



# Den Haag

**Datum**

5 juli 2022

**Onderwerp**

Antwoord van het college op de vragen van het raadslid mevrouw Arp, mevrouw Tseggai, mevrouw Klokkenburg, mevrouw Faïd en de heer Smit, luidend: 'Afsluiting van gezinnen met kinderen van drinkwater'

**BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN****Ons kenmerk**

SZW/10344448

RIS312018

De raadsleden mevrouw Arp, mevrouw Tseggai, mevrouw Klokkenburg, mevrouw Faïd en de heer Smit hebben op 8 april 2022 een brief met daarin 15 vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht.

Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

*Op grond van het VN-Kinderrechtenverdrag hebben kinderen een zelfstandig recht op toegang tot schoon drinkwater. Volgens kinderrechtenorganisatie Defence for Children en het Nederlands Juristen Comité voor de Mensenrechten (NJCM) komt dit recht in het geding wanneer publieke waterbedrijven gezinnen met kinderen afsluiten van drinkwater. Om die reden daagden deze organisaties waterbedrijven Dunea en PWN voor de rechter. Op 6 april oordeelde de rechtbank in Den Haag dat het niet per definitie onrechtmatig is als gezinnen met kinderen van het drinkwater worden afgesloten wanneer ouders de waterrekening niet kunnen betalen. Defence for Children en het NJCM beraden zich nu op vervolgstappen.*

*De SP, PvdA, ChristenUnie/SGP, HSP en Partij voor de Dieren zien toegang tot drinkwater als een mensenrecht. De gezondheid van kinderen mag niet in gevaar komen omdat hun ouders of verzorgers in de financiële problemen zitten. Hoewel de uitspraak van de rechter ruimte laat voor gezinnen om naar de rechter te stappen en op basis van internationale kinder- en mensenrechten te stellen dat zij moeten worden aangesloten op het water, kan men niet zomaar van kwetsbare mensen verwachten dat zij de weg naar de rechter weten. De SP, PvdA, ChristenUnie/SGP en Partij voor de Dieren zien daarom graag dat de gemeente met Dunea afspraken maakt om de afsluiting van drinkwater van gezinnen met kinderen te voorkomen.*

1. *Is het college het met de SP, PvdA, ChristenUnie/SGP, HSP en Partij voor de Dieren eens dat toegang tot drinkwater essentieel is voor de gezondheid en hygiëne en de ontwikkeling van kinderen niet in gevaar zou mogen worden gebracht met waterafsluitingen? Zo nee, waarom niet?*

Ja, het college is het hiermee eens.

2. *Is het college het met de SP, PvdA, ChristenUnie/SGP, HSP en Partij voor de Dieren eens dat kinderen vanwege hun kwetsbaarheid extra beschermd moeten worden tegen de schadelijke gevolgen van waterafsluitingen? Zo ja, op welke wijze houdt het beleid van de gemeente Den Haag hier rekening mee? Zo nee, waarom niet?*

Het college is het eens dat een ingrijpende gebeurtenis als het afsluiten van water zeer zorgvuldig moet gebeuren. Als er kinderen bij betrokken zijn speelt dit des te meer.

Voor de inhoudelijke beantwoording van deze (en volgende vragen) is Dunea gevraagd om haar beleid ten aanzien van afsluitingen nader toe te lichten.

Voor de volledigheid eerst een algemene toelichting op het afsluitbeleid van Dunea: alle drinkwaterbedrijven in Nederland, waaronder Dunea, zijn verplicht een afsluitbeleid te voeren dat in overeenstemming is met de wet- en regelgeving. De rechtbank Den Haag heeft in het vonnis van 6 april 2022 geoordeeld dat de Nederlandse wet- en regelgeving in overeenstemming is met internationale verdragen.

Dunea hanteert een zorgvuldig beleid dat erop is gericht om afsluitingen te voorkomen. Het dichtdraaien van de kraan gebeurt echt alleen als uiterste stap. En om dat te voorkomen wordt juist een uitgebreide, zorgvuldige en vaak lange procedure gevolgd om contact te krijgen met iemand die zijn of haar waterrekening niet betaalt. Bij elke stap in dat traject biedt Dunea hulp aan, bijvoorbeeld door een betalingsregeling aan te bieden of een schuldhulpverleningstraject (via de gemeente) aan te bieden.

Daarnaast controleert Dunea, conform het Landelijk Convenant Vroegsignalering of bij de gemeente een melding is gedaan in het kader van zorgelijke betalingsachterstanden op vaste lasten. Dunea werkt samen met alle gemeenten in haar verzorgingsgebied aan het zoveel mogelijk voorkomen van schulden. In schrijnende gevallen, kwetsbare consumenten waarbij ernstige gezondheidsrisico's zijn geconstateerd en klanten die zijn aangemeld bij de schuldhulpverlening, gaat Dunea niet over tot afsluiting.

Als medewerkers van Dunea tijdens een huisbezoek signalen krijgen dat er minderjarige kinderen woonachtig zijn, bijvoorbeeld als er speelgoed in de tuin ligt of voor de deur op de galerij staat, wordt er altijd in samenspraak met de klant naar een alternatieve oplossing gezocht. Dunea gaat in die situatie ook dan niet over tot afsluiting van drinkwater.

Dunea zet de afsluiting dus enkel in als uiterste maatregel, en pas dan, wanneer alle eerdere stappen in de procedure zorgvuldig zijn doorlopen en tot niets hebben geleid. Zo kan Dunea bij het afsluiten (alsnog) met de klant in contact komen en dat biedt de gelegenheid om alsnog een schuldhulpverleningstraject op te starten of betalingsregeling te treffen. De rechtbank heeft dit ook benoemd in genoemd vonnis. Bij minder dan 0,3% van de afnemers moet Dunea bij aanhoudende wanbetaling uiteindelijk tot afsluiting overgaan. Daarbij is drinkwaterlevering in de meeste gevallen alweer snel hervat, vaak binnen enkele uren tot een dag.

3. *Hoeveel Haagse huishoudens werden in 2019, 2020 en 2021 wegens betalingsachterstanden afgesloten van drinkwater? Hoelang duurden deze waterafsluitingen gemiddeld?*

Het distributiegebied van Dunea kent ongeveer 1,3 miljoen afnemers. Dunea heeft in haar totale verzorgingsgebied over de jaren 2019, 2020 en 2021 in een beperkt aantal gevallen tot afsluiting moeten overgaan (Dunea kon deze afsluitingen niet uitsplitsen op gemeenteniveau):

2019 : 607 afsluitingen

2020 : 23 afsluitingen

2021 : 29 afsluitingen

In 2020 en 2021 heeft Dunea geen consumenten afgesloten in verband met de coronapandemie. De afsluitingen in deze jaren waren enkel bij klein zakelijke klanten met een hoge betalingsachterstand.

4. *Klopt de stelling op de website van Dunea (zie bijlage) dat er in de coronapandemie nauwelijks huishoudens zijn afgesloten van water? Kan het college dit onderbouwen met cijfers? In wat voor situaties ging men tijdens de coronapandemie wel over tot waterafsluitingen?*

Dat klopt, zie ook het antwoord op vraag 3. Hygiëne speelde een belangrijke rol in het bestrijden van de coronapandemie: zo heeft de overheid vanaf het begin van de coronacrisis onder meer opgeroepen om heel vaak de handen te wassen. Daarom hebben drinkwaterbedrijven in Nederland ervoor gekozen om in deze periode geen consumenten van drinkwater af te sluiten

5. *Wat belet Dunea om ook na de coronapandemie uiterst terughoudend om te gaan met afsluitingen van water?*

Dunea is nu al zeer terughoudend met het afsluiten van consumenten van drinkwater. Zie het antwoord op vraag 2. Daarnaast blijft Dunea actief op zoek naar nieuwe mogelijkheden om het afsluiten van – in bredere zin – kwetsbare mensen te voorkomen. En werkt Dunea al aan nieuw beleid, met een nog grotere rol voor preventie en maatschappelijk verantwoord incasseren, waarbij uiteindelijk gestreefd wordt naar o afsluitingen. Concreet kan daarbij worden gedacht aan inspanningen om afwijkend betalingsgedrag nog eerder te signaleren, en dan ook eerder contact te zoeken. Dunea werkt nu ook al samen met gemeenten, maar bijvoorbeeld ook met andere netbeheerders op het gebied van vroegsignalering en schuldhulpverlening.

6. *Is het college bekend met het artikel op de website One World (zie bijlage) waarin voorbeelden uit Den Haag worden aangehaald van gezinnen met kinderen die maandenlang zijn afgesloten van water? Is zij het met de SP, PvdA, ChristenUnie/SGP, HSP en Partij voor de Dieren eens dat dergelijke situaties onacceptabel zijn in een stad van Vrede en Recht? Zo nee, waarom niet?*

De voorbeelden die in het artikel zijn aangehaald zijn van langer geleden (2016). Het college is van mening dat een reactie op een voorbeeld van 6 jaar geleden geen recht doet aan de huidige manier waarop we samenwerken met nutsbedrijven zoals Dunea bij het voorkomen en oplossen van schulden. Dunea is sinds 2021 aangesloten bij de vroegsignalering van de gemeente Den Haag. Dit houdt in dat Dunea nu bij een tweede betalingsweigering de gegevens van de klant door geeft aan de gemeente Den Haag. De gemeente benadert op basis van deze signalering de klant om financiële hulp aan te bieden. Daarmee komen inwoners met schulden eerder en beter in beeld bij de gemeente.

7. *Is bekend hoeveel Haagse huishoudens met kinderen in 2019, 2020 en 2021 wegens betalingsachterstanden zijn afgesloten van drinkwater? Zo ja, kan het college deze cijfers met de raad delen?*

Dit is niet bekend bij Dunea. Dunea beschikt slechts over de persoonsgegevens die nodig zijn om het waterverbruik te kunnen factureren en om contact op te kunnen nemen als dat nodig is. Dunea beschikt niet over informatie over de gezinssamenstelling. Deze informatie mag Dunea met het oog op privacywetgeving ook niet verzamelen of bewaren.

8. *Indien er bij de registratie geen onderscheid is gemaakt tussen huishoudens met en zonder kinderen: is het college bereid om er bij Dunea op aan te dringen om voorafgaande aan een waterafsluiting altijd te controleren of er kinderen op het af te sluiten adres wonen en, zo ja, niet over te gaan tot waterafsluiting? Zo ja, kan het college de raad informeren over de reactie van Dunea? Zo nee, waarom niet?*

Zie beantwoording vraag 7. Dunea heeft geen klantgegevens over de gezinssamenstelling en mag hier ook niet naar vragen. Als medewerkers van Dunea echter tijdens het huisbezoek signalen krijgen dat er kinderen woonachtig zijn, bijvoorbeeld als er speelgoed in de tuin ligt of voor de deur op de galerij staat, wordt er te allen tijde in samenspraak met de klant naar een oplossing gezocht.

*Op de website van advocatencollectief The Public Interest Litigation Project (PILP) is te lezen dat de gemeenten Capelle aan den IJssel en Arnhem convenanten met waterbedrijven hebben gesloten om waterafsluiting bij gezinnen met kinderen te beperken.*

9. *Heeft Den Haag ook een dergelijk convenant afgesloten met Dunea? Zo ja, kan het college een afschrift van dit convenant naar de raad sturen? Zo nee, is het college bereid om dit jaar het initiatief te nemen voor een dergelijk convenant en de raad te informeren over de uitkomst?*

De aangehaalde voorbeelden dateren uit respectievelijk 2013 en 2015. Sindsdien is er veel veranderd op het gebied van schuldpreventie en vroegsignalering. Zo is vroegsignalering nu een wettelijke verplichting voor zowel aanmeldende vaste lastenleveranciers als gemeenten.

Er is landelijk met de vereniging van drinkwaterbedrijven Nederland een convenant afgesloten voor vroegsignalering: <sup>1</sup> Den Haag heeft met Dunea deze afspraken in een lokaal convenant bevestigd waarin de afspraken lokaal geconcretiseerd worden (bijvoorbeeld welke systemen worden gebruikt om gegevens te delen). Het sociaal incasseren en voorkomen van afsluitingen maakt hier deel van uit. Verder is Dunea aangesloten bij Geldzaken070 waarbij Dunea inwoners op vrijwillige basis kan aanmelden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening als tijdens het incassotraject blijkt dat er een ondersteuningsbehoefte is.

*In het eerder aangehaalde One World-artikel van 7 april 2022 is te lezen dat waterbedrijven, voordat zij overgaan tot afsluiting, een aantal stappen moeten doorlopen: 'Het bedrijf moet een schriftelijke waarschuwing geven (hoe ruim van tevoren staat niet in de wet vastgelegd) en persoonlijk contact leggen, zodat een huishouden de kans heeft om schuldhulpverlening in te schakelen en de betalingsachterstand op tijd te verhelpen.'*

10. *Is het college bereid om bij Dunea na te gaan op welke wijze zij invulling geeft aan deze stappen wanneer er sprake is van een betalingsachterstand? Hoe ruim van te voren wordt er gewaarschuwd als Dunea wil overgaan tot een waterafsluiting? Op welke wijze wordt deze waarschuwing gedaan (schriftelijk, telefonisch of beiden) en wat voor informatie (bijvoorbeeld over schuldhulpverlening en betalingsregelingen) wordt hierbij verstrekt? Wordt hierbij ook doorverwezen naar gemeentelijke hulpverlening? Wanneer gaat men over tot een huisbezoek? Zie ook het antwoord op vraag 2. Dunea hanteert zorgvuldige procedures voor betalingsachterstanden en afsluiten. Deze uiterste stap van afsluiten wordt pas na het doorlopen van een zorgvuldig proces ingezet, waarin vijf keer opnieuw de mogelijkheid wordt geboden om alsnog te betalen.*

Eerst stuurt Dunea een factuur. Wordt deze niet betaald dan volgt een herinnering. Wordt hierop niet gereageerd dan volgt een tweede herinnering. Al bij de 2<sup>e</sup> herinnering wordt er doorverwezen naar gemeentelijke hulpverlening.

Wordt ook op de tweede herinnering niet gereageerd dan volgt een huisbezoek.

<sup>1</sup> <https://www.nvbk.nl/l/library/download/urn:uuid:845f8039-1a7d-4712-a4df-afee02499493/20201109+landelijk+convenant+vroegsignalering+ondertekend.pdf>

Na de 2<sup>e</sup> herinnering wordt gemiddeld na 14 dagen de stap “deurincasso” ingezet, hierbij wordt er een poging gedaan tot persoonlijk contact, d.m.v. telefonisch contact en/of een huisbezoek. Ook ontvangt de klant, na de deurincasso, een brief per voorkeurskanaal. Hierin staat ook aangegeven dat de klant van het water wordt afgesloten, dit zonder te benoemen wanneer er afgesloten wordt.

Vervolgens, als de betalingsachterstand nog niet voldaan wordt, zal deze verder gaan in het proces. Wanneer een afsluiting daadwerkelijk ingepland wordt, ontvangt de klant 2 weken ervoor een schriftelijke aankondiging, en probeert Dunea 1 week van te voren nog contact te leggen en langs het adres te gaan om tot een regeling te komen. Als laatste wordt er nog alvorens af te sluiten geprobeerd om contact te krijgen met de klant.

Dit proces is vastgelegd in de Regeling afsluitbeleid klein verbruikers drinkwater. In deze regeling staat dat er na de 1e en 2e herinnering persoonlijk contact gezocht moet worden. Dit kan of telefonisch of middels een klantbezoek.

*Op de website van Dunea is te lezen: ‘Dunea sluit zeker niet bewust gezinnen met kinderen af. We weten namelijk niet of er kinderen woonachtig zijn op het adres waar wij water leveren. Gegevens over gezinssamenstelling hebben we niet en mogen wij vanwege privacywetgeving ook niet verzamelen en bewaren. Als onze medewerkers echter tijdens het huisbezoek signalen krijgen dat er kinderen woonachtig zijn, bijvoorbeeld als er speelgoed in de tuin ligt of voor de deur op de galerij staat, wordt er ten alle tijde in samenspraak met de klant naar een oplossing gezocht.’*

11. *Wordt bij een dergelijk huisbezoek ook gevraagd of er kinderen op het adres woonachtig zijn, aangezien dit niet altijd direct zichtbaar is? Indien privacywetgeving zich hiertegen verzet: ziet het college mogelijkheden om, bijvoorbeeld door tussenkomst van een gemeentelijk hulpverlener, deze informatie alsnog te achterhalen voordat men overgaat tot waterafsluiting? Zo ja, welke?*

Dunea mag dit niet vragen vanwege privacywetgeving. Om die reden letten de medewerkers van Dunea op signalen dat er minderjarige kinderen op het betreffende adres woonachtig zijn. Bijvoorbeeld als er speelgoed in de tuin ligt of voor de deur op de galerij staat. In dat geval wordt er ten alle tijde in samenspraak met de klant naar een oplossing gezocht.

Als inwoners zichzelf melden of via het ICP (intermediairen contact punt) worden aangemeld vanwege een dreigende afsluiting dan kan de afsluiting voorkomen worden door tussenkomst van de gemeentelijke schuldhulpverleners. Ook bij vroegsignalering kunnen betalingsachterstanden opgepakt worden. Daarmee voorkomen we dat mensen überhaupt met een dreigende afsluiting worden geconfronteerd.

12. *Is het college het met de SP, PvdA, ChristenUnie/SGP, HSP en Partij voor de Dieren eens dat mensen met schulden een drempel kunnen ervaren om hulp in te schakelen, bijvoorbeeld omdat zij angst of schaamte voelen? Zo ja, hoe houdt Dunea hier rekening mee? Zo nee, waarom niet?*

Zie de reactie op vraag 2. Aanvullend hierop: uiteraard is Dunea zich hier terdege van bewust. De zorgvuldige procedure die wordt doorlopen (zie vraag 10) en de introductie van vroegsignalering na de tweede betalingsweigering zijn ontwikkeld onder meer rekening houdend met dit aspect van schroom om hulp te zoeken bij betalingsmoeilijkheden. Bij de vroegsignalering zal de schuldhulpverlener respectvol en stress-sensitief het gesprek aangaan. Het is immers de bedoeling om mensen zo ver te krijgen het hulpaanbod te accepteren en dus de angst en/of schaamte te overwinnen.

13. *Kan het college toelichten wanneer Dunea een dergelijke vroegsignalering doet? Hoe groot moet de betalingsachterstand zijn voordat men overgaat tot vroegsignalering? Bij welke afdelingen van de gemeente komen deze signalen vervolgens terecht?*

Dunea neemt contact op met de gemeente Den Haag bij betalingsachterstanden van meer dan 50 euro. De facturen zijn tussen de 30-100 dagen oud en er is nog geen betalingsregeling of lopende schuldhulpverlening. De signalen komen terecht bij het team vroegsignalering. Zowel in de brief armoedebestrijding en schuldhulpverlening 2021-2022 (RIS311483) als in de jaarrapportage schuldhulpverlening (RIS312450) bent u onlangs over de werkwijze en resultaten van de vroegsignalering geïnformeerd.

14. *Kan het college toelichten welke stappen worden ondernomen door de gemeente wanneer Dunea betalingsproblemen signaleert en doorgeeft aan de gemeente? Wordt hierbij actief nagestreefd dat waterafsluitingen, en in het bijzonder bij gezinnen met kinderen, worden voorkomen? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?*

De Wgs biedt per 2021 expliciet de verplichting om signalen van vaste lastenleveranciers (huur, zorg, water en energie) te gebruiken om vroeg met inwoners met financiële moeilijkheden in contact te komen. Den Haag voldoet vanaf de ingangsdatum van deze wet aan de wettelijke verplichting om de vroegsignalering uit te voeren. Mensen met betalingsachterstanden worden bereikt die voorheen niet of pas laat in beeld kwamen bij de gemeente. Alle inwoners die na contact een hulpaanbod accepteren krijgen binnen 4 weken een afspraak voor een traject op maat. Daarbij is het streven dat er bij zowel huishoudens met als huishoudens zonder kinderen een oplossing gevonden wordt voor de betalingsproblemen en uithuisplaatsingen of afsluitingen worden voorkomen. In de brief armoedebestrijding en schuldhulpverlening 2021-2022 (RIS311483) staat de werkwijze en doorontwikkeling van vroegsignalering nader toegelicht.

15. *Is het college bereid om samen met Dunea na te gaan welke achterliggende problemen er - bijvoorbeeld bij huisbezoeken - gesignaleerd worden bij huishoudens die zijn of dreigen te worden afgesloten van het water, zodat de gemeente en Dunea samen tot een betere aanpak kunnen komen om afsluitingen te voorkomen? Zo nee, waarom niet?*

Zie het antwoord op vraag 5. Overigens is het college van mening dat er continu met samenwerkingspartners aan verbetering wordt gewerkt waar het om vroegsignaleren en oplossen van schulden gaat. Dat is een doorlopend proces.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

Ilma Merx

de locoburgemeester,

Kavita Parbhudayal