



Inspiratie LAC water

Maak afspraken met de watermaatschappijen



VLAAMSE
MILIEUMAATSCHAPPIJ



SAMENLEVINGSOPBOUW
Antwerpen provincie

THEMA 4 –

MAAK AFSPRAKEN MET DE WATERMAATSCHAPPIJ

////////////////////////////////////

Ook de watermaatschappijen zijn betrokken bij de LAC. Ze worden immers geconfronteerd met openstaande schulden van hun klanten. Zij moeten dus zoeken naar een evenwicht tussen het economische doel van hun activiteiten en hun rol als publieke drinkwatermaatschappij. Op de LAC-vergadering is het in de eerste plaats de bedoeling dat er een oplossing uit de bus komt. En daar mag een ruim scala van hulpmiddelen aan te pas komen. We raden alle partners aan om met open vizier te zoeken naar een oplossing. Misschien kan de watermaatschappij herinneringskosten laten vallen? Of kunnen voorwaarden geschrapt worden? Bekijk hier welke afspraken je kan maken.

1 TEL LAC-ZITTINGEN EN DOSSIERS

Hoeveel LAC-zittingen zijn haalbaar en hoeveel dossiers kunnen per zitting behandeld worden? Uiteraard spelen praktische overwegingen een belangrijke rol. Andere belangrijke overwegingen zijn bv.:

- Kort op de bal spelen: hoe meer LAC-zittingen, des te korter je op de bal kan spelen.
- De hoogte van de schulden: hoe meer LAC-zittingen, des te minder lang lopen de schulden (en herinneringskosten) op.
- De looptijd van het betaalplan: als de watermaatschappij zich uitspreekt over de maximale looptijd van betaalplannen, besteed dan extra aandacht aan het aantal LAC-zittingen om de schulden onder controle te houden.
- Wees er wel van bewust dat een dossier op de LAC-zitting brengen steeds een vraag tot afsluiting inhoudt. Dossiers kunnen ook los van de LAC worden doorverwezen naar het OCMW.
- Bij een voorwaardelijke beslissing spreek je best af wat er gebeurt als een klant na een bepaalde termijn zijn betaalplan niet nakomt. Bepaal wat de 'geldigheidsduur' van een LAC-beslissing is. Stel dat een klant na 10 maanden correct afbetalen in de fout gaat, is een afsluiting dan wel legitiem? Het dossier opnieuw agenderen op de LAC is zeker aangewezen.

2 WISSEL INFORMATIE UIT

Een uitgebreide verantwoordingsnota van de watermaatschappij bespaart de maatschappelijk werker van het OCMW veel werk. Afspraken hierover maken met de watermaatschappij is dus de boodschap. Een optimale verantwoordingsnota bevat volgende gegevens:

- de contactgegevens van de watermaatschappij
- het klantnummer en klantverbruiksadres
- het aantal gedomicilieerden
- het klanttype (beschermde klant)
- het gsm- en/of telefoonnummer van de klant en/of een mailadres
- de geschatte of effectieve meterstanden met de opnamedatum
- de melding of de effectieve meterstand nog opgenomen moet worden

////////////////////////////////////

- de reden van verwijzing naar de LAC
- de openstaande schulden bij de watermaatschappij en hoe die ontstaan zijn
- een betalingshistoriek (Was er reeds een LAC? Loopt er reeds een betaalplan? Wat ondernam de watermaatschappij al?)
- de facturen waarover het gaat (in plaats van het totale bedrag)
- het gemiddeld verbruik en hoe de klant zich hiertoe verhoudt
- een aanbod om maandelijks te betalen

Illustratie: verantwoordingsnota van Water-link voor OCMW Antwerpen

De verantwoordingsnota's van Water-link bevatten erg veel informatie, wat het werk voor het OCMW vereenvoudigt. Daarnaast stelt Water-link voor OCMW Antwerpen ook een digitale tool ter beschikking van maatschappelijk werkers. Welke facturen werden niet betaald? Is het incassobureau aan zet of worden facturen gerechtelijk ingevorderd? Lopen er betaalplannen? ... Het is terug te vinden via de digitale tool.

Administratief medewerkers van het OCMW gaan aan de slag met deze verantwoordingsnota's. Ze zoeken informatie op over de woonsituatie (vrijstaande woning, appartement ...), burgerlijke stand, verblijfsstatuut, al dan niet gekend dossier... Deze uitgebreide informatie bespaart de maatschappelijk werker veel tijd en energie.

Of dit systeem bruikbaar is voor jouw gemeente en watermaatschappijen is het onderzoeken waard.

Illustratie: update van dossiers door Farys in OCMW Dendermonde

De energiemedewerker van OCMW Dendermonde krijgt in de periode tussen ontvangst van de verantwoordingsnota's en de LAC-zitting, nog een update van de verantwoordingsnota.. Indien klanten intussen betaalden of er andere wijzigingen zijn, is de medewerker bijgevolg op de hoogte. Dit geeft niet alleen een correcter beeld van een dossier op dat moment, maar bespaart ook tijd.

Het doorgeven van updates is een courante goede praktijk.

Illustratie: Afspraken OCMW Gent en Farys rond termijn doorgeven verantwoordingsnota's

Het OCMW van Gent sprak met Farys af om de verantwoordingsnota 6 weken op voorhand door te sturen vanwege de grote hoeveelheid dossiers.

De watermaatschappij is wettelijk verplicht om bepaalde informatie door te geven aan het OCMW met betrekking tot (intentie tot) afsluiting (zie thema 'Ken je water-rechten en plichten'). Daarnaast kan ook andere informatie doorgegeven worden, conform de regels inzake bescherming van de privacy. De watermaatschappij kan bijvoorbeeld automatisch doorgeven wanneer het afgesproken betaalplan niet gevolgd wordt, los van een (intentie tot) afsluiting.

3 COMMUNICEER

Het bevordert de efficiëntie als OCMW-medewerkers en watermaatschappijen elkaar rechtstreeks kunnen contacteren. Omwegen langs callcenters en zelfs back-offices zijn uit den boze. Medewerkers die aan dezelfde dossiers werken, hebben best een rechtstreekse lijn met elkaar.

OCMW en drinkwatermaatschappij kunnen bijvoorbeeld afspreken welke communicatie de watermaatschappij zelf nog doet, bv. rond de procedure om opnieuw aangesloten te of waar de klant terecht kan voor bijstand. Ook aan klanten die het OCMW en de watermaatschappij niet hebben kunnen bereiken, kunnen de technische medewerkers van de watermaatschappij in laatste



Valkuilen:

- Een bezoek van de watermaatschappij kan intimiderend zijn, waardoor klanten mogelijk een onhaalbaar betaalplan voorstellen. De klant wordt erg onder druk gezet (of kan dat zo aanvoelen) door de fysieke aanwezigheid van de medewerker.
- Komt de zaak toch op de LAC, dan is er nog weinig onderhandelingsmarge indien reeds een betaalplan is afgesproken tussen de klant en de watermaatschappij.
- De medewerker van de watermaatschappij neemt een ambigue positie in: hij neemt soms de taak van een hulpverlener over maar heeft een andere agenda. Een sociaal onderzoek voeren en vandaaruit een haalbaar betaalplan voorstellen, is een taak voor het OCMW.

7 DOE DE WATERSCAN

OCMW's en watermaatschappijen maken best afspraken over een efficiënte begeleiding van cliënten naar de waterscan. Ook loont het de moeite om met de watermaatschappij te bespreken of in bepaalde dossiers van niet-beschermde klanten de waterscan aan een lagere kostprijs of zelfs helemaal gratis kan.



