

////////////////////////////////////
VOORBEELD DRAAIBOEK INTERNE WERKING
////////////////////////////////////

De drinkwatermaatschappij die een gebruiker wil afsluiten wegens wanbetaling, moet eerst advies vragen aan de Lokale Adviescommissie (LAC). In die commissie zit het diensthoofd maatschappelijk werk van het OCMW, een raadslid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en een vertegenwoordiger van de drinkwaterleverancier. Ook de klant zelf wordt uitgenodigd. De klant kan een raadsman of vertrouwenspersoon meenemen.

In deze nota wordt het proces beschreven vanaf het kenbaar maken van de intentie tot afsluiting van het drinkwater door de watermaatschappij of de vraag tot heraansluiting door de klant tot en met de nazorg na de LAC-beslissing.

RELEVANTE REGELGEVING

- Drinkwaterdecreet: Decreet van 24/05/2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending.
- AWVR: Besluit van de Vlaamse Regering van 08/04/2011 houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement.
- LAC-Decreet: Decreet van 20/12/1996 tot regeling van de rol van de lokale adviescommissie in het kader van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water.
- LAC-Besluit: Besluit van de Vlaamse Regering van 16/09/1997 betreffende de samenstelling en de werking van de lokale adviescommissie omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water.

1 HET PROCES AFSLUITING

Bespreking van de proces-stappen:

1.1 Verzending verantwoordingsnota's

Wie

Watermaatschappij verzendt aan OCMW.

OCMW benoemt in draaiboek aan wie de verantwoordingsnota wordt verzonden.

Wat

OCMW benoemt in draaiboek de gegevens in verantwoordingsnota's overeengekomen tussen watermaatschappij en OCMW (zie "Maak afspraken met de watermaatschappij").

Wanneer

- 1 maand voor LAC
- 1 week voor LAC-zitting: update gegevens

1.2 tegensprekelijk Sociaal onderzoek

Administratieve voorbereiding

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie deze informatie opzoekt.

Wat

Checklist:

- Gekend/niet gekend dossier?
- LAC-dossier bij welke maatschappij?
- Hoog verbruik?
- Frequentie van betalingen?
- Al afgesloten geweest?
- Aantal gedomicilieerden?
- Aan de hand van update verantwoordingsnota's: al betaald?

Wanneer

Binnen de 4 weken voor de LAC-zitting en voor het contacteren van de klant.

Bereiken klant

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie klant contacteert.

Wat

- Maatschappelijk werker telefoneert
 - ! Maatschappelijk werker hoort naam klant op voicemail?
 - > spreekt boodschap in
 - > stuurt sms
- Maatschappelijk werker e-mailt
- Maatschappelijk werker legt onaangekondigd huisbezoek af
- Indien geen respons: maatschappelijk werker laat kaartje achter: vraag om contactopname en tijdstip aangekondigd huisbezoek.
 - ! Geen naam (op bus/bel/...)? → Kaartje in enveloppe
- Maatschappelijk werker legt aangekondigd huisbezoek af

Wanneer

Binnen de 4 weken voor de LAC-zitting.

Contact klant

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie klant contacteert en sociaal onderzoek uitvoert.

Wat

Waterproblematiek:

- Manier waarop schuld is ontstaan en betalingsgedrag van klant (het systematisch niet betalen van tussentijdse facturen, het niet betalen van een afrekening, het niet volgen van een betaalplan ...).
- Verbruik van klant. Hoog verbruik? Opties:
 - » Lektest
 - » Gratis eerste controleonderzoek door watermaatschappij
 - » Waterscan
 - Beschermd klant: gratis
 - Niet-beschermd klant: vraag aan watermaatschappij lagere kost of gratis?
- Aantal gedomicilieerde inwoners (kortingen waterfactuur!)
- Toepassing van recht op sociaal tarief of erkenning als beschermd klant?
- Informeren klant:
 - » Sociaal onderzoek (wat is het + vertrouwelijkheid)
 - » Inhoud LAC-dossier: aanleiding verzoek afsluiting en gevolgen
 - Aandacht voor duiding bij eventuele creditnota's
 - Aandacht voor betaling betaalplan én tussentijdse facturen
 - » Belang betrokkenheid klant
 - Aanwezigheid op zitting stimuleren indien praktisch haalbaar (moet niet werken op tijdstip zitting, heeft geen andere belangrijke afspraken op tijdstip zitting, is fysiek en psychisch in staat om te komen)
 - » Verloop LAC-zitting
 - » Mogelijkheid vertrouwenspersoon of raadsman op LAC
 - » Mogelijkheid contacteren OCMW of watermaatschappij na LAC-zitting bij verandering situatie of problemen naleven gemaakte afspraken.
 - » Rechten en plichten in kader waterlevering. Niet vergeten:
 - Belang doorgeven meterstanden
 - Stappen voor heraansluiting

Sociaal-financiële situatie:

- Financieel onderzoek: inkomsten, uitgaven en eventuele schulden → bedrag over per maand voor waterfactuur
 - » Klant is in collectieve schuldbemiddeling?
- In aanmerking voor premies, voordelen, sociale rechten?
- Andere problematieken?
- Doorverwijzing naar andere OCMW-diensten of externe instanties indien nodig.

Klant wil geen contact OCMW/sociaal onderzoek? → Maatschappelijk werker respecteert dit. Biedt in mate van mogelijke wel informatie aan rond:

- LAC-werking
- Rechten klant in kader LAC-werking
- Hulpverleningsaanbod OCMW

Verslag

Maatschappelijk werker maakt verslag van tegensprekelijk sociaal onderzoek.

1.3 Voorstel voor de Lac

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie het voorstel voor de LAC doet.

Wat

- Haalbaar betaalplan
- Financiële steun OCMW?

Hoe

- Indien klant bereikt (voor of op LAC-zitting): in overleg met klant
- Indien klant niet bereikt: algemene regel: tussentijds factuur en bedrag afbetaling = 3% van inkomen
 - » Indien inkomen niet bekend: tussentijds factuur en bedrag afbetaling = 3% van leefloon.

Wanneer

Voor de LAC-zitting.

1.4 Opmaak LAC-dossier

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie het LAC-dossier opmaakt.

Wat

LAC-dossier samenstellen:

- Verantwoordingsnota
- Verslag maatschappelijk werker
- Blanco beslissingsblad
- Eventuele bijlagen

Wanneer

Ten laatste dag van de LAC-zitting.

1.5 LAC-zitting

Doel

Advies over al dan niet afsluiten watertoevoer.

Aanwezigheid klant

Klant heeft recht om gehoord te worden maar aanwezigheid niet verplicht.

Indien klant aanwezig → geven informatie indien dit nog niet voor LAC-zitting is gebeurd. Zie "1.2.3 Contact klant => Waterproblematiek" in draaiboek)

Consensus

Conform het LAC-decreet wordt dit advies bij consensus genomen. Geen consensus? → advies negatief: klant wordt niet afgesloten.

Beslissingen

- Steeds streven naar vermijden van afsluiting
- Mogelijke beslissingen:
 - » Geen afsluiting
 - » Effectieve afsluiting
 - » Voorwaardelijke afsluiting
 - Na minimum 6 maanden één betaling gemist? → geen onmiddellijke effectieve afsluiting, wel dossier op eerstvolgende LAC-zitting
 - » Geen advies (wanneer reeds regeling getroffen is of dossier wordt uitgesteld naar volgende LAC-zitting).
- Afsluiten haalbaar betaalplan.
- Indien klant op LAC-zitting: mondeling communiceren van beslissing.

1.6 Administratieve afhandeling LAC

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie zorgt voor administratieve afhandeling LAC.

Wat

- Beslissingen worden ingevoerd in registratiesysteem
- Opmerkingen van LAC naar maatschappelijk werkers? → doorgeven aan maatschappelijk werkers.

Wanneer

Maximum twee dagen na LAC-zitting.

1.7 Communicatie beslissing LAC

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie zorgt voor communicatie beslissing LAC.

Wat

- Aangetekende en gewone brief versturen naar klant. Inhoud:
 - » Beslissing LAC
 - » Contactgegevens OCMW en watermaatschappij
 - » (Indien afsluiting): te ondernemen stappen voor heraansluiting
- Indien nodig (= inschatting maatschappelijk werker) ook inzet van andere communicatiemiddelen

Wanneer

Binnen de 3 dagen na de LAC-zitting.

1.8. Uitvoeren advies LAC

Wie

Watermaatschappij

Wat

Watermaatschappij sluit af of sluit niet af. Advies tot afsluiting is niet-bindend voor de watermaatschappij.

Wanneer

Minsten zes weken na de beslissing van de LAC.

1.9. Opvolging en nazorg

Informatie

Wie

- Watermaatschappij verzendt.
- *OCMW benoemt in draaiboek wie informatie van watermaatschappij ontvangt.*

Wat

Watermaatschappij bezorgt aan OCMW (Algemeen Waterverkoopreglement):

- Naam en adresgegevens van het leveringsadres van de op basis van een advies van de LAC effectief afgesloten huishoudelijke klanten en de heraangesloten huishoudelijke klanten.
- Naam en adresgegevens van het leveringsadres van de huishoudelijke klanten die door de exploitant op de hoogte gebracht zijn van de intentie tot effectieve afsluiting ter uitvoering van een advies van de LAC.

Watermaatschappij brengt OCMW op hoogte wanneer klant afbetaalplan dat afgesproken is op LAC niet volgt, ook indien dit niet gekoppeld is aan afsluiting (onderlinge afspraak OCMW-watermaatschappij).

Wanneer

Wekelijks.

Acties

Acties bij afsluiting:

Doel

Afsluiting is zeer preciaire situatie → Heraansluiting van klant.

Wanneer

Bij intentie tot effectieve afsluiting of bij effectieve afsluiting:

Stappen hieronder worden maandelijks herhaalt tot:

- Cliënt bereikt wordt
- OF
- Er duidelijke signalen zijn dat adres niet bewoond wordt.

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie deze actie onderneemt.

Wat

- Maatschappelijk werker telefoneert
- Maatschappelijk werker e-mailt
- Maatschappelijk werker legt onaangekondigd huisbezoek af
- Indien geen respons: maatschappelijk werker laat kaartje achter: vraag om contactopname en tijdstip aangekondigd huisbezoek.
! Geen naam (op bus/bel/...)? → Kaartje in enveloppe
- Maatschappelijk werker legt aangekondigd huisbezoek af

Acties na LAC

Doel

LAC-dossier kan wijzen op preciaire situatie.

- Drempel OCMW verlagen voor wie het nodig is.
- Afsluitingen voorkomen.

Wanneer

- Klant niet in begeleiding bij OCMW?
EN
- Half jaar na LAC geen contact meer tussen OCMW en klant?
EN
- Sociaal onderzoek duidt op preciaire situatie (=inschatting van maatschappelijk werker)?

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie deze actie onderneemt.

Wat

OCMW neemt contact op: hulpverlening aanbieden/drempel OCMW verlagen.

- ⇒ Maatschappelijk werker legt onaangekondigd huisbezoek af.
- ⇒ Indien geen respons: maatschappelijk werker laat kaartje achter: biedt ondersteuning OCMW aan met contactgegevens.

2 HET PROCES HERAANSLUITING

Bespreking van de proces-stappen:

2.1 Start proces: De klant vraagt een heraanluiting bij het OCMW

Wie

OCMW benoemt in draaiboek aan wie de vraag tot heraanluiting dient te worden doorgegeven door degene bij wie de vraag terechtkomt.

Let op: benoem ook 'reserve'-medewerker die vraag tot heraansluiting kan opnemen bij afwezigheid vaste medewerker.

Wat

Klant die afgesloten is vraagt om heraansluiting bij het OCMW.

Wanneer

Klant stelt vraag heraansluiting aan drinkwatermaatschappij => watermaatschappij sluit niet binnen de 5 dagen terug aan => klant stelt vraag heraansluiting aan LAC-voorzitter.

2.2 Tegensprekelijk Sociaal onderzoek

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie tegensprekelijk sociaal onderzoek doet.

Wat

Is situatie gewijzigd ten opzichte van eerste tegensprekelijk sociaal onderzoek?

2.3 Voorstel voor de LAC

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie het voorstel voor de LAC doet.

Wat

- Haalbaar betaalplan
- Financiële steun OCMW?

Wanneer

Binnen twee weken na vraag tot heraansluiting: LAC advies en dus ook voorstel.

2.4 Opmaak lac-dossier

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie het LAC-dossier opmaakt.

Wat

LAC-dossier samenstellen:

- Verantwoordingsnota
- Verslag maatschappelijk werker
- Blanco beslissingsblad
- Eventuele bijlagen

Wanneer

Ten laatste dag van de LAC-zitting.

2.5 LAC-zitting

Doel

Advies over heraansluiting. Advies is bindend voor watermaatschappij.

Hoe

OCMW neemt contact met watermaatschappij: fysieke samenkomst binnen 2 weken mogelijk of niet?

- Fysieke samenkomst mogelijk? LAC-zitting
- Fysieke samenkomst niet mogelijk?
 - telefonische beslissing
 - bekrachtiging op volgende LAC-zitting

Aanwezigheid klant

Klant heeft recht om gehoord te worden maar aanwezigheid niet verplicht.

Consensus

Conform het LAC-decreet wordt dit advies bij consensus genomen. Geen consensus? → advies positief: klant wordt heraangesloten.

Beslissingen

- Steeds streven naar heraansluiting.
- Indien klant op LAC-zitting: mondeling communiceren van beslissing.

2.6. Administratieve afhandeling LAC

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie zorgt voor administratieve afhandeling LAC.

Wat

- Beslissing wordt ingevoerd in registratiesysteem
- Opmerkingen van LAC naar maatschappelijk werkers? → doorgeven aan maatschappelijk werkers.

Wanneer

Maximum twee dagen na LAC-zitting.

2.7. Uitvoeren advies LAC

Wie

Watermaatschappij

Wat

Watermaatschappij doet heraansluiting of geen heraansluiting.

Wanneer

Indien advies tot heraansluiting: watermaatschappij voert heraansluiting uit:

- zo snel mogelijk
- maximum binnen 5 werkdagen

2.8. Opvolging en nazorg

Informatie

Wie

- Watermaatschappij verzendt informatie.
- OCMW benoemt in draaiboek wie informatie van watermaatschappij ontvangt.

Wat

Watermaatschappij bezorgt aan OCMW (Algemeen Waterverkoopreglement):

- Naam en adresgegevens van het leveringsadres van de op basis van een advies van de LAC effectief afgesloten huishoudelijke klanten en de heraangesloten huishoudelijke klanten.
- Naam en adresgegevens van het leveringsadres van de huishoudelijke klanten die door de exploitant op de hoogte gebracht zijn van de intentie tot effectieve afsluiting ter uitvoering van een advies van de LAC.

Watermaatschappij brengt OCMW op hoogte wanneer klant afbetaalplan dat afgesproken is op LAC niet volgt, ook indien dit niet gekoppeld is aan afsluiting (onderlinge afspraak OCMW-watermaatschappij).

Wanneer

Wekelijks.

Acties

Doel

Mensen die afgesloten zijn geweest van water, verkeren dikwijls ook na de heraansluiting nog in een preciaire situatie.

- Drempel OCMW verlagen voor wie het nodig is.
- Afsluitingen voorkomen.

Wanneer

- Klant niet in begeleiding bij OCMW?
EN
- Half jaar na heraansluiting geen contact meer tussen OCMW en klant?

Wie

OCMW benoemt in draaiboek wie volgende actie onderneemt.

Wat

OCMW neemt contact op: hulpverlening aanbieden/drempel OCMW verlagen:

- Maatschappelijk werker legt onaangekondigd huisbezoek af.
- Indien geen respons: maatschappelijk werker laat kaartje achter: biedt ondersteuning OCMW aan met contactgegevens.