Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Joost Strijtveen
j.strijtveen@nijmegen.nl
T 024 – 329

Ons kenmerk
E22.000965

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 31 mei 2022
Onderwerp Reactie motie 'Water als ondergrens'

Geachte leden van de raad,

Wij lichten uw raad graag toe welke acties het college onderneemt om invulling te geven aan de motie: ‘Water als ondergrens’ die tijdens de Politieke Avond van 14 juli 2021 is aangenomen. Deze motie verzocht het college om:

1. Huishoudens te informeren over de mogelijkheid tot het aanvragen van bewaarmiddelen bij afsluiting op basis van de ‘Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater’ en huishoudens, voor zover dat nog niet gebeurt, actief op andere vormen van ondersteuning vanuit de gemeente Nijmegen te wijzen.
2. Vitens aan te sporen de hoeveelheid aangeboden water bij afgesloten huishoudens te verhogen van 12 naar 50 liter per persoon per dag en de gemeenteraad te informeren over de (hernieuwde) afspraken die met Vitens in dit kader worden gemaakt. Het college dient de eventuele financiële consequenties te dragen.
3. Met Vitens juridische of procedurele mogelijkheden te onderzoeken om waterafsluiting *altijd* te voorkomen, en via het traject schuldhulpverlening te zorgen dat de kosten voor water altijd worden betaald – dan wel uit het eigen budget, dan wel door de gemeente, zodat kinderen nooit een gebrek aan water hebben.

Het college deelt de mening van de raad dat toegang tot water van essentieel belang is voor onze inwoners. We zetten ons in om afsluitingen van water van inwoners, met of zonder gezin, waar mogelijk te voorkomen. Zodat Nijmeegse huishoudens geen gebrek aan water hebben. De inzet van het college is gericht op het voorkomen dat waterafsluiting plaatsvindt, door het vroegtijdig signaleren van schulden. Dit zodat achteraf repareren (bijna) niet meer nodig is. Desondanks zijn wij altijd bereid om maatwerk te bieden bij individuele gevallen die door afsluiting van water een gebrek aan water hebben of in financiële problemen dreigen te raken.

Wat doet Vitens al?
De achterstand in de betaling van een nota is voor Vitens de start van het proces dat uiteindelijk kan leiden tot afsluiting. Als eerste stuurt Vitens een schriftelijke herinnering. Als dit geen reactie oplevert, zoekt Vitens persoonlijk contact. Om in het uiterste geval de afsluiting van water te voorkomen, geeft Vitens sinds september 2016 betalingsachterstanden via vroegsignalering door aan de gemeente Nijmegen. Daarnaast geven zij sinds juli 2018 dreigende afsluitingen van water aan de gemeente Nijmegen door. Veel van deze dreigende afsluitingen leiden niet tot daadwerkelijke afsluiting, maar in een aantal gevallen gebeurt dit helaas wel. Wanneer sprake is van een waterafsluiting brengt een medewerker van Vitens een bezoek bij de daadwerkelijke afsluiting. Deze medewerker geeft informatie over het aanvragen van bewaarmiddelen en over schuldhulpverlening van de gemeente Nijmegen. In vrijwel alle gevallen betaalt het huishouden na het bezoek van de medewerker alsnog de waterrekening.

Waterafsluitingen 2019 t/m 2021
In 2019 heeft Vitens 100 laatste waarschuwingen van waterafsluiting verstuurd. Daarvan hebben uiteindelijk 82 huishoudens op tijd de waterrekening betaald, en hebben 18 waterafsluitingen plaatsgevonden. In 2020 waren dit 2 waterafsluitingen. Vitens heeft geen cijfers van het aantal huishoudens, wat na afsluiting (op dezelfde dag) weer is aangesloten. Aan de start van de coronacrisis hebben Nederlandse waterbedrijven afgesproken om het water van huishoudens onder geen enkele omstandigheid af te sluiten. Dit vanwege de gezondheidsrisico's als mensen hun handen thuis niet konden wassen. Deze afspraken zijn nu echter vervallen, waardoor weer afsluitingen van water plaatsvinden.

Wat doen wij al?
De huishoudens die te maken hebben met afsluitsignalen zijn bij ons in beeld, omdat Vitens hen ook eerder gemeld heeft bij vroegsignalering. De signalen van betalingsachterstanden op vaste lasten blijken de meest gebruikte voorspellers voor vroegsignalering. Het signaleren van knelpunten met het betalen van vaste lasten werkt goed om mensen met risicovolle of problematische schulden te bereiken.
Als er een reden is om actief op een signaal te reageren (bijvoorbeeld door opeenvolgende signalen en/of matches met andere betaalachterstanden), heeft onze Financieel Expert in de Wijk (FEW) in veel gevallen al contact gehad met deze huishoudens[1]. Huishoudens die zich melden waar daadwerkelijk sprake is van een afsluiting, pakt de gemeente op als een crisissituatie. In deze gevallen heeft de gemeente binnen drie dagen contact met de inwoner, om zijn (financiële) situatie te bespreken.
De gemeente biedt vervolgens schuldhulpverlening aan. De FEW kijkt of het huishouden gebaat is bij een vorm van schuldhulpverlening of een stabilisatietraject. Deze periode beslaat gemiddeld 70 dagen. Als het huishouden deze hulp niet aanneemt, kan Vitens pas overgaan tot waterafsluiting.

Hierna gaan we in op de onderdelen van de motie.

[1] De FEW pakt van de signalen die momenteel maandelijks binnenkomen, 50 signalen actief (telefonisch en/of huisbezoek) op.

1. We blijven huishoudens (via Vitens) informeren over schuldhulpverlening
Voordat we een afsluitsignaal ontvangen van Vitens, heeft het drinkwaterbedrijf zelf al de nodige stappen gezet om betaling te bewerkstellingen. De bestaande regelgeving neemt een sociale incasso als uitgangspunt[2].

Het is helaas niet mogelijk om in de brief van Vitens vóór afsluiting informatie toe te voegen over schuldhulpverlening van de gemeente Nijmegen. Dit zijn gestandaardiseerde brieven die Vitens verstuurt binnen alle gemeenten waar het als drinkwaterbedrijf actief is. We blijven huishoudens daarom, naast de stappen die Vitens zelf al zet, via vroegsignalering en het actief oppakken van signalen ondersteunen met hun geldzorgen. Daarnaast is bewezen dat huisbezoeken en telefonisch contact effectievere middelen zijn dan schriftelijke communicatie, om inwoners te ondersteunen bij financiële problemen.

De gemeente Nijmegen zet zelf wel in op preventieve schuldhulpverlening. Dit doen we naast vroegsignalering door voorlichting en trainingen te geven. Ook werken we vanuit de FEW met de keten van maatschappelijke partners samen om financiële problemen vroegtijdig te signaleren.

2. Vitens blijft huishoudens informeren over bewaarmiddelen, maar zet niet verder in op de verhoging van de hoeveelheid aangeboden water voor afgesloten huishoudens;
Vitens informeert deze huishoudens over het aanvragen van bewaarmiddelen. Op dit moment stuurt Vitens een brief of mail naar het huishouden, zeven dagen voor de waterafsluiting. In die brief staat aangegeven hoe de bewaarmiddelen aan te vragen zijn. Zodra een medewerker van Vitens daadwerkelijk het water afsluit, krijgt het huishouden nogmaals de kans om bewaarmiddelen aan te vragen en deze direct te vullen. De uiteindelijke keuze om de bewaarmiddelen aan te vragen, ligt echter altijd bij de inwoner.

Bij een waterafsluiting is een waterreserve 12 liter per persoon per dag onvoldoende. De voorgestelde 50 liter per persoon is echter ook onvoldoende. Het thuis bewaren van grotere hoeveelheden getapt water (zoals de voorgestelde 50 liter) brengt daarnaast een gezondheidsrisico met zich mee. Deze gezondheidsrisico's willen we voorkomen. Huishoudens waarbij het water is afgesloten, moeten dus altijd op zoek naar een andere bron van schoon water. In het verleden is gebleken dat deze huishoudens vrijwel altijd gebruik maken van water bij hun buren of van openbare watertaps van Vitens in de stad. Dit is hygiënischer en gemakkelijker dan het gebruik van bewaarmiddelen.

Daarom vinden we het belangrijker om te bepalen hoe we huishoudens (via schuldhulp) naar een stabiele(re) financiële situatie kunnen begeleiden, dan de hoeveelheid water te verhogen van 12 naar 50 liter. Om toegang tot water voor alle gezinnen mogelijk te maken, zetten we daarom in op het zo vroeg mogelijk voorkomen van afsluiting.

[2] Vitens heeft op basis van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid om betalingsachterstanden te voorkomen of te verminderen. Dit kan de schuldeiser doen door goed klantcontact en betalingsregelingen. Zo nodig wijst de schuldeiser burgers met betalingsachterstanden de weg naar gemeentelijke schuldhulpverlening.

3. We geven in vroegsignalering prioriteit aan dreigende afsluitingen van water, gas en elektra.
De gemeente Nijmegen heeft via het convenant 'Vroegsignalering schulden' afspraken gemaakt met de vaste lasten partners (nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningverhuurders) over de opvolging van signalen van betalingsachterstanden. Op 20 april 2022 zijn de gemeente en deze vaste lasten partners overeengekomen om prioriteit te gaan geven aan signalen van beëindiging van een contract. We maken daarbij geen onderscheid naar afsluitsignalen van water of van gas en elektra. Daarbij hebben we met de vaste lasten partners afgesproken dat zij enkel afsluitsignalen doorgeven als er daadwerkelijk sprake is van een afsluiting. De andere (vroeg)signalen pakt de FEW via de reguliere vroegsignalering op. Voor het tegengaan van woningontruimingen en wanbetalers van zorgverzekeringen lopen separate trajecten bij de FEW.

Met de voorgestelde acties zetten we extra in op het prioriteren van afsluitsignalen, maar daarmee nemen wij als gemeente niet alle kosten over om waterafsluitingen te voorkomen. Het is juridisch ook niet mogelijk om waterafsluiting altijd te voorkomen. Voor de levering van water heeft de inwoner namelijk een contract met Vitens, niet met de gemeente.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout	drs. H.M.F. Bruls
gemeentesecretaris	burgemeester