



# Inspiratie LAC water

Maak een draaiboek voor je interne werking



VLAAMSE  
MILIEUMAATSCHAPPIJ



**SAMENLEVINGSOPBOUW**  
Antwerpen provincie

## THEMA 2 –

# MAAK EEN DRAAIBOEK VOOR JE INTERNE WERKING

## 1 DRAAIBOEK INTERNE WERKING

Sommige OCMW's maken een intern draaiboek voor hun LAC-werking. Zo'n draaiboek zorgt ervoor dat je op een gestructureerde en doordachte manier met de aanpak van je LAC-werking bezig kan zijn. Een draaiboek ondersteunt maatschappelijk werkers ook in hun job, zeker wanneer de inhoud mee door hen gedragen is. Ten slotte brengt een draaiboek meer eenheid in de aanpak, wat de gelijkwaardige behandeling van cliënten bevordert. Let er uiteraard wel op dat het draaiboek conform de wetgeving is.

### 1.1 Volg de LAC-wetgeving

De waterleverancier die een huishoudelijke verbruiker wil afsluiten, moet in de meeste gevallen eerst advies vragen aan de LAC. De LAC beslist dus over een eventuele afsluiting. In de LAC zetelen vertegenwoordigers van het OCMW, de waterleverancier en eventueel een schuldbemiddelaar of een vertrouwenspersoon van de verbruiker.

Vooraleer de LAC een uitspraak doet, onderzoekt het betrokken OCMW de situatie van de verbruiker. Als het probleem niet wordt opgelost tijdens dit onderzoek, bespreekt de LAC het dossier tijdens de zitting. Ook de verbruiker wordt op deze zitting uitgenodigd en kan hier zijn situatie toelichten, zich verdedigen en tot afspraken komen.

We geven hieronder enkele belangrijke elementen weer uit de regelgeving in verband met de LAC Water. Deze regelgeving staat in het Algemeen Waterverkoopreglement en in het LAC-decreet.

#### 1.1.1 Voorwaarden

De LAC komt samen in volgende gevallen:

- wanneer de watermaatschappij een verzoek tot afsluiting indient
- wanneer de afgesloten klant een verzoek tot heraansluiting indient.

#### 1.1.2 Een verzoek tot afsluiting

Wil de watermaatschappij een verbruiker van water voor huishoudelijk gebruik afsluiten, dan heeft ze daarvoor toestemming nodig van de LAC

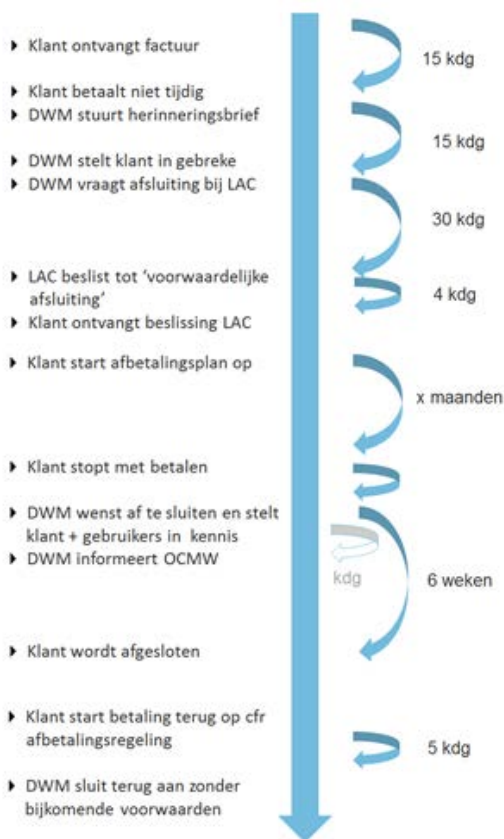
- Bij wanbetaling in onderstaande gevallen:
  - de huishoudelijke klant heeft binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling niet schriftelijk meegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande facturen
  - de huishoudelijke klant heeft binnen vijftien kalenderdagen nadat hij schriftelijk heeft meegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande facturen, geen van de onderstaande acties ondernomen: a) zijn vervallen factuur betaald; b) een afbetalingsplan aanvaard



beslissing te nemen. Zolang er geen unanieme beslissing is, mag de netbeheerder of waterleverancier niet afsluiten. Vaak geldt de beslissing alleen onder bepaalde voorwaarden. Er zijn drie adviezen mogelijk:

- De netbeheerder of waterleverancier mag de verbruiker niet afsluiten
  - De netbeheerder of waterleverancier mag de verbruiker afsluiten. Hierbij kan men een beslissing nemen tot afsluiting of een beslissing tot voorwaardelijke afsluiting
  - De netbeheerder of waterleverancier moet de verbruiker heraansluiten. Dit advies is bindend en moet worden uitgevoerd door de waterleverancier
- De verbruiker en de netbeheerder/waterleverancier krijgen een **brief met de beslissing** van de LAC.
  - De exploitant respecteert een **minimumtermijn** van zes weken **tussen de kennisgeving en de eventuele effectieve afsluiting** van de waterlevering (zie onderstaand schema). De kosten voor afsluiting of heraansluiting zijn altijd voor de klant.

De LAC-beslissing wordt genomen bij consensus. Als er geen consensus is geldt dat de beslissing wordt geacht in het voordeel van de cliënt te zijn. Concreet betekent dit dus het volgende: In het geval van een vraag tot afsluiting, mag de klant niet worden afgesloten. In het geval van een vraag tot heraansluiting, moet de klant worden heraangesloten.



Figuur 1: LAC - wanbetaling - schematische voorstelling





- het verloop van een LAC-zitting en hoe er met de informatie uit het sociaal onderzoek zal omgesprongen worden
- de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (familielid, raadsman, buurtwerker ...). De vertrouwenspersoon kan de klant ondersteunen en helpen zijn verhaal te vertellen. Deze mogelijkheid betekent voor veel klanten het ultieme duwtje in de rug om naar de LAC-zitting te (durven) gaan.
- de mogelijkheid om, na de LAC-zitting, de LAC-actoren te contacteren als zijn sociale en financiële situatie verandert en er problemen zijn bij het naleven van de gemaakte afspraken
- zijn rechten en plichten in het kader van de waterlevering. In dit kader willen we twee zaken – voor veel klanten onbekend maar toch van groot belang- extra onder de aandacht brengen:
  - Doorgeven van meterstanden: indien de klant geen meterstanden doorgeeft aan de watermaatschappij wordt het waterverbruik geschat. Schattingen geven een verkeerd beeld van de reële schuld. Vestig daarom de aandacht bij de klant op het belang van het doorgeven van de juiste meterstanden.
  - Stappen voor heraansluiting: Welke stappen de klant dient te zetten om opnieuw aangesloten te geraken, is zeer belangrijke informatie. En toch blijven klanten vaak in het ongewisse. Hoe kan je dit naar de klant communiceren?
    - Zorg dat dit in de brief met de beslissing tot afsluiting staat.
    - Bespreek met de watermaatschappij of de technische medewerkers (de waterafsluiters) deze informatie via een folder of brief bezorgen aan de klant. Ze hebben echter geen sociale opdracht. Hun rol is hier beperkt tot doorgeefluik.
    - Geef deze informatie mondeling aan de klant mee (op de LAC-zitting, op een huisbezoek, een afspraak op het OCMW, telefonisch ...).

## 1.4 Vergeet opvolging en nazorg niet

Voor opvolging en nazorg rest er vaak nog weinig tijd. Nochtans zijn die erg belangrijk. Een goede beschrijving in het draaiboek maakt de acties bevattelijker en duidelijker. Dat kan helpen om ruimte te voorzien en de nazorg als een evident onderdeel van het proces te zien.

Lees hier meer over op de themapagina 'Bied Nazorg'.



