zijn, zonder rekening te houden met het aantal gezinsleden.
- Daar werden tegen in gebracht dat dit leidt tot een grotere relatieve last/kost voor de alleenstaanden die daar de dupe van zijn. Indien de vaste vergoeding afhankelijk wordt gemaakt van de gezinsgrootte, zou daarom het principe ‘hoe meer gezinsleden, hoe hoger de vaste vergoeding’ moeten toegepast worden.
- Niemand was in elk geval op de hoogte van de huidige regeling.
- De teneur was dat deze regeling (“hoe meer gezinsleden, hoe lager de vaste vergoeding”) geen eerlijke, rechtvaardige regeling is.

NOOT: De verschillen in perceptie van de vaste vergoeding, en met name m.b.t. billijkheid van de regeling waarbij de vaste vergoeding lager is naarmate er meer gezinsleden zijn, komen nog scherper uit de verf als een vergelijking wordt gemaakt tussen alleenstaanden en grotere gezinnen, niet op het niveau van de individuele respondenten, maar op het niveau van de huishoudens. Indien bij de steekproefsamenstelling en -weging rekening wordt gehouden met de verdeling van de Vlaamse huishoudens naar gezinsgrootte, waarbij 31% van de huishoudens alleenstaanden zijn (zie de toelichting bij het steekproefkader op p. 9), dan blijkt in zijn totaliteit 47% deze regeling niet fair te vinden en 38% de regeling wel fair te vinden. Deze verschuiving ten opzichte van de eerder genoemde ‘scherpe tweedeling’ (42% niet fair, 42% wel fair) is vrij logisch aangezien bij een onderzoeksbenadering en -steekproef gebaseerd op huishoudens in plaats van individuen als onderzoekseenheid, het ‘gewicht’ van alleenstaanden versterkt wordt.

4.2. Variabele vergoeding

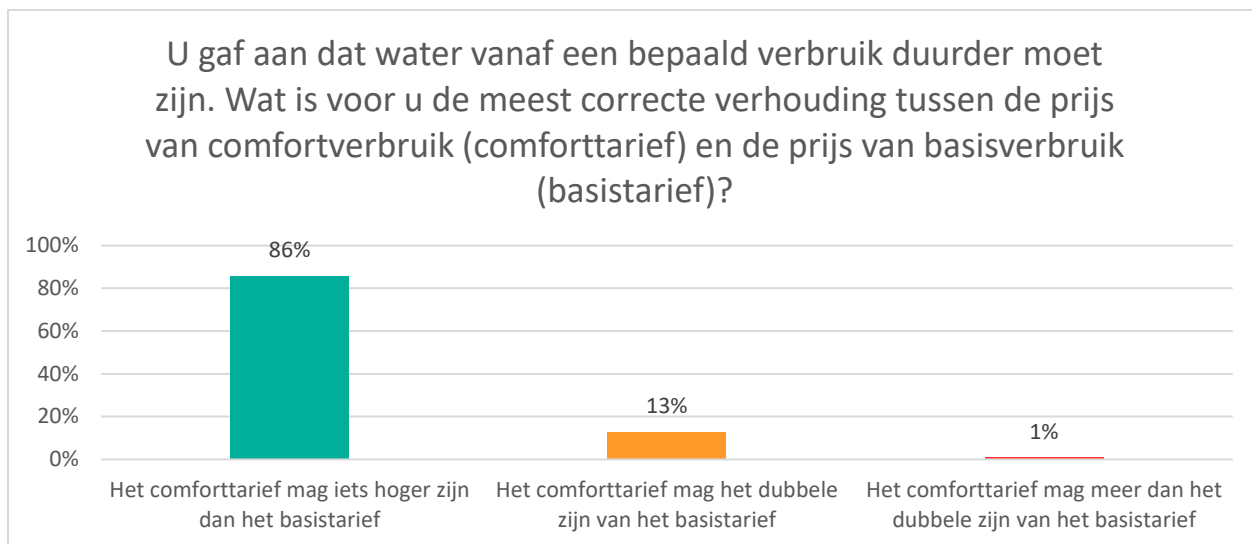
De volgende resultaten hebben betrekking op de variabele vergoeding in de waterfactuur, de aangerekende kost voor het eigenlijke verbruik van kraantjeswater.

Aan de respondenten werd uitgelegd dat volgens de huidige tariefstructuur een onderscheid wordt gemaakt tussen een 'basisverbruik' en een 'comfortverbruik' (veelverbruik) van kraantjeswater: "Voor het basisverbruik betaalt u een basistarief, en voor al wat u méér verbruikt, een comforttarief".



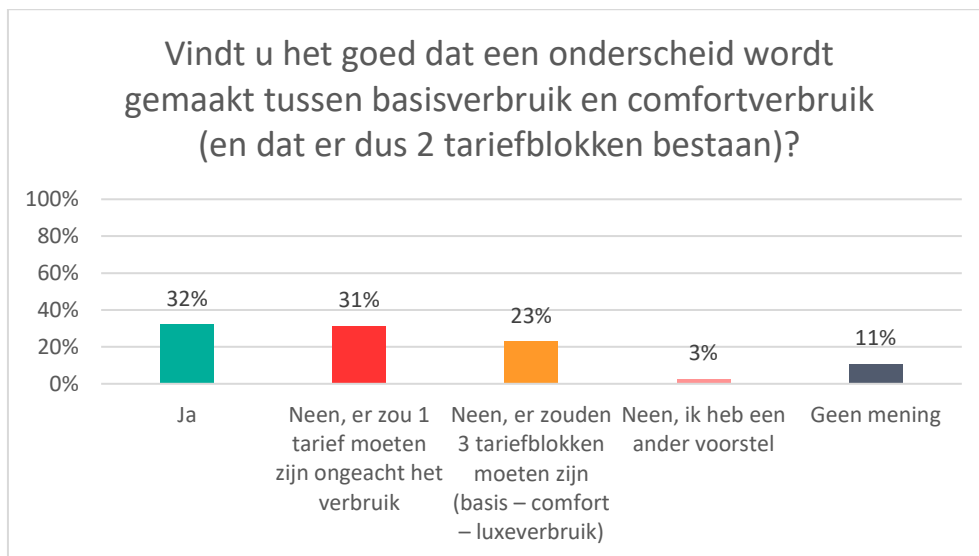
Figuur 26 Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comforttarief

Net niet de helft (49%) van de respondenten vindt het goed dat er een hoger comforttarief bestaat.



Figuur 27 Variabele vergoeding: verhouding basis- en comforttarief

De overgrote meerderheid (86%) onder hen (N=493) vindt dat het comforttarief iets hoger mag zijn, slechts 13% gaat ermee akkoord dat het comforttarief het dubbele mag bedragen. 38% vindt niet dat het comforttarief hoger moet zijn dan het basistarief.



Figuur 28 Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comfortverbruik

55% vindt dat een onderscheid tussen basis- en comfortverbruik moet gemaakt worden, waarvan 23% zelfs vindt dat de stap naar 3 tariefblokken (met luxe verbruik) mag gezet worden. 31% vindt dat er één vlak tarief moet zijn ongeacht het verbruik.

Alles bij elkaar genomen, wordt het onderscheid tussen basis- en comforttarief ondersteund, al vinden slechts weinigen dat het comforttarief dubbel zo hoog mag liggen.

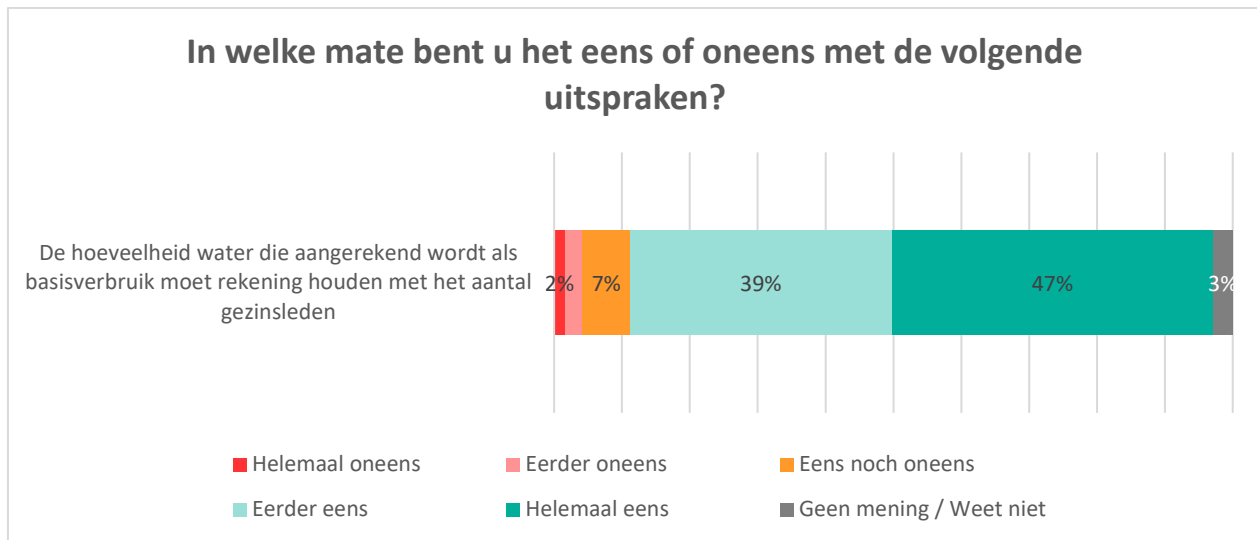
	Totaal		Leeftijd			Diploma		Hoeveel personen zijn er gedomicilieerd op uw woonadres (inclusief uzelf)?			
			<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	1	2	3	4 of meer
	N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
Zeker wel	153	15%	17,9%	15,0%	13,6%	11,5%	22,3% A	16,2%	15,7%	14,1%	15,2%
Eerder wel	340	34%	36,3%	34,3%	31,9%	30,2%	41,2% A	34,3%	34,0%	32,0%	35,3%
Eerder niet	218	22%	17,6%	24,1%	22,7%	24,0% B	17,8%	17,7%	22,8%	18,3%	25,0%
Zeker niet	157	16%	11,2%	16,3%	18,7% A	18,4% B	10,9%	13,8%	16,2%	19,8%	13,2%
Geen mening	131	13%	17,0% B	10,2%	13,1%	15,9% B	7,8%	18,0%	11,3%	15,7%	11,3%

Tabel 19: Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comforttarief

Hoger opgeleiden (64%) vinden significant vaker dat er een hoger comforttarief moet bestaan dan lager opgeleiden (42%), hoewel het net vaker lager opgeleiden zijn die het heel belangrijk vinden dat de waterprijs een zuinig waterverbruik stimuleert.

	Totaal		Leeftijd			Diploma		Hoeveel personen zijn er gedomicilieerd op uw woonadres (inclusief uzelf)?			
			<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	1	2	3	4 of meer
	N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
Ja	322	32%	34,3%	30,7%	32,2%	28,0%	40,2% A	34,8%	32,4%	27,2%	34,1%
Neen, er zou 1 tarief moeten zijn ongeacht het verbruik	314	31%	25,7%	32,8%	34,3%	34,6% B	25,2%	26,9%	33,2%	32,9%	30,0%
Neen, er zouden 3 tariefblokken moeten zijn (basis – comfort – luxeverbruik)	231	23%	24,1%	24,0%	21,2%	22,5%	24,1%	23,4%	23,4%	24,2%	21,7%
Neen, ik heb een ander voorstel	26	3%	3,0%	3,5%	1,2%	2,0%	3,7%	2,3%	0,9%	4,1% B	4,0% B
Geen mening	108	11%	12,9%	8,9%	11,1%	12,9% B	6,8%	12,6%	10,2%	11,5%	10,1%

Tabel 20: Variabele vergoeding: onderscheid basis- en comfortverbruik



Figuur 29 Variabele vergoeding afhankelijk van gezinsgrootte?

Volgens de Waterpeiling 2014 vond 48% van de ondervraagden in 2013 dat elke verbruikte liter niet even duur hoeft te zijn, terwijl 40% vond dat net geen onderscheid diende gemaakt te worden tussen basis-, normaal en veelverbruik. Bijna 80% van de ondervraagden die stelden dat niet elke verbruikte liter even duur moet zijn, was van mening dat veelverbruik duurder moet zijn. Bij de hoger geschoolden liep dit percentage op tot bijna 90%. Er werd ook vastgesteld dat de voorkeur voor een progressieve tariefstructuur samenging met het belang dat wordt gehecht aan duurzaam omgaan met water.

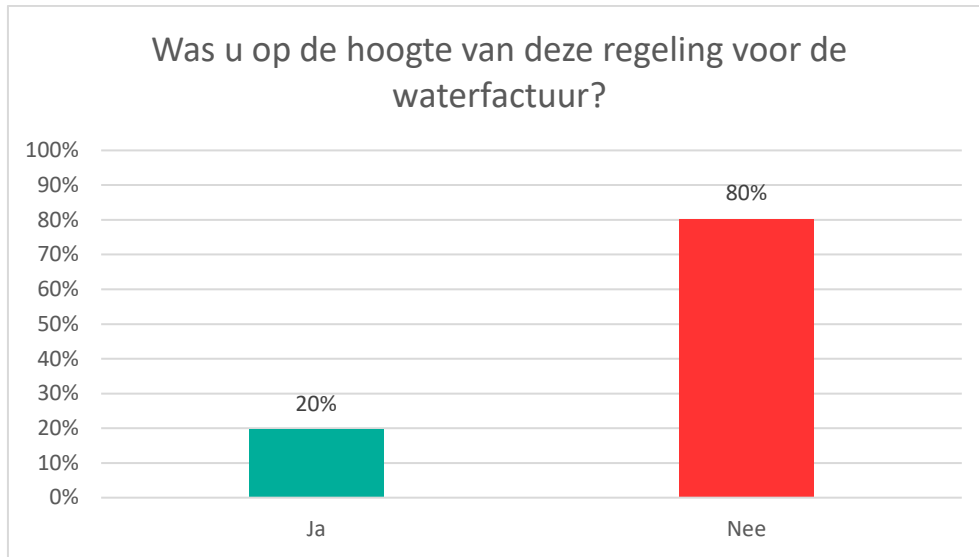
Alles bij elkaar genomen, wordt een progressieve tariefstructuur met onderscheid tussen een basis- en comforttarief net als in 2013 ondersteund, al is lang niet iedere gebruiker overtuigd. Bovendien vinden slechts weinigen dat het comforttarief dubbel zo hoog mag liggen.

86% van de respondenten – 89% van de hoger en 84% van de lager opgeleiden - is van mening dat de hoeveelheid basisverbruik aangerekend aan basistarief rekening moet houden met het aantal gedomicilieerde gezinsleden.

Variabele vergoeding

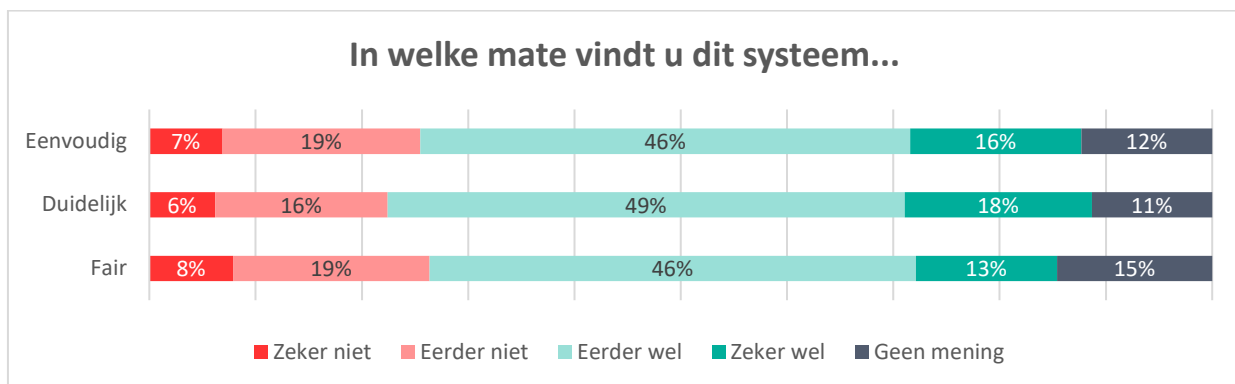
- In de focusgroep is men het erover eens dat een onderscheid maken tussen basis- en comfortverbruik en -tarief een goed idee is, omdat mensen zo milieubewuster worden.
- Vraag is wel wat een normaal verbruik is en waar de grens tussen basis- en comfortverbruik wordt getrokken.
- Men vindt dat het aan basistarief aangerekende verbruik in elk geval moet rekening houden met het aantal gedomicilieerden.
- De huidige regeling is niet gekend, zodat ook niemand eigenlijk weet dat je je verbruik in het oog moet houden om niet boven het basisverbruik te gaan.
- Men vindt het systeem ook niet 100% eerlijk, gezien de veelvuldig voorkomende situatie van nieuw samengestelde gezinnen: “wat dan bv. met kindjes van gescheiden ouders, die de ene week bij mama en de andere week bij papa zijn, maar slechts bij één van beiden gedomicilieerd zijn?” Ook vindt men dat er rekening moet worden gehouden met mogelijke oorzaken van veelverbruik zoals ziektes (bv. mensen met een huid- of spierziekte die veel warme baden moeten nemen).

Aan de respondenten werd in de vragenlijst vervolgens uitgelegd dat momenteel, volgens de tariefstructuur sinds 1 januari 2016, elke wooneenheid een basisverbruik van 30 m³ water aan basistarief krijgt, plus nog eens 30 m³ water aan basistarief per gedomicilieerd gezinslid. Voor alles wat je méér verbruikt dan het basisverbruik (het comfortverbruik) betaal je het comforttarief (= het dubbele van het basistarief).



Figuur 30 Kennis van huidige regeling voor variabele vergoeding

Slechts 1 op de 5 abonnees blijkt op de hoogte te zijn van deze regeling. Hier zegt 89% van de -35-jarigen niet op de hoogte te zijn tegenover 77% van de oudere leeftijdsgroepen.



Figuur 31 Evaluatie van huidige regeling voor variabele vergoeding

Na kennis genomen te hebben van de huidige regeling, geeft 67% aan dat ze deze regeling duidelijk vinden, 62% vindt ze eenvoudig,

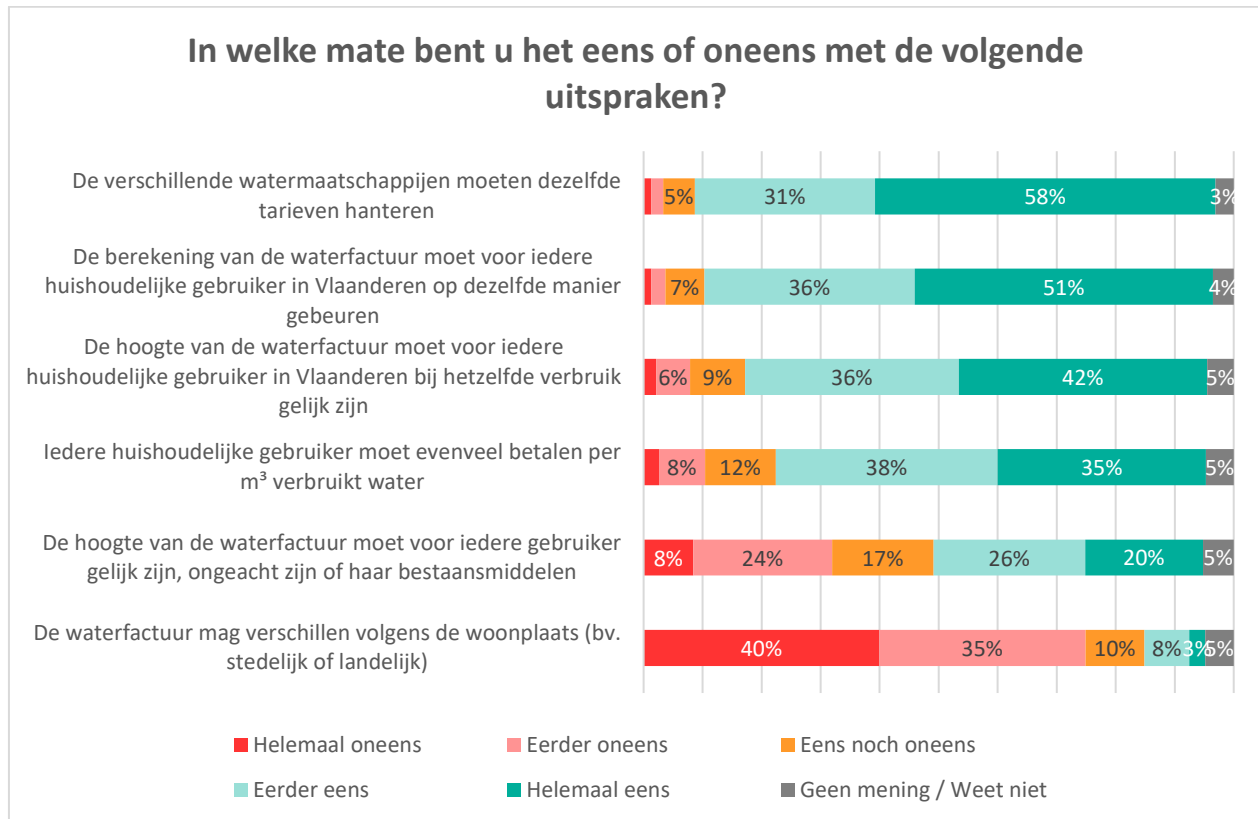
Over de billijkheid bestaat er meer eensgezindheid dan bij de vaste vergoeding: 6 op de 10 (59%) vindt deze regeling rechtvaardig, iets meer dan een kwart (27%) vindt dat niet.

		Totaal		Leeftijd			Diploma		Hoeveel personen zijn er gedomicilieerd op uw woonadres (inclusief uzelf)?			
				<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	1	2	3	4 of meer
		N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 138	(B) 389	(C) 191	(D) 281
Eenvoudig	Niet	255	25,5%	22,3%	23,5%	30,1%	28,2% B	20,5%	24,0%	32,3% C D	21,1%	19,8%
	Wel	622	62,2%	66,0% C	65,6% C	55,6%	56,1%	73,6% A	56,7%	57,3%	65,8%	69,4% B
	Geen mening	123	12,3%	11,6%	10,9%	14,2%	15,7% B	5,9%	19,3% B	10,4%	13,1%	10,8%
Duidelijk	Niet	224	22,4%	16,8%	24,1%	25,2% A	25,9% B	16,0%	22,5%	27,0% C	16,9%	19,8%
	Wel	663	66,3%	71,5%	65,6%	62,8%	59,5%	78,7% A	61,8%	63,9%	70,4%	68,9%
	Geen mening	113	11,3%	11,7%	10,3%	12,0%	14,5% B	5,3%	15,7%	9,1%	12,6%	11,3%
Fair	Niet	263	26,3%	21,7%	29,9%	26,2%	28,3%	22,7%	24,6%	30,0%	24,5%	23,4%
	Wel	591	59,1%	63,7%	56,3%	58,5%	54,2%	68,2% A	56,9%	57,5%	60,3%	61,6%
	Geen mening	146	14,6%	14,6%	13,9%	15,3%	17,5% B	9,1%	18,6%	12,5%	15,2%	15,0%

Tabel 21: Evaluatie van huidige regeling voor variabele vergoeding

Hoe hoger de scholingsgraad / sociale groep hoe meer men de regeling eenvoudig en duidelijk vindt, al zijn het net de 55-plussers die de regeling eenvoudig vinden. 68% van de hoger opgeleiden vindt de regeling fair tegenover 54% van de lager opgeleiden, die echter ook veel vaker geen mening hebben.

4.3. Uniforme tariefstructuur



Figuur 32 Uniforme tariefstructuur

83% van de Vlamingen vindt het belangrijk dat abonnees met dezelfde kenmerken (verbruik, gezinsgrootte, ...) eenzelfde waterprijs moeten betalen, ongeacht de woonplaats of de watermaatschappij. Het belang dat aan dit uniformiteitsprincipe wordt gehecht neemt toe met de leeftijd, van 79% bij de -35-jarigen tot 86% bij de 55-plussers.

Bijna 9 op de 10 Vlamingen vinden het evident dat alle watermaatschappijen dezelfde tarieven hanteren en dat de berekening van de waterfactuur voor iedere gebruiker op dezelfde manier gebeurt. Deze vorm van uniformiteit staat buiten kijf. Ook vindt 75% van de respondenten (in 2013: 82%) dat de waterfactuur niet mag verschillen volgens woonplaats.

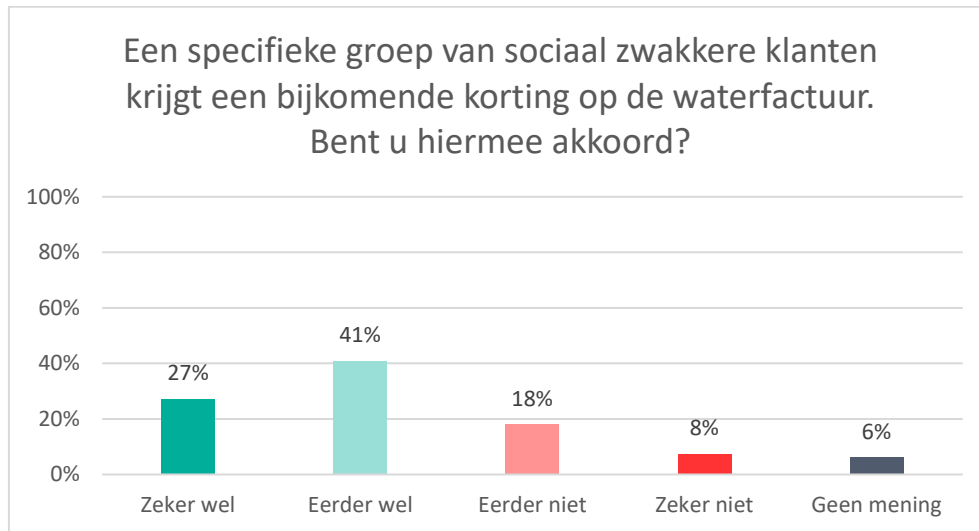
Volgens ongeveer drie kwart van de respondenten moet de factuur voor iedereen bij gelijk verbruik hetzelfde zijn (78%, in 2013: 75%) en moet iedere huishoudelijke gebruiker evenveel betalen per m³ verbruikt water. Omdat de antwoorden op de vragen over sociale tarieven een geheel ander beeld geven (zie verder), lijken deze vragen vooral vanuit een algemeen gelijkheidsbeginsel te zijn beantwoord zonder dat de link met eventuele correcties voor sociaal zwakkeren werd gelegd.

		Totaal		Leeftijd			Diploma	
				<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs
		N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350
De waterfactuur mag verschillen volgens de woonplaats (bv. stedelijk of landelijk)	Oneens	749	74,9%	63,9%	79,5% A	78,7% A	73,7%	77,1%
	Eens noch oneens	100	10,0%	12,1%	7,7%	10,8%	10,9%	8,4%
	Eens	103	10,3%	14,5% C	9,9%	7,4%	9,9%	11,1%
	Geen mening	48	4,8%	9,5% B C	2,9%	3,1%	5,6%	3,4%
De verschillende watermaatschappijen moeten dezelfde tarieven hanteren	Oneens	33	3,3%	4,3%	3,4%	2,5%	2,7%	4,5%
	Eens noch oneens	54	5,4%	9,3% B C	4,6%	3,1%	5,9%	4,5%
	Eens	882	88,2%	80,6%	89,3% A	93,0% A	87,8%	89,1%
	Geen mening	31	3,1%	5,7% C	2,7%	1,4%	3,7%	1,9%
De berekening van de waterfactuur moet voor iedere huishoudelijke gebruiker in Vlaanderen op dezelfde manier gebeuren	Oneens	37	3,7%	3,9%	3,5%	3,6%	3,0%	4,8%
	Eens noch oneens	66	6,6%	8,8%	6,5%	4,9%	6,9%	6,0%
	Eens	863	86,3%	80,1%	88,0% A	89,4% A	85,4%	87,9%
	Geen mening	35	3,5%	7,2% B C	2,1%	2,1%	4,7% B	1,3%
De hoogte van de waterfactuur moet voor iedere huishoudelijke gebruiker in Vlaanderen bij hetzelfde verbruik gelijk zijn	Oneens	78	7,8%	13,3% B C	5,8%	5,8%	6,3%	10,7% A
	Eens noch oneens	93	9,3%	14,1% C	10,0% C	4,7%	9,2%	9,5%
	Eens	784	78,4%	64,2%	80,9% A	86,9% A	79,1%	77,0%
	Geen mening	45	4,5%	8,4% B C	3,4%	2,6%	5,4%	2,8%
Iedere huishoudelijke gebruiker moet evenveel betalen per m ³ verbruikt water	Oneens	104	10,4%	11,8%	9,5%	10,3%	7,7%	15,4% A
	Eens noch oneens	120	12,0%	15,9% C	12,4%	8,5%	11,9%	12,2%
	Eens	729	72,9%	64,3%	75,6% A	76,7% A	74,6%	69,7%
	Geen mening	47	4,7%	8,0% B	2,5%	4,5%	5,8% B	2,7%
De hoogte van de waterfactuur moet voor iedere gebruiker gelijk zijn, ongeacht zijn of haar bestaansmiddelen	Oneens	319	31,9%	34,9%	33,7%	27,8%	28,7%	37,9% A
	Eens noch oneens	172	17,2%	16,1%	14,6%	20,7%	18,1%	15,4%
	Eens	457	45,7%	41,0%	48,5%	46,5%	46,6%	44,1%
	Geen mening	52	5,2%	8,1% B	3,2%	5,0%	6,6% B	2,6%

Tabel 22: Uniforme tariefstructuur

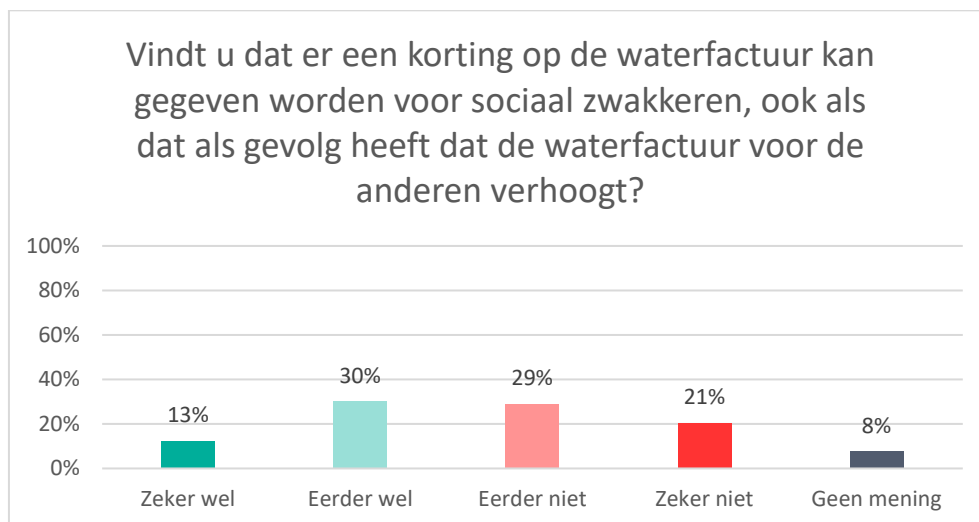
In de voorgaande meting in 2013 vond 79% (nu: 86%) van de ondervraagden dat de berekening van de waterfactuur voor iedere huishoudelijke gebruiker in Vlaanderen op dezelfde manier moet gebeuren. Het grote draagvlak voor de invoering van een uniforme tariefstructuur voor de berekening van de waterfactuur over geheel Vlaanderen wordt door de huidige meting bevestigd. Het principe van regionale uniformiteit voor de tariefstructuur van de waterfactuur houdt wel relatief minder stand bij de jongste leeftijdsgroep, zoals de steun voor een uniforme tariefstructuur ook bij de meting in 2013 bleek toe te nemen met de leeftijd.

4.4. Sociale correctie



Figuur 33 Sociale correctie

68% van de gezinnen vindt dat een bijkomende korting op de waterfactuur of sociaal tarief mag toegekend worden aan sociaal zwakkere klanten. In 2013 vond nog 73% dat een korting voor sociaal zwakkeren wenselijk is. Van het significant verschil naar leeftijd - meer steun van ouderen dan van jongeren voor sociale correctie - is in de huidige meting evenwel geen sprake meer.

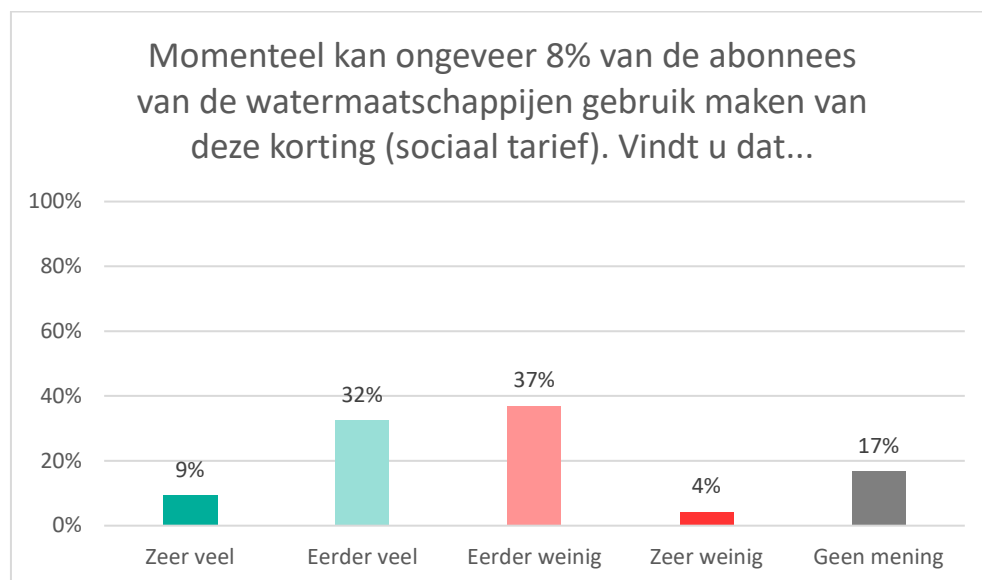


Figuur 34 Sociale correctie gedragen door anderen

Sociale correctie

- De waterprijs mag niet verschillen naargelang de woonplaats noch de watermaatschappij. Op dit vlak moet een uniforme tariefstructuur gelden.
- Naar aanleiding van de vragen of de berekening van de waterfactuur voor iedere huishoudelijke gebruiker op dezelfde manier moet gebeuren, iedereen per m³ verbruikt water evenveel moet betalen en de hoogte van de factuur voor iedereen bij een gelijk verbruik even hoog moet zijn (ongeacht zijn of haar bestaansmiddelen), ontstond in de focusgroep een geanimeerde discussie over de gelijke behandeling van iedere burger en de nood aan een progressieve tariefstructuur. Uiteindelijk vindt men dat er alleszins omstandigheden zijn waarmee je rekening moet houden (bv. hoge medische kosten omwille van zieke kinderen), maar dat ook het loon, de financiële situatie of de bestaansmiddelen in het algemeen in ogenschouw mogen genomen worden.
- Men vindt het dan ook goed en terecht dat een systeem van sociale tarieven of bijkomende kortingen bestaat. Een klein aantal deelnemers gaven aan dat ze een korting krijgen op hun waterfactuur en weten dat ze beschermde klanten zijn met sociaal tarief.
- Sommigen geven aan dat ze korting zouden moeten krijgen, maar het niet hebben. Men vreest dat de toekenning van het sociaal tarief vaak niet gebeurt op basis van inkomen maar op basis van status, en dat niet iedereen die het nodig heeft, een korting krijgt, terwijl er omgekeerd misschien mensen beschermde klant met sociaal tarief zijn, terwijl ze dat niet nodig hebben. Er wordt ook opgemerkt dat de korting niet noodzakelijk en automatisch mee overgaat bij een verhuis.
- Belangrijkste conclusie is echter dat meer dan de helft van de deelnemers in de focusgroep niet weet dat dit systeem bestaat, terwijl ze mogelijk in aanmerking komen. Hoewel ze doorgaans wel op de hoogte zijn dat de kosteloze levering van een bepaalde basishoeveelheid drinkwater niet meer bestaat, weet de meerderheid van de respondenten – een groep van sociaal kwetsbare, laaggeschoolde en vaak alleenstaande personen die het moeilijk hebben om rond te komen – niet wat ‘beschermde klanten’ zijn, en of en wanneer ze zelf in aanmerking komen voor een bijkomende korting op hun waterfactuur.
- Deze lacune en de duidelijke vraag naar informatie daarover kwamen doorheen de focusgroep meermaals aan de oppervlakte en vormden zonder meer de belangrijkste les of conclusie die uit het groepsgesprek konden worden getrokken.

Als expliciet wordt aangegeven dat een korting kan worden gegeven voor sociaal zwakkeren, die als gevolg heeft dat de waterfactuur voor anderen verhoogt, daalt de steun voor deze sociale correctie van 68% naar 43%. Exact de helft van de gebruikers gaat niet akkoord. Opvallend is dat de helft van de mannen (49%) akkoord gaat tegenover slechts 36% van de vrouwen.



Figuur 35 Sociale correctie : aantal begunstigden

		Totaal		Diploma		Gezamenlijk netto-maandelijks gezinsinkomen			
				Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	Maximum €2.000	€2.000 - €3.000	Meer dan €3.000	Zeg ik liever niet
				(A) 650	(B) 350	(A) 225	(B) 257	(C) 327	(D) 192
Een specifieke groep van sociaal zwakkere klanten krijgt een bijkomende korting op de waterfactuur. Bent u hiermee akkoord?	Wel	682	68,2%	64,5%	75,1% A	73,4% D	68,3%	70,8% D	57,6%
	Niet	256	25,6%	27,7% B	21,8%	21,6%	27,7%	25,5%	27,9%
	Geen mening	62	6,2%	7,8% B	3,1%	5,0%	4,0%	3,7%	14,5% A B C
Vindt u dat er een korting op de waterfactuur kan gegeven worden voor sociaal zwakkeren, ook als dat als gevolg heeft dat de waterfactuur voor de anderen verhoogt?	Wel	427	42,7%	38,9%	49,7% A	42,9% D	46,9% D	48,5% D	27,0%
	Niet	496	49,6%	51,7%	45,6%	47,9%	49,0%	45,5%	59,4% C
	Geen mening	77	7,7%	9,3% B	4,7%	9,2%	4,1%	6,0%	13,6% B C

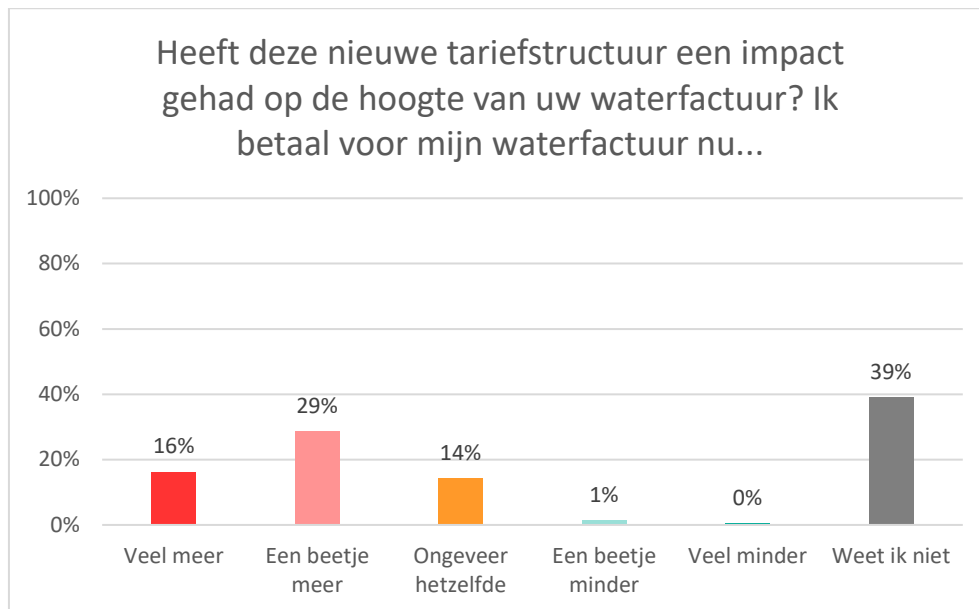
Tabel 23: Sociale correctie

Dat ongeveer 8% van de abonnees momenteel gebruik maken van dit sociaal tarief vinden evenveel mensen veel als weinig (41%). Wel vindt 47% van de mannen dit veel en 37% weinig, terwijl het bij de vrouwen omgekeerd is: 37% vindt het veel en 46% weinig. Hoger opgeleiden (75%) gaan meer akkoord met de correctie dan lager opgeleiden (65%).

4.5. Impact tariefstructuur

De tariefstructuur van de drinkwatermaatschappijen die geldt sinds 1 januari 2016 werd voor de respondenten samengevat:

- Vaste vergoeding = 100 euro per wooneenheid
- Korting van 20 euro per gedomicilieerde
- Basistarief voor 30 m³ voor de wooneenheid (niet de abonnee) én 30 m³ per gedomicilieerde
- Comforttarief voor hoger verbruik
- Sociaal tarief voor bepaalde abonnees



Figuur 36 Gepercipieerde impact tariefstructuur

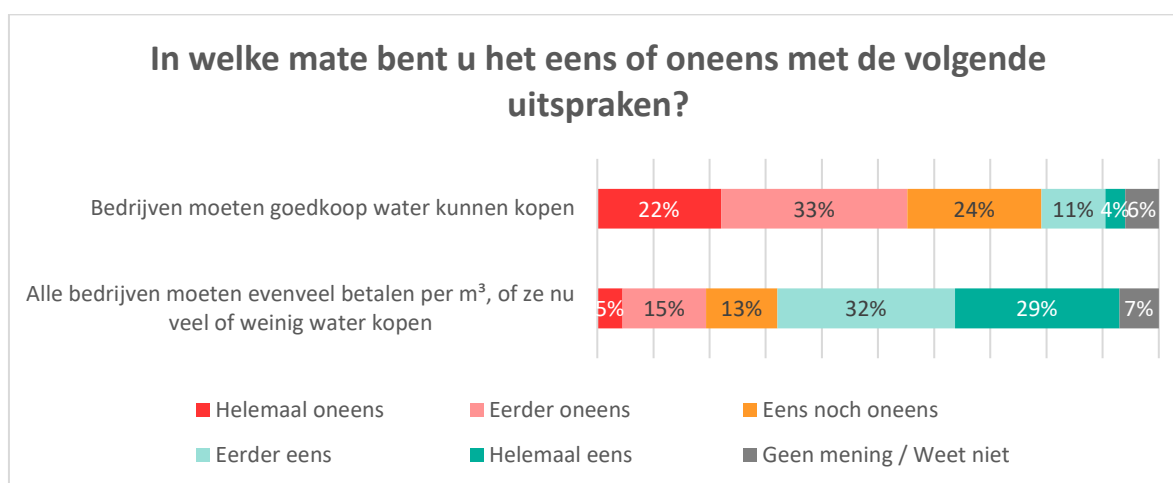
Vervolgens werd gevraagd naar de gepercipieerde impact. Volgens 45% is de waterfactuur door de nieuwe tariefstructuur verhoogd (15% veel + 30% een beetje), maar 39% van de respondenten heeft er eigenlijk geen idee van.

	Totaal		Leeftijd			Diploma		Gezamenlijk netto-maandelijks gezinsinkomen				
			<= 34	35 - 54	55 +	Hoogstens hoger middelbaar	Hoger onderwijs	Maximum €2.000	€2.000 - €3.000	Meer dan €3.000	Zeg ik liever niet	
	N	1000	(A) 276	(B) 374	(C) 350	(A) 650	(B) 350	(A) 225	(B) 257	(C) 327	(D) 192	
Veel meer	162	16%	9,9%	18,2% A	18,9% A	17,2%	14,3%	19,3% C	18,6% C	10,2%	19,4% C	
Een beetje meer	287	29%	20,7%	29,5% A	34,0% A	29,1%	27,8%	28,0%	31,0%	30,5%	23,1%	
Ongeveer hetzelfde	143	14%	12,3%	16,2%	13,8%	15,8%	11,4%	17,9%	15,9%	10,6%	14,2%	
Een beetje minder	14	1%	2,1%	1,2%	1,1%	2,0% B	0,3%	1,6%	1,1%	1,7%	1,3%	
Veel minder	4	0%	0%	0,6%	0,6%	0,7%	0%	0,4%	0,7%	0,3%	0,4%	
Weet ik niet	390	39%	54,9% B C	34,2%	31,6%	35,2%	46,2% A	32,7%	32,7%	46,7% A B	41,6%	

Tabel 24: Gepercipieerde impact tariefstructuur

Hoe hoger de leeftijd, hoe meer men inschat dat de invoering van de nieuwe tariefstructuur een negatieve impact (hogere factuur) heeft gehad: 31% van -35-jarigen tot 53% van de 55-plussers zegt dat ze nu meer betalen. Bijna 1 op de 5 van de lagere inkomensgroepen (< €3000) denkt dat ze nu 'veel meer' betalen.

4.6. Tariefstructuur bedrijven

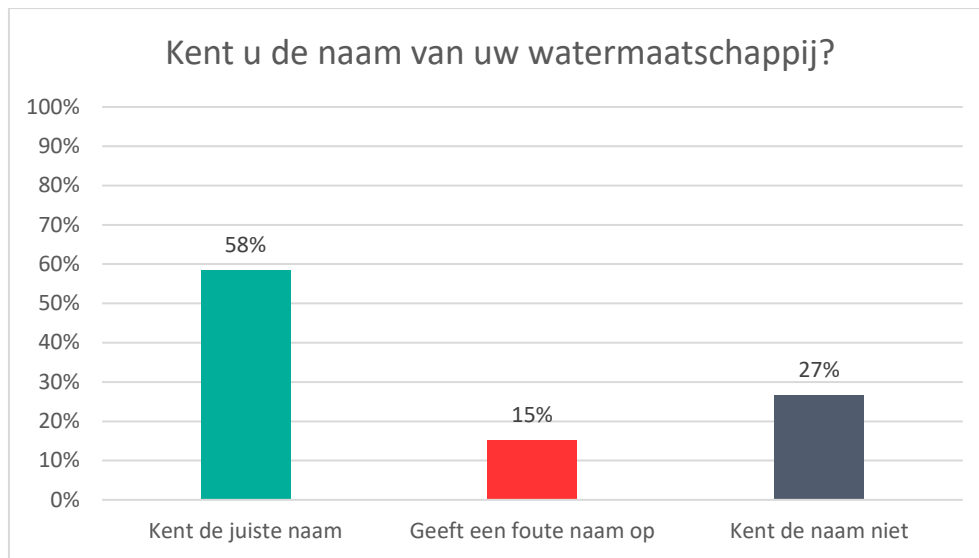


Figuur 37 Tariefstructuur bedrijven

Slechts 15% vindt dat bedrijven goedkoop water moeten kunnen krijgen. 6 op de 10 pleiten voor een vlakke tariefstructuur voor bedrijven.

Deel V : Kennis en tevredenheid watermaatschappijen

5.1. Kennis watermaatschappij



Figuur 38 Kennis watermaatschappij

Net als bij de Waterpeiling 2014 stelt 73% van de respondenten de naam van zijn/haar drinkwaterleverancier te kennen. Net geen 80% van deze groep deelnemers vulde ook daadwerkelijk de correcte naam in. Dat betekent dat 58% van de huishoudelijke watergebruikers in Vlaanderen de naam van zijn of haar watermaatschappij effectief kent (ter vergelijking: 56% in 2013, 52% in 2011).

Net als in 2013 blijkt de kennis sterk te variëren tussen de maatschappijen. Voor de kleinere maatschappijen werd slechts een heel beperkt aantal klanten bevraagd, zodat het niet mogelijk is om hier sluitende conclusies uit te trekken.

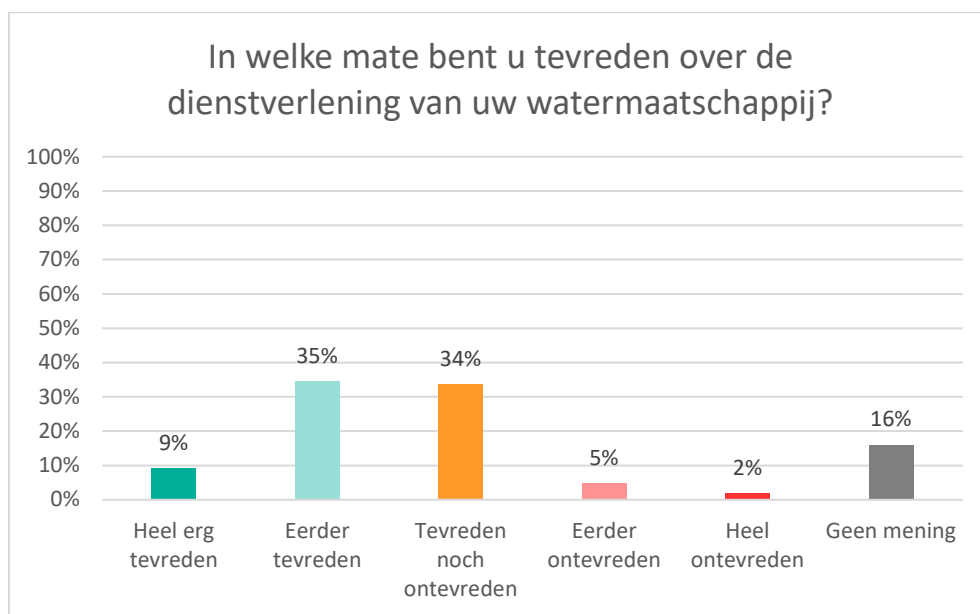
De bij haar abonnees best gekende watermaatschappij blijft Pidpa. 86% van de ondervraagden uit dit distributiegebied vulde die naam correct in (87% in 2013). Ook Farys scoort goed qua bekendheid (66% van de abonnees uit het distributiegebied). De kennis van De Watergroep schommelt rond de 50%, afhankelijk de provincie waar ze actief is. Volgens de Waterpeiling 2014 bedroeg deze bekendheid kort na de naamsverandering van VMW in De Watergroep 35%.

De kennis van de watermaatschappijen is groter bij mannen (62% t.o.v. 55% van de vrouwen) en 55-plussers (63% t.o.v. 53% van de -35-jarigen).

	Distributiegebieden drinkwatermaatschappijen												
	Totaal		AGSO Knokke- Heist	De Watergr oep Limburg	De Watergr oep Oost-VL	De Watergr oep Vlaams- Brabant	De Watergr oep West-VL	Farys	IWVA	IWVB	Pidpa	VIVAQUA	Waterlink
(n)	1000	100%	4	154	81	129	115	181	8	35	191	4	95
Kent de juiste naam	584	58,4%	58,8%	49,2%	56,7%	43,8%	50,7%	65,8%	80,2%	23,6%	86,1%	0%	48,6%
Geeft een foute naam op	151	15,1%	22,2%	18,8%	17,7%	22,7%	12,4%	11,7%	0%	38,6%	2,0%	46,9%	23,3%
Kent de naam niet	265	26,5%	19,0%	32,1%	25,6%	33,5%	36,9%	22,6%	19,8%	37,8%	11,9%	53,1%	28,1%

Tabel 25: Kennis watermaatschappij

5.2. Tevredenheid watermaatschappij



Figuur 39 Tevredenheid watermaatschappij

44% van de Vlaamse huishoudelijke gebruikers van drinkwater is tevreden over de dienstverlening van zijn of haar watermaatschappij, slechts 7% is ontevreden. De tevredenheid is groter bij de oudste leeftijdsgroep (54%) dan bij -55-jarigen (minder dan 40% tevreden tot zeer tevreden).

	Dienstverlening watermaatschappijen												
	Totaal		AGSO Knokke- Heist	De Watergroep Limburg	De Watergroep Oost-VL	De Watergroep Vlaams- Brabant	De Watergroep West-VL	Farys	IWVA	IWVB	Pidpa	VIVAQUA	Waterlink
(n)	1000	100%	4	154	81	129	115	181	8	35	191	4	95
Tevreden	437	43,7 %	45,9 %	40,8%	44,6%	32,0%	54,9%	48,8 %	57,6 %	32,6 %	43,9 %	0%	44,1%
Neutraal	337	33,7 %	54,1 %	37,3%	33,7%	33,5%	27,5%	32,4 %	21,5 %	45,6 %	36,7 %	18,3%	28,8%
Niet tevreden	66	6,6%	0%	8,5%	11,1%	12,7%	1,6%	2,8%	9,9%	5,2%	4,3%	0%	10,3%
Geen mening	160	16,0 %	0%	13,4%	10,6%	21,7%	15,9%	16,0 %	11,0 %	16,6 %	15,2 %	81,7%	16,9%

Tabel 26: Tevredenheid watermaatschappij

Er zijn weinig verschillen in tevredenheid tussen de watermaatschappijen. De Watergroep scoort sterk in West-Vlaanderen, maar niet in Vlaams-Brabant. Ook hier geldt dat voor de kleinere maatschappijen slechts een heel beperkt aantal klanten werd bevroegd, zodat het niet mogelijk is om hier sluitende conclusies uit te trekken.

	Totaal		Wat vindt u van de hoogte van uw waterfactuur in ruil voor wat u ervoor krijgt?				Heeft de nieuwe tariefstructuur een impact gehad op de hoogte van uw waterfactuur? Ik betaal voor mijn waterfactuur nu ...			
			Goedkoop	Normaal	Duur	Weet niet	Meer	Hetzelfde	Minder	Weet niet
	N	1000	(A) 25	(B) 255	(C) 631	(D) 89	(A) 448	(B) 143	(C) 19	(D) 390
Tevreden	437	43,7%	66,9% C D	62,9% C D	39,2% D	14,0%	41,3%	66,2% A D	45,1%	38,1%
Tevreden noch ontevreden	337	33,7%	16,2%	25,1%	40,0% B D	18,4%	39,7% D	30,6%	24,8%	28,4%
Ontevreden	66	6,6%	9,5%	2,3%	9,2% B	0%	9,8% D	0%	18,2% D	4,9%
Geen mening	160	16,0%	7,4%	9,7%	11,6%	67,6% A B C	9,3%	3,2%	11,9%	28,6% A B

Tabel 27: Tevredenheid watermaatschappij volgens perceptie waterprijs

Het is duidelijk dat de perceptie van de hoogte van waterprijs een zekere invloed heeft op de tevredenheid. Enerzijds is 67% respectievelijk 63% van wie de waterprijs goedkoop of normaal vindt tevreden over de dienstverlening van de watermaatschappij tegenover net geen 40% van wie de prijs hoog vindt. Anderzijds is de ratio ontevreden klanten even groot (9 à 10%), of men de waterprijs nu duur of goedkoop vindt. Er zijn zelfs dubbel zo veel ontevreden klanten (18%) bij wie zegt nu door de nieuwe tariefstructuur minder te betalen dan bij wie denkt nu meer te betalen (9%).

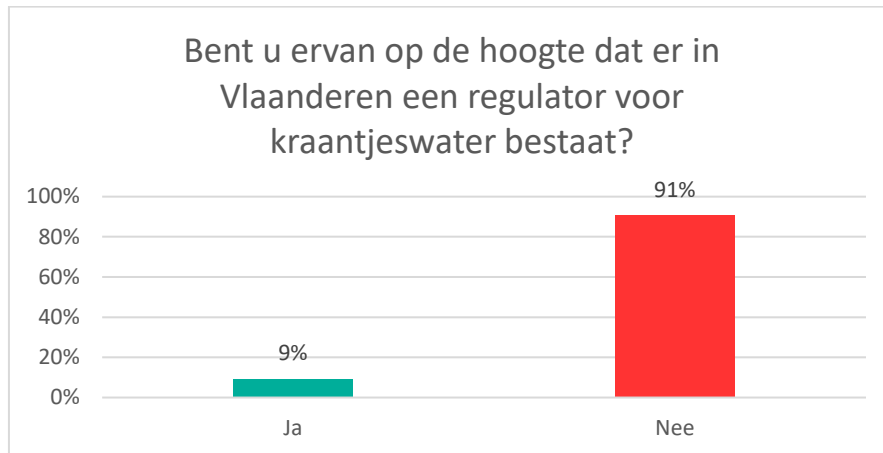
Uit de open vraag blijkt de ontevredenheid (N=53) vaak te maken te hebben met de hoogte van de factuur, maar ook met de betalingstermijn / domiciliëring en het (gebrek aan) contact of bereikbaarheid, en in minder mate met de duidelijkheid van de factuur, de waterkwaliteit en zaken zoals de plaatsing van de meter op moeilijk bereikbare plaatsen.

Kennis en tevredenheid watermaatschappij

- Bijna iedereen kent de naam van zijn of haar watermaatschappij (Pidpa), tenzij de waterfactuur niet rechtstreeks wordt aangerekend, maar via de syndicus.
- Men is tevreden over de dienstverlening. Wie al eens contact heeft opgenomen met de watermaatschappij, is daar tevreden over.

Deel VI : Kennis en rol WaterRegulator

6.1. Kennis WaterRegulator



Figuur 40 Kennis WaterRegulator

Net geen 10% kent de WaterRegulator.

6.2. Rol WaterRegulator

Van de WaterRegulator wordt door de respondenten verwacht controle uit te voeren op de kwaliteit en de prijs van het drinkwater en op de werking van de watermaatschappijen in het belang van de burger.

Kennis en rol WaterRegulator

- WaterRegulator is niet gekend.
- Bij de vraag over de rol van de WaterRegulator komt opnieuw de vraag naar boven of en wanneer men in aanmerking komt voor het sociaal tarief (en waarom dat eigenlijk niet automatisch wordt toegekend aan rechthebbenden?).



Figuur 41 Rol WaterRegulator

Conclusies

(Duurzaam) waterverbruik

- Een zeer grote meerderheid (84%) van de gebruikers vindt de kwaliteit van het drinkwater goed om te koken of voor huishoudelijk gebruik. 64% vindt het water ook van voldoende kwaliteit om (puur) te drinken. Een kwart van de bevroagden behandelt het water alvorens het effectief te gebruiken, als maatregel tegen de gepercipieerde hardheid (te veel kalk) als meest voorkomende verklaring.
- Terwijl ook minder begoede mensen naar eigen zeggen (focusgroep) voor bv. een toilet op regenwater zouden willen kiezen, is het gebruik van regenwater in het algemeen nog niet erg hoog (bv. 23% voor toilet, 3% voor binnenshuis gebruik zoals de schoonmaak en 42% voor buitenshuis gebruik zoals voor de tuin of auto).
- Ruim de helft van de verbruikers geeft aan niet aan comfort te willen inboeten om zuinig(er) om te gaan met drinkwater.
- Voor de 'waterscan' dat nu nog zo goed als onbekend is (4%), bestaat er ruime interesse.

Controle en duidelijkheid van de waterfactuur

- De jaarlijkse eindafrekeningen worden door ca. 8 op de 10 respondenten zelf aandachtig tot grondig gecontroleerd. Voor de tussentijdse facturen is dat met een aandachtige lezing door ca. 4 op de 10 gebruikers een stuk minder het geval.
- Volgens 69% van de bevroagden, iets meer dan in 2013, is de (jaarlijkse) waterfactuur duidelijk; 28 % is hier ontevreden over. De belangrijkste pijnpunten zijn de transparantie van de berekeningswijze en de (on)duidelijkheid over kostencomponenten waarvoor je effectief betaalt.
- 94% van de bevroagden vindt dat de waterfactuur makkelijk moet na te rekenen zijn, maar vele gebruikers zitten in de knoop met de reeds aangerekende voorschotten (op basis waarvan worden deze berekend?) en de verschillende periodes waarop (historische) verbruiksgegevens betrekking hebben.

Kennis en perceptie van de waterprijs

- Nog geen 10% van de bevroagden zegt de prijs van drinkwater te kennen. Toch is de algemene perceptie bij de meerderheid van de gebruikers dat drinkwater duur is en dat veel wordt betaald voor wat men verbruikt en in ruil verkrijgt. Globaal genomen vindt 63% van de bevroagden de prijs van drinkwater hoog tegenover slechts 37% in 2013. De prijs is volgens 60 % de laatste jaren dan ook gestegen en wordt door hen ook als minder "juist/correct" ervaren als in 2013.
- Toch lijkt dat niet noodzakelijk te betekenen dat men wakker ligt van de waterprijs (33% geeft aan van wel tegenover 23% in 2013) noch dat water een grotere hap uit het huishoudelijk budget neemt dan bv. vijf jaar geleden. En al vindt men het belangrijk dat de waterprijs zuinigheid stimuleert, geven de gebruikers zelf aan dat de prijs in de praktijk niet zonder meer tot een substantieel minderverbruik leidt.

Tariefstructuur

Vastrecht

- Over het feit of en hoe het vastrecht rekening moet houden met de gezinsgrootte (aantal gedomicilieerde personen per wooneenheid) bestaat discussie en onenigheid, conform de onderzoeksresultaten in 2013. De meerderheid van de gebruikers (55%) vindt echter dat het vastrecht hoger moet zijn naarmate er meer personen op een adres gedomicilieerd zijn.
- Slechts 20% vindt dat de vaste vergoeding lager moet zijn naarmate er meer gezinsleden zijn. 42% van de bevroagden vindt de huidige regeling inzake de vaste vergoeding fair, een even grote groep van 42% vindt deze regeling juist onrechtvaardig.

Variabele prijs

- Voor het onderscheid tussen een basis- en een comfortverbruik is er draagvlak, maar niet overweldigend sterk (nipte meerderheid). Alles bij elkaar genomen, wordt een progressieve tariefstructuur met onderscheid tussen een basis- en comforttarief net als in 2013 ondersteund, maar is lang niet iedere

bevraagde overtuigd. Slechts weinigen (14%) vinden dat het comforttarief dubbel zo hoog mag liggen.

- 59% vindt de huidige regeling inzake de variabele vergoeding fair en rechtvaardig. Dat voor het basistarief en de variabele vergoeding die afhankelijk is van het effectieve verbruik, wel rekening wordt gehouden met het aantal gezinsleden, vinden vele gebruikers (68%) evident.

Integrale tariefstructuur

- De huidige regelingen inzake vastrecht en variabele prijs zijn weinig bekend (slechts 1 op de 5 van de deelnemers is op de hoogte). Ongeveer 6 op de 10 gebruikers vinden de huidige regelingen eenvoudig en duidelijk.
- De bevraagden (89%) vinden dat dat een uniforme regionale tariefstructuur over de watermaatschappijen heen noodzakelijk is.
- 2 op de 3 gebruikers (68%, in 2013:73%) staan achter de toekenning van een sociaal tarief of bijkomende korting op de waterfactuur aan sociaal zwakkere klanten. Als expliciet wordt aangegeven dat een korting kan worden gegeven die als gevolg heeft dat anderen meer betalen, zakt de steun voor sociale correctie wel tot 43%.

Kennis en tevredenheid watermaatschappijen

- 6 op de 10 drinkwatergebruikers kennen de naam van hun watermaatschappij.
- Er is globaal genomen slechts geringe ontevredenheid over de dienstverlening.

Bijlage: Vragenlijst

Inleiding

Hierna volgen een aantal vragen over uw verbruik van leidingwater, ook wel drink- of kraantjeswater genoemd

Het is niet de bedoeling dat u gebruik maakt van informatiebronnen, zoals websites of uw waterfactuur. We willen namelijk dat u spontaan antwoordt op de gestelde vragen, ook al bent u zelf niet verantwoordelijk voor de betaling van de waterfactuur.

Deel 1: Huishoudsituatie

1. Hoeveel personen zijn er gedomicilieerd op uw woonadres (inclusief uzelf)?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - Meer dan 5

2. Wat is van toepassing op uw hoofdverblijfplaats?
 - De waterfactuur wordt rechtstreeks aan mij / mijn gezin aangerekend
 - De waterfactuur wordt aan mijn syndicus gericht
 - De waterfactuur wordt aan een andere partij aangerekend

3. Heeft u naast uw hoofdverblijfplaats nog een tweede woonst of verblijf?
 - Ja
 - Nee

Deel 2: Waterverbruik

4. Kent u de naam van uw watermaatschappij?
- Ja, namelijk: ... Tekstvak
 - Neen
 - Ik ben niet aangesloten op het openbare leidingnet in de straat -> screen-out
5. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over het waterverbruik door u en uw gezin? In mijn gezin ...

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening / Weet niet
... wordt het waterverbruik actief opgevolgd (bv. douchetijd timen, regelmatig de teller van de watermeter controleren, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... is het waterverbruik laag in vergelijking met andere gezinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... wordt actief gezocht naar manieren om water te besparen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Beschikt u in uw huis of appartement over volgende types water?

	Ja	Neen	Weet niet
Regenwater (via een regenwaterput met pompinstallatie of via een regenwaterton buiten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grondwater (via een grondwaterput met handpomp of pompinstallatie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indien regenwater of grondwater = ja -> ga naar vraag 7
 Anders ga naar vraag 8

7. Welk type water gebruikt u voor ...?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

	Kraantjeswater	Verberg optie als regenwater is niet "ja" Regenwater	Verberg optie als grondwater is niet "ja" Grondwater	Niet van toepassing / Weet niet
Het toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
De wasmachine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
Persoonlijke hygiëne (lavabo, bad of douche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
Huishoudtoestellen (andere dan wasmachine, bv. vaatwasmachine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
Binnenshuis gebruik (handwas, schoonmaak, planten gieten, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
Buitenshuis gebruik (tuin, gazon, terrasplanten, auto, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

8. Wat vindt u van de kwaliteit van uw kraantjeswater ...?

	Zeer slecht	Eerder slecht	Goed noch slecht	Eerder goed	Zeer goed
om (puur) te drinken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
om te koken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
voor huishoudelijk gebruik (wassen, poetsen, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indien eerder of zeer slecht -> ga naar vraag 9

Anders ga naar vraag 10

9. Waarom vindt u de kwaliteit van uw kraantjeswater slecht?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Geen goede geur
- Geen goede kleur
- Geen goede smaak
- Te veel kalk
- Andere reden, namelijk: Tekstvak

10. Wordt het kraantjeswater in uw woning nog bijkomend behandeld vooraleer u het effectief gebruikt of drinkt?

- Ja, via een ontharder of waterverzachter
- Ja, via een filterkan of een filterapparaat
- Ja, via beide
- Neen
- Weet ik niet

11. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Door bewust om te gaan met mijn waterverbruik kan ik veel geld besparen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door over te schakelen van kraantjeswater op regenwater kan ik veel geld besparen, ook al kost de regenwaterinstallatie ook geld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door water te besparen, draag ik bij tot een beter leefmilieu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil niet inboeten aan comfort om water te besparen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het belangrijk om zuinig om te gaan met water	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het belangrijk om zoveel mogelijk regenwater te gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. In welke mate vindt u onderstaande aspecten in verband met de waterprijzen in Vlaanderen belangrijk?

	Helemaal niet belangrijk	Eerder niet belangrijk	Belangrijk noch onbelangrijk	Eerder wel belangrijk	Heel belangrijk	Geen mening
De waterprijs moet een zuinig waterverbruik stimuleren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De waterfactuur moet eenvoudig na te rekenen zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abonnees met dezelfde kenmerken (verbruik, gezinsgrootte, ...) moeten eenzelfde waterprijs betalen, ongeacht de woonplaats of de watermaatschappij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Deel 3: Waterfactuur

13. Wie bekijkt of controleert de facturen die u voor uw waterverbruik ontvangt?

- Ikzelf
- Ikzelf, afwisselend of samen met mijn partner of iemand anders
- Mijn partner of iemand anders

Indien mijn partner of iemand anders -> ga naar vraag 18

Anders ga naar vraag 14

14. In welke mate controleert u of uw partner uw waterfactuur?

	Wordt niet nagekeken	Wordt vluchtig overlopen	Wordt aandachtig gelezen	Wordt grondig gecontroleerd	Niet van toepassing
De tussentijdse waterfacturen (voorschotten) die u meerdere keren per jaar ontvangt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jaarlijkse verbruiksfactuur die u standaard één maal per jaar als afrekening krijgt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indien antwoord is steeds “wordt niet nagekeken” of “niet van toepassing”

-> ga naar vraag 18

Anders ga naar vraag 15

15. In welke mate vindt u uw waterfactuur duidelijk?

	Helemaal niet duidelijk	Eerder niet duidelijk	Eerder duidelijk	Heel duidelijk	Geen mening
Antwoordoptie verbergen indien tussentijdse waterfacturen “wordt niet nagekeken” of “niet van toepassing” in vraag 14: De tussentijdse waterfacturen die u maandelijks of meerdere keren per jaar ontvangt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antwoordoptie verbergen indien jaarlijkse waterfactuur “wordt niet nagekeken” of “niet van toepassing” in vraag 14: De jaarlijkse verbruiksfactuur die u standaard één maal per jaar als afrekening krijgt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indien antwoord op de vraag van de jaarlijkse factuur is “heel duidelijk” of “geen mening” -> ga naar vraag 18

Anders ga naar vraag 16 en 17

16. In welke mate zijn de volgende aspecten van uw jaarlijkse waterfactuur voor u duidelijk?

	Helemaal niet duidelijk	Eerder niet duidelijk	Eerder duidelijk	Heel duidelijk	Geen mening
Mijn verbruiksgegevens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het te betalen bedrag / het openstaande saldo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De berekeningswijze van het factuurbedrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betalingsmodaliteit (betalingswijze, termijn, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het overzicht met mijn historische verbruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waar ik terecht kan met vragen en/of klachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waarvoor het geld gebruikt wordt (drinkwater, inzameling, zuivering, openbare dienstverplichtingen, btw,)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Zijn er andere aspecten van de waterfactuur die u niet duidelijk genoeg vindt?

Tekstvak

- Neen

18. Behoort u tot een groep van beschermde klanten?

- Neen, ik behoor tot de niet-beschermde klanten
- Ja, tot de beschermde klanten zonder sociaal tarief, maar met recht op een aantal openbare diensten zoals gratis meteropname aan huis, maandelijks betaling, afbetalingsplan op maat,...
- Ja, tot de beschermde klanten met sociaal tarief
- Geen idee

19. Welke kosten voor de watermaatschappij zitten, volgens u, vervat in de waterfactuur (de rekening van uw kraantjeswater)?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Onderhoud van waterwegen (kanalen, rivieren,...)
- Gebruik van regenwater (regenwater)
- Productie van drinkwater
- Levering van drinkwater
- Afvoer van afvalwater (riolering)
- Zuivering van afvalwater (waterzuivering)
- Afvoer van regenwater
- Administratieve kosten van de waterleverancier
- Algemene milieubelasting
- BTW
- Bijdrage aan sociaal tarief van beschermde klanten
- Levering van goedkoop water aan grote bedrijven
- Andere kosten, namelijk: ... Tekstvak
- Geen idee

20. Wat vindt u van de hoogte van uw waterfactuur in ruil voor wat u ervoor krijgt?

- Zeer goedkoop
- Eerder goedkoop
- Normaal
- Eerder duur
- Zeer duur
- Ik ken de hoogte van mijn waterfactuur niet

Deel 4: Waterprijs

Inleiding

Met de integrale waterfactuur betaalt u voor:

- De productie en levering van drinkwater (het kraantjeswater);
- De afvoer van het afvalwater (gemeentelijke saneringsbijdrage of -vergoeding);
- De zuivering van het afvalwater (bovengemeentelijke saneringsbijdrage of -vergoeding).

21. Wat is op uw situatie van toepassing?

	Ja	Nee	Weet ik niet
Ik krijg jaarlijks een bepaalde hoeveelheid kraantjeswater kosteloos geleverd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ken de prijs van kraantjeswater	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik betaal deels een vaste vergoeding (los van hoeveel ik verbruik)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
De prijs van kraantjeswater is een juiste prijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kraantjeswater is duur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik lig niet wakker van de prijs van kraantjeswater	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prijs van kraantjeswater bleef de laatste jaren gelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de prijs van kraantjeswater zou stijgen, dan zou ik minder van dit water gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De waterfactuur vertegenwoordigt een groot deel van mijn uitgaven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik besteed jaarlijks meer aan elektriciteitskosten dan aan waterkosten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een liter flessenwater is duurder dan een liter kraantjeswater	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat ik veel betaal voor wat ik maar verbruik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Inleiding

Elk onderdeel van de waterfactuur (drinkwaterprijs, kost voor afvoer van afvalwater en kost van zuivering van afvalwater) bestaat uit:

- Een **vaste vergoeding** die los staat van het eigenlijke waterverbruik en wordt aangerekend per wooneenheid;
- Een **variabele vergoeding** die afhankelijk is van uw waterverbruik.

Nu volgen er een aantal vragen over de **vaste vergoeding** in de waterfactuur (de vergoeding die in elk geval betaald moet worden, die niet afhankelijk is van het aantal liter dat u verbruikt).

23. De huidige waterfactuur bevat een vaste vergoeding per wooneenheid. Moet deze **vaste vergoeding** volgens u rekening houden met het aantal gezinsleden (het aantal gedomicilieerde personen per wooneenheid)?

- Zeker wel
- Eerder wel
- Eerder niet
- Zeker niet
- Geen mening

Indien eerder of zeker wel -> ga naar vraag 24 en dan naar vraag 26

Indien eerder of zeker niet -> ga naar vraag 25 en dan naar vraag 26

Indien geen mening -> ga direct naar vraag 26

24. U geeft aan dat de **vaste vergoeding** rekening moet houden met het aantal gezinsleden? In welke zin?

- Hoe meer gezinsleden, hoe hoger de vaste vergoeding
- Hoe meer gezinsleden, hoe lager de vaste vergoeding

25. U geeft aan dat de **vaste vergoeding** geen rekening moet houden met het aantal gezinsleden? Waarom vindt u van niet?

- Ik vind het beter om geen vaste vergoeding aan te rekenen
- Naar elke wooneenheid loopt 1 leiding die vergoed moet worden, ongeacht het aantal personen dat er woont
- Een huis met meerdere personen "deelt" de vaste vergoeding reeds, dus de bijdrage per persoon ligt al lager
- Andere reden, namelijk: Tekstvak

26. Volgens de huidige tariefstructuur bedraagt de **vaste vergoeding** 100 euro per wooneenheid. Per gedomicilieerde bewoner wordt daarop een korting van 20 euro gegeven (tot maximaal 5 bewoners). Een gezin met 2 volwassenen en 1 kind bijvoorbeeld betaalt daardoor een vaste vergoeding van 40 euro, ongeacht het waterverbruik in hun woning.

Was u op de hoogte van deze regeling voor de waterfactuur?

- Ja
- Nee

27. In welke mate vindt u dit systeem ...?

	Zeker niet	Eerder niet	Eerder wel	Zeker wel	Geen mening
Eenvoudig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fair	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Inleiding

*Nu volgen een aantal vragen over het **variabele gedeelte** van uw waterfactuur, m.a.w. de kost voor het eigenlijke verbruik van kraantjeswater.*

28. Volgens de huidige tariefstructuur wordt een onderscheid gemaakt tussen een 'basisverbruik' en een 'comfortverbruik' (veelverbruik) van kraantjeswater. Voor het basisverbruik betaalt u een basistarief, en voor al wat u méér verbruikt, een comforttarief.

Vindt u dat het comforttarief hoger moet zijn dan het basistarief?

- Zeker wel
- Eerder wel
- Eerder niet
- Zeker niet
- Geen mening

29. Vindt u het goed dat een onderscheid wordt gemaakt tussen basisverbruik en comfortverbruik (en dat er dus 2 tariefblokken bestaan)?

- Ja
- Neen, er zou 1 tarief moeten zijn ongeacht het verbruik
- Neen, er zouden 3 tariefblokken moeten zijn (basis – comfort – luxe verbruik)
- Neen, ik heb een ander voorstel: ... Tekstvak
- Geen mening

Indien Vraag 28 = eerder of zeker wel -> ga naar vraag 30

Anders ga naar vraag 31

30. U gaf aan dat water vanaf een bepaald verbruik duurder moet zijn. Wat is voor u de meest correcte verhouding tussen de prijs van comfortverbruik (comforttarief) en de prijs van basisverbruik (basistarief)?

- Het comforttarief mag iets hoger zijn dan het basistarief
- Het comforttarief mag het dubbele zijn van het basistarief
- Het comforttarief mag meer dan het dubbele zijn van het basistarief

31. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
De minimale hoeveelheid drinkwater die elke persoon dagelijks nodig heeft, zou voor elke inwoner gratis moeten zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hoeveelheid water die aangerekend wordt als basisverbruik moet rekening houden met het aantal gezinsleden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Momenteel, volgens de tariefstructuur sinds 1 januari 2016, krijgt elke abonnee een basisverbruik van 30 m³ water aan basistarief, plus nog eens 30 m³ water aan basistarief per gedomicilieerd gezinslid. Voor alles wat je méér verbruikt dan het basisverbruik (het comfortverbruik) betaal je het comforttarief (= het dubbele van het basistarief). Bijvoorbeeld: een gezin met 2 personen in een woning krijgt 90 m³ water aan basisprijs. Als dit gezin meer verbruikt dan 90 m³, betalen zij deze extra m³ aan een comforttarief.

Was u op de hoogte van deze regeling voor de waterfactuur?

- Ja
- Nee

33. In welke mate vindt u dit systeem ...?

	Zeker niet	Eerder niet	Eerder wel	Zeker wel	Geen mening
Eenvoudig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fair	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Inleiding

*Nu volgen nog enkele algemene vragen over de **waterfactuur in zijn geheel** (dus niet enkel over de vaste vergoeding, of het variabele gedeelte, maar beide samen).*

34. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
De waterfactuur mag verschillen volgens de woonplaats (bv. stedelijk of landelijk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verschillende watermaatschappijen moeten dezelfde tarieven hanteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De berekening van de waterfactuur moet voor iedere huishoudelijke gebruiker in Vlaanderen op dezelfde manier gebeuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hoogte van de waterfactuur moet voor iedere huishoudelijke gebruiker in Vlaanderen bij hetzelfde verbruik gelijk zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iedere huishoudelijke gebruiker moet evenveel betalen per m ³ verbruikt water	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hoogte van de waterfactuur moet voor iedere gebruiker gelijk zijn, ongeacht zijn of haar bestaansmiddelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Een specifieke groep van sociaal zwakkere klanten krijgt een bijkomende korting op de waterfactuur. Bent u hiermee akkoord?

- Zeker wel
- Eerder wel
- Eerder niet
- Zeker niet
- Geen mening

36. Vindt u dat er een korting op de waterfactuur kan gegeven worden voor sociaal zwakkeren, ook als dat als gevolg heeft dat de waterfactuur voor de anderen verhoogt?

- Zeker wel
- Eerder wel
- Eerder niet
- Zeker niet
- Geen mening

37. Momenteel kan ongeveer 8% van de abonnees van de watermaatschappijen gebruik maken van deze korting (sociaal tarief).

Vindt u dat ...?

- Zeer veel
- Eerder veel
- Eerder weinig
- Zeer weinig
- Geen mening

38. De tariefstructuur van de watermaatschappijen die in deze vragenlijst aan bod kwam, geldt sinds 1 januari 2016.

Samengevat betekent deze tariefstructuur:

- *Vaste vergoeding = 100 euro per wooneenheid*
- *Korting van 20 euro per gedomicilieerde*
- *Basistarief voor 30 m³ voor de wooneenheid (niet de abonnee) én 30 m³ per gedomicilieerde*
- *Comforttarief voor hoger verbruik*
- *Sociaal tarief voor bepaalde abonnees*

Heeft deze nieuwe tariefstructuur een impact gehad op de hoogte van uw waterfactuur? Ik betaal voor mijn waterfactuur nu ...

- veel meer
- een beetje meer
- ongeveer hetzelfde
- een beetje minder
- veel minder
- weet ik niet

39. In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eens noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens	Geen mening
Water is een basisrecht en moet voor iedereen betaalbaar blijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het waterverbruik in een tweede woonst mag dubbel zo duur zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedrijven moeten goedkoop water kunnen kopen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle bedrijven moeten evenveel betalen per m ³ , of ze nu veel of weinig water kopen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Deel 5: Duurzaam waterverbruik

40. Welke factoren kunnen mensen volgens u het meest stimuleren om spaarzaam om te gaan met water?

Gelieve maximum 3 antwoordopties aan te duiden.

- De hoogte van de waterprijs
- Prijsstijgingen
- Een hogere prijs voor comfortverbruik (veelverbruik)
- Opvoeding en onderwijs
- Sensibiliseringsacties
- Overtuiging
- Milieubewustzijn
- Andere, namelijk: ...
- Geen van bovenstaande

41. Kent u het instrument 'waterscan'?

- Ja
- Nee

42. Klanten die veel water verbruiken en moeilijkheden hebben om hun factuur te betalen, hebben recht op een gratis waterscan, waarbij nagegaan wordt of en hoe er minder water verbruikt kan worden. Vindt u dit een goed idee?

- Ja
- Nee

Deel 6: Dienstverlening watermaatschappijen

43. In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van uw watermaatschappij?

- Heel erg tevreden
- Eerder tevreden
- Tevreden noch ontevreden
- Eerder ontevreden
- Heel ontevreden
- Geen mening

Indien eerder of heel ontevreden -> ga naar vraag 44

Anders ga naar vraag 45

44. Om welke reden(en) bent u ontevreden over uw watermaatschappij?

Tekstvak

- Geen specifieke reden

Deel 7: Rol van de WaterRegulator

45. Bent u ervan op de hoogte dat er in Vlaanderen een regulator voor kraantjeswater bestaat?

- Ja
- Neen

46. Welke rol zou deze regulator voor kraantjeswater volgens u het meest moeten opnemen?

Gelieve maximum 5 antwoordopties aan te duiden.

- De prijs van het kraantjeswater controleren
- De prijs van het kraantjeswater bepalen
- De watermaatschappijen met elkaar vergelijken
- Studies uitvoeren
- De belangen van de burger verdedigen in de watervoorziening
- De belangen van de economie verdedigen in de watervoorziening
- De belangen van de waterbedrijven verdedigen in de watervoorziening
- Nagaan of de watermaatschappijen zich aan de geldende regelgeving houden
- Evalueren waar en hoe de regelgeving bijgestuurd kan worden
- Klachten over de watermaatschappijen behandelen
- De rioolbeheerders met elkaar vergelijken
- De kwaliteit van het kraantjeswater controleren
- Controle uitvoeren op de zuivering van afvalwater
- Andere rol, namelijk: Tekstvak

Deel 8: Socio-demo's

47. Wat is het gezamenlijk netto-maandinkomen van uw gezin (inclusief eventuele kinderbijslag)?

- Minder dan 1000 euro
- 1000-2000 euro
- 2000-3000 euro
- 3000-4000 euro
- 4000-5000 euro
- Meer dan 5000 euro
- Dat zeg ik liever niet

Gegevens die bekend zijn van de panelleden en niet meer uitdrukkelijk in de vragenlijst moeten worden opgenomen:

- Geslacht
- Leeftijd
- Opleiding
- Beroep
- Sociale groep
- Gezins- of huishoudsituatie
- Postcode (gemeente – provincie – distributiegebied watermaatschappij)

Deel 9: Slotvragen

48. Heeft u nog opmerkingen over aspecten van de waterfactuur die nog niet aan bod kwamen in deze vragenlijst?

Tekstvak

- Neen