



Inspiratie LAC water

Organiseer je LAC-zitting



VLAAMSE
MILIEUMAATSCHAPPIJ



SAMENLEVINGSOPBOUW
Antwerpen provincie

THEMA 5 – ORGANISEER JE LAC-ZITTING

1 BLINK UIT IN ONDERSTEUNING

Je rol als maatschappelijk werker op de LAC-zitting is duidelijk: je bent er om de klant bij te staan. Je klant heeft wellicht al vele drempels overwonnen om aan de zitting deel te nemen. Mogelijke drempels die tijdens de zitting zelf kunnen opduiken probeer jij zo laag mogelijk te houden. Je kan ook zorgen voor doorstroming naar de reguliere hulpverlening. Zet daarnaast ook in op een goede samenwerking met de medewerker van de watermaatschappij want samen moeten jullie tot een oplossing komen.

Toch kan de rol van het OCMW op een LAC in de praktijk dubbel lijken. Want de focus van het OCMW ligt op het welzijn van de cliënt, op het vinden van een menswaardige en haalbare oplossing voor de cliënt. Maar anderzijds fungeert de maatschappelijk werker ook dikwijls als tussenpersoon tussen de klant en de watermaatschappij. Deze combinatie is niet altijd gemakkelijk. Net omwille van deze soms moeilijke positie als maatschappelijk werker, is het extra belangrijk om de ondersteunende focus van je OCMW voldoende te tonen aan de cliënt. Dit doe je in de eerste plaats via mondelinge communicatie, maar ook andere initiatieven kunnen hierbij helpen. Neem bijvoorbeeld tijdens de LAC-zitting de plaats het dichtst bij de cliënt in, zodat je zij aan zij zit.

2 ZORG VOOR ONTHAAL EN CONSTRUCTIEVE SFEER

Zorg voor een constructieve sfeer op de zitting en onthaal de klanten op een manier die hen op hun gemak stelt. We kwamen tijdens onze 'stage' erg verdienstelijke praktijken tegen om cliënten geruststellend te onthalen:

- Zorg ervoor dat iemand klaarstaat om de cliënt op te vangen eens hij aankomt op de LAC-zitting
- Kies bewust het lokaal waar vergaderd wordt. Grote en statige zalen zijn vaak intimiderend en vergroten de afstand (vaak zelfs letterlijk) met de cliënt
- Richt ook de wachtruimte zodanig in dat deze de cliënten op hun gemak stelt

Illustratie: wachtruimte OCMW Sint-Katelijne Waver

De wachtruimte van het OCMW Sint-Katelijne Waver is huiselijk en gezellig ingericht met meubels uit de Kringloopwinkel: zetels, een tapijt, een staande lamp...Ook is er speelgoed voor kinderen.

3 GA VOOR VOLWAARDIGE DEELNAME VAN DE CLIËNT

Een dossier komt op de LAC terecht omdat de watermaatschappij een verzoek tot afsluiting van de klant indiende, of omdat de klant met een verzoek tot heraansluiting beroep deed op de LAC (nadat de watermaatschappij zelf een heraansluiting weigerde). De regelgeving stelt hierbij voorop dat via een constructieve onderhandeling een oplossing gezocht moet worden. Een afsluiting voorkomen staat met andere woorden centraal.

De klant wordt in deze onderhandeling als een evenwaardige deelnemer behandeld. Een volwaardige deelname verhoogt zienderogen de slaagkansen van dit traject.

De inbreng van de klant moet in elk geval een invloed hebben op de LAC-beslissing. Betrokkenheid van de cliënt -in de vorm van een gesprek voor de LAC-zitting of via aanwezigheid op de LAC-zitting zelf- heeft enorme voordelen:

- het geeft klanten meer grip op en inzicht in hun situatie
- het maakt klanten bewuster van de (ernst van de) situatie
- Indien er nog geen persoonlijk contact was tussen OCMW en cliënt, is de LAC-zitting of een gesprek voorafgaand aan de LAC-zitting een eerste kennismaking. In functie van een eventuele doorverwijzing naar andere OCMW-hulpverlening is dit belangrijk.
- De klant kan zijn mogelijkheden en beperkingen aangeven, zowel vooraf als tijdens de LAC-zitting. Zo komt er een oplossing op maat uit de bus.
- De aanwezigheid van de klant op de LAC-zitting geeft ook de watermaatschappij meer inzicht in de situatie van de klant.
- De aanwezigheid van de klant op de LAC-zitting én bij de LAC-beslissing zorgt ervoor dat de beslissing mondeling toegelicht kan worden Dit zorgt wellicht voor een beter begrip. Bovendien zorgt dit voor meer openheid, wat bevorderlijk is voor het vertrouwen van de klant in het OCMW en de watermaatschappij.

Sommige OCMW's stimuleren klanten om naar de LAC-zitting te komen. Andere OCMW's zetten in op uitgebreid contact voorafgaand aan de LAC-zitting. Nog andere OCMW's variëren hun aanpak afhankelijk van de klant.

Als het OCMW de aanwezigheid van de klant niet nodig acht, is het cruciaal dat dit OCMW sterk inzet op het sociaal onderzoek. Bovendien zorgt het OCMW er in deze gevallen best voor dat haar voorstel door de watermaatschappij gevolgd zal worden. Zoniet dreigt de cliënt immers zijn stem te verliezen in de onderhandeling.

Illustratie: OCMW Kortrijk zet systematisch in op het bereiken van een oplossing voorafgaand aan de LAC-zitting. Het doet dit om de zitting zelf vlotter te laten verlopen en mensen niet tot verlof te verplichten, of te laten wachten in een wachtzaal. Het OCMW is er ook van overtuigd dat je soms tot een beter oplossing komt als het gesprek bij de mensen thuis gevoerd wordt.

Essentieel bij deze aanpak zijn goede afspraken met de watermaatschappij: wanneer het OCMW een voorstel doet voor een betaalplan, volgt de watermaatschappij dit voorstel. Er hoeft op de zitting dus niet onderhandeld te worden over een betaalplan, waardoor de aanwezigheid van de cliënt om zijn mogelijkheden en beperkingen te uiten dan ook niet vereist is.



Enkele tips voor een volwaardige deelname van de cliënt op de LAC-zitting:

- Ga samen rond de tafel zitten. Een opstelling waarbij de klant tegenover het OCMW en de watermaatschappij zit, voelt gauw aan als een tribunaal. De (letterlijke en figuurlijke) afstand doet het gesprek geen goed
- Stel elke deelnemer aan het gesprek voor zodat de klant weet met wie hij aan de tafel zit
- Geef de klant de tijd om zijn verhaal te doen
- Geef de klant duidelijke informatie (zie ook 'Betrek je cliënt'). Aandachtspunten zijn:
 - Wijs klanten erop dat ze naast hun betaalplan ook tussentijdse facturen zullen ontvangen (die ook betaald moeten worden)
 - Vertel over de briefwisseling die nog volgt over het betaalplan
 - Vertel over mogelijke kredietnota's. Die zorgen vaak voor verwarring omdat cliënten tegelijkertijd schulden hebben
 - Wijs klanten op de voor- en nadelen van maandelijkse en 3-maandelijkse facturen
 - Communiceer de beslissing van de LAC ook op een andere manier dan enkel via aangetekend schrijven, bijvoorbeeld via gewone brief. Aangetekende brieven worden immers vaak niet opgehaald.
- Overweeg voor- en nadelen van het tijdstip van de zitting.



