

Draaiboek lokale adviescommissie drinkwatervoorziening

1. Situering

De drinkwatermaatschappij die een verbruiker wil afsluiten wegens wanbetaling, moet eerst advies vragen aan de Lokale Adviescommissie (LAC). In deze commissie zetelen een maatschappelijk werker van het OCMW, een raadslid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, een vertegenwoordiger van Pidpa en een hoofdmaatschappelijk werker van het OCMW (LAC-voorzitter).

In dit draaiboek wordt het proces beschreven dat doorlopen zal worden vanaf het kenbaar maken van de intentie tot afsluiting van het drinkwater door Pidpa tot en met de eventuele effectieve afsluiting van het drinkwater bij de klant.

Ook wanneer een klant afgesloten is en Pidpa op verzoek van de klant niet opnieuw wil aansluiten, dient de LAC zich te buigen over de vraag tot heraansluiting. Daarom beschrijven we in deze nota eveneens het proces heraansluiting.

2. Relevante regelgeving

- Drinkwaterdecreet: Decreet van 24/05/2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending;

- AWVR: Besluit van de Vlaamse Regering van 08 april 2011, 6 december 2013 en 5 februari 2016 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;

3. Het proces AFSLUITING

Schematische voorstelling van het proces Afsluiting



Pidpa



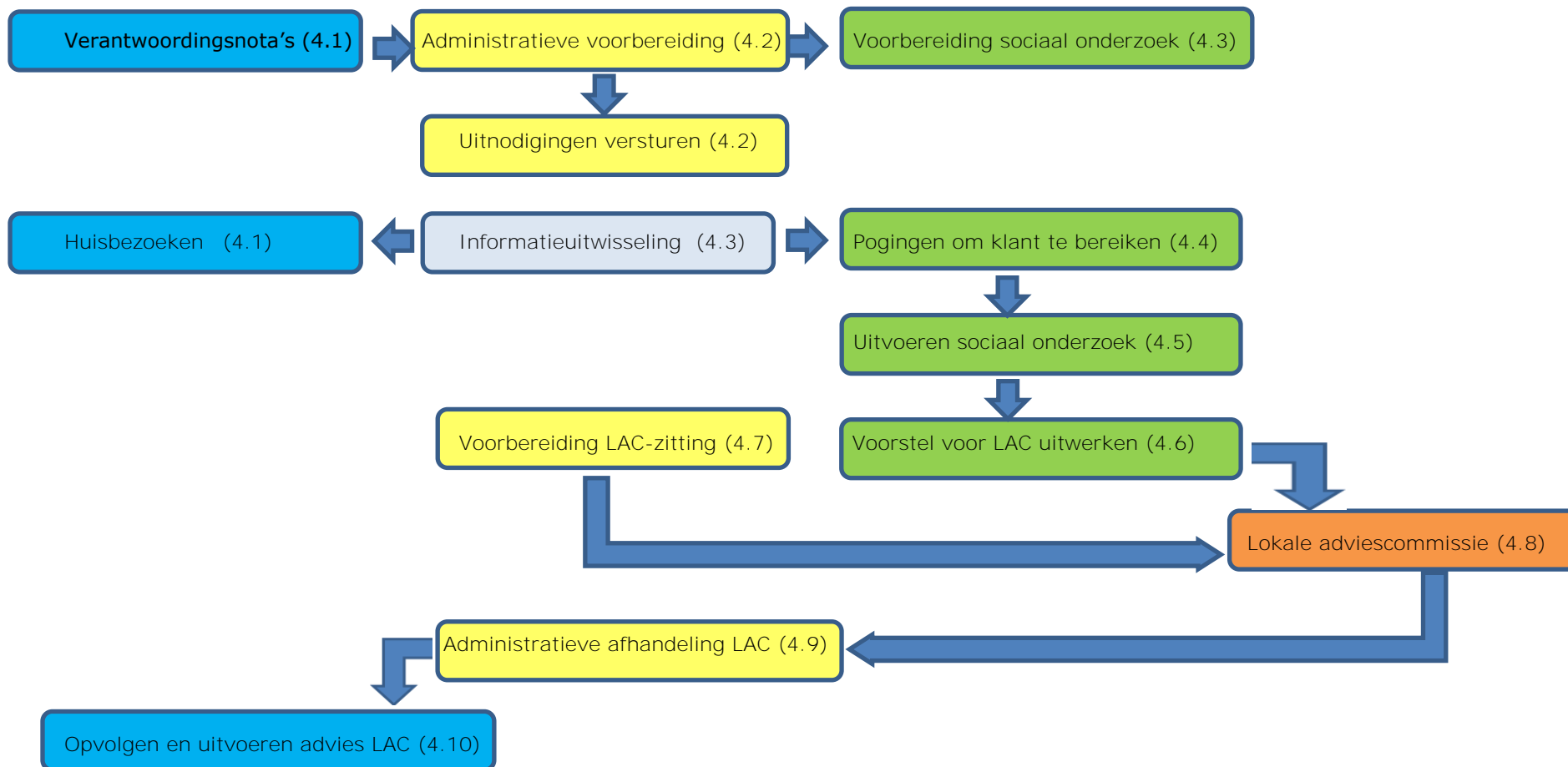
Administratie sociale dienst



Maatschappelijk werker



Lokale adviescommissie



4. Bespreking van de proces-stappen

4.1. Ontvangst **verantwoordingsnota's**

Ongeveer 1 maand voor de LAC plaatsvindt, bezorgt Pidpa aan de administratie en maatschappelijk werker van het OCMW een excel-lijst van de klanten waarvoor een afsluiting gevraagd wordt wegens wanbetaling. Het gaat om dossiers waarbij de klant tot dan toe geen inspanningen deed om zelf met Pidpa een regeling te treffen omtrent de onbetaalde facturen of waar er wel een afbetalingsregeling was, maar die niet gevolgd wordt. Voor elke klant wordt ons ook een verantwoordingsnota bezorgd (digitaal en op papier).

Op deze verantwoordingsnota vinden we de volgende gegevens:

- Gegevens met betrekking tot de klant (naam, facturatieadres, geboortedatum, klantnummer, telefoonnummer, **emailadres**, ...)
- Gegevens met betrekking tot het contract (begindatum contract, leveringsadres, aantal gedomicilieerde inwoners, **aantal wooneenheden, frequentie van de facturatie, sociaal tarief, beschermde afnemer?**)
- De laatst doorgegeven en geschatte meterstanden, geschat en werkelijk jaarverbruik
- **Alle betalingen die de laatste 6 maanden gebeurden**
- De openstaande schulden
- Data van voorgaande LAC-beslissingen
- **Betaalplan bij advocaat + incasso?**
- **Al afgeloten geweest?**

Per LAC-zitting worden gemiddeld 60 dossiers geagendeerd. Per trimester vindt er 1 LAC-zitting plaats voor Pidpa.

Pidpa brengt de klanten per brief op de hoogte dat hun dossier doorgestuurd zal worden naar de lokale adviescommissie met de vraag om afsluiting van drinkwatervoorziening.

4.2. Administratieve voorbereiding LAC - Administratie

Een administratief bediende van de sociale dienst maakt een Excel-bestand van alle dossiers die werden doorgestuurd ter bespreking in de lokale adviescommissie. In het Excel-bestand worden volgende gegevens vermeld: datum LAC, klantnummer, naam, gezinsgegevens, initialen van de maatschappelijk werker van de sociale dienst waarbij het dossier eventueel gekend is. Er zal eveneens een kolom worden gemaakt voor het invullen van het advies van de LAC. De Excel-**bestanden worden per jaar in een map bewaard op 'Dienstmappen Debussy:Z:\WELZIJN\ADMINISTRATIE\LAC ADMINISTRATIE\PIDPA'**

De administratief bediende van de sociale dienst vraagt voor elk dossier een gezinssamenstelling **op bij de dienst 'Leven en reizen' van gemeente Willebroek**. De gegevens van het gezin worden aan de hand van de opgevraagde informatie aangevuld in de opgemaakte tabel.

Vermelding gegevens gezin:

- G = gezin
- A = alleenstaand
- MK = minderjarig kind aanwezig

De administratief bediende van de sociale dienst zal een uitnodigingsbrief (bijlage 1) versturen naar alle personen die ingepland zijn op de betreffende lokale adviescommissie. Een folder (bijlage 2) met meer uitleg over de lokale adviescommissie verzenden we mee met de uitnodiging.

4.3. Voorbereiding sociaal onderzoek – maatschappelijk werker

De maatschappelijk werker stuurt de lijst met klanten die ingepland staan op de lokale **adviescommissie door naar alle collega's van de sociale dienst om na te gaan dat dossiers actief zouden kunnen zijn bij andere collega's**. Indien de cliënt gekend is bij een collega van de sociale dienst zal de verantwoordingsnota aan hem/haar worden bezorgd met de vraag om tot een haalbare oplossing te komen voor de lokale adviescommissie. In het Excel-bestand zal door de maatschappelijk werker de initialen van de desbetreffende medewerkers worden aangevuld en zal een aanduiding indien Pidpa een huisbezoek gaat doen/heeft gedaan.

Vooraleer de maatschappelijk werker een poging tot het eerste huisbezoek of telefoon aanvat, gaat hij met de LAC-medewerk(st)er van Pidpa contact opnemen om te overlopen bij welke klanten in tussentijd al een oplossing bekomen is.

Checklist informatie die op voorhand nagekeken zal worden door de maatschappelijk werker:

- Gekend/niet gekend dossier sociale dienst?
- LAC-dossier gekend bij Eandis?
- Bedrag tussentijdse rekeningen. Hoog verbruik?
- Meterstanden: geschat – niet geschat?
- Aantal gedomicilieerden?
- Vorige LAC-beslissingen opzoeken?

4.4. Pogingen om de klant te bereiken

Er wordt niet gewacht tot de klant zelf reageert op de uitnodigingsbrief. We gaan daarentegen uit van een aanklappende, outreachende aanpak. De maatschappelijk werker probeert op verschillende manieren de klant te bereiken. Indien er een telefoonnummer of e-mailadres gekend is van de klant wordt eerst op die manier geprobeerd om contact te leggen met de klant. Indien dit niets oplevert, wordt een huisbezoek afgelegd. Dit huisbezoek is onaangekondigd. Is de klant niet aanwezig, wordt een kaartje achtergelaten met het verzoek om contact op te nemen.

4.5. Uitvoeren sociaal-financieel onderzoek

Indien de klant bereikt wordt (op welke manier dan ook), bespreekt de maatschappelijk werker de situatie op het vlak van het water met de klant en voert hij een sociaal-financieel onderzoek uit.

Wat betreft de waterproblematiek is er speciale aandacht voor:

- De manier waarop de schuld is ontstaan en het betalingsgedrag van de klant (het systematisch niet betalen van tussentijdse facturen, het niet betalen van een afrekening, het niet volgen van een betaalplan).
- Het verbruik van de klant. Indien er een groot verbruik is, wordt er samen met de klant gezocht naar verklaringen. Er wordt informatie gegeven over hoe men moet omgaan met lekken (lektest, gratis controleonderzoek door watermaatschappij en/of gratis waterscan).
- Het aantal gedomicilieerde inwoners, aangezien de prijs van de waterfactuur hierdoor mee bepaald kan worden.
- De toepassing van het eventuele recht op sociaal tarief en de erkenning als beschermde klant.

De sociaal-financiële situatie van de klant

- De maatschappelijk werker brengt in kaart wat de inkomsten zijn, uitgaven en eventuele schulden van de klant. Dit is nodig om te weten welk saldo hij maandelijks overhoudt en dus welke ruimte er is om een betaalplan af te spreken.
- Tevens vormt dit een aanknopingspunt voor verdere bespreking en doorverwijzing in verband met schulden en het uitputten van sociale rechten en voordelen.

- Verder heeft de maatschappelijk werker oog voor eventuele andere problematieken binnen het gezin, en in het bijzonder voor kinderarmoede. Dit alles uiteraard in de mate van het mogelijke binnen deze kortdurende interventie. De maatschappelijk werker zal gericht proberen doorverwijzen waar nodig.

In een groot aantal gevallen wil de klant niet weten van een bemiddeling door het OCMW en wil hij zijn situatie niet blootgeven. Dit wordt dan ook gerespecteerd. Er wordt dan geprobeerd om de klant zo goed mogelijk te informeren over de procedure en te overtuigen om (al dan niet via de LAC) een betaalplan af te spreken met Pidpa.

4.6. Voorstel voor de LAC uitwerken

De maatschappelijk werker maakt een schriftelijk verslag van de ondernomen pogingen voor contactname met de klant en het sociaal-financieel onderzoek. Het verslag voor de LAC moet een gemotiveerd voorstel bevatten, wat meestal neerkomt op een voorstel voor een betaalplan. Bij de formulering van dit voorstel, houdt de maatschappelijk werker rekening met de afspraken die reeds gemaakt zijn met Pidpa. Deze afspraken zijn:

- De looptijd van een betaalplan is maximum 12 maanden
- Er is geen minimumbedrag van betaalplan

Uitzonderingen zijn altijd mogelijk, maar moeten degelijk gemotiveerd zijn.

4.7. Administratieve voorbereiding LAC

Een administratief medewerker van de sociale dienst drukt de Excellijst in tweevoud af en zorgt dat tegen de zitting van de lokale adviescommissie de gezinssamenstellingen van de te bespreken dossiers beschikbaar zijn.

4.8. De Lokale Adviescommissie

4.8.1. Doel

De Lokale Adviescommissie geeft conform het LAC-besluit een gemotiveerd advies over het al dan niet mogen afsluiten van de watertoevoer. Aangezien het advies bindend is, komt dit neer op een beslissing.

4.8.2. Aanwezigheid klant

De klant heeft het recht om gehoord te worden op de Lokale Adviescommissie, maar hoeft niet aanwezig te zijn. Het verslag van de maatschappelijk werker geeft voldoende informatie om een beslissing te nemen. Zij kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of raadsman.

Klanten dienen op voorhand hun aanwezigheid te bevestigen: strook onderaan uitnodigingsbrief binnenbrengen in het administratief centrum of via mail/telefonisch verwittigen bij maatschappelijk werker.

4.8.3. Consensus

Conform de artikels 6 en 10 van het LAC-decreet wordt dit advies bij consensus genomen. Als er geen consensus is, wordt het advies geacht negatief te zijn. Dit komt er op neer dat de klant niet kan worden afgesloten.

4.8.4. Standaardisering van de beslissingen

Ingevolge afspraken met Pidpa zijn de beslissingen gestandaardiseerd. Het is eveneens mogelijk om in uitzonderlijke gevallen hiervan af te wijken. Op het beslissingsdocument (bijlage 3) dienen volgende gegevens aangevinkt/ingevuld te worden:

4.8.4.1. Aanwezigheidsformulering cliënt

De huishoudelijke abonnee is tijdens de vergadering van de lokale adviescommissie:

- Aanwezig en gehoord
- Uitgenodigd, niet aanwezig
- Uitgenodigd, niet aanwezig, wel contact gehad met het OCMW of Pidpa
- Bijgestaan/vertegenwoordigd door:

4.8.4.2. Openstaand saldo

Het openstaand saldo dat besproken werd op de lokale adviescommissie dient hier ingevuld te worden. Mogelijk is dat bedrag niet de totale openstaande schuld bij Pidpa omdat er nog een ander betaalplan lopende kan zijn bij Pidpa, incassobureau en/of een schuld opgenomen werd in een vonnis toelaatbaarheid tot collectieve schuldenregeling.

4.8.4.3. Mogelijke beslissingen bij unaniem advies

Het unaniem advies, geldig voor alle klantnummers die betrekking hebben op dit verzoek luidt:

1. Het recht tot afsluiten wordt toegestaan met onmiddellijke ingang.
2. Het recht tot afsluiten wordt toegestaan bij niet naleven van de voorwaarde(n).
3. Het recht tot afsluiten wordt NIET toegestaan. Het dossier wordt opnieuw op de LAC besproken als niet aan de voorwaarde(n) is voldaan.
4. Het volledige saldo is betaald, het dossier wordt verder niet besproken.
5. Het dossier wordt verdaagd naar de volgende lokale adviescommissie.
6. De huishoudelijke abonnee is verhuisd. Het recht tot afsluiten wordt toegestaan als Pidpa binnen de maand geen overname ontvangt voor dit leveringsadres.
7. De huishoudelijke abonnee is toegelaten tot de collectieve schuldenregeling.
Schuldbemiddelaar:...

4.8.4.4. Mogelijke voorwaarden bij unaniem advies

- A. **Het saldo moet volledig betaald zijn voor datum:** - -
- B. De huishoudelijke abonnee treft een regeling met Pidpa voor **datum:** - -
- C. Er wordt een afbetalingsplan aan de klant **verzonden. Maandelijkse betaling van EUR. Vervaldatum van de eerste betaling:** - -
- D. **Er wordt een afbetalingsplan aan het OCMW verzonden. Contactpersoon:**
Maandelijkse betaling van EUR. Vervaldatum van de eerste betaling: - -
... .. Nieuwe facturen worden aan het OCMW verzonden.
- E. Er volgt een voorstel via het OCMW voor **datum:** - -
Contactpersoon:
- F. De huishoudelijke abonnee gaat in budgetbeheer. Er volgt een voorstel **voor datum:** - -
Contactpersoon:

Voor eventuele opmerkingen (bv. vraag om doorgeven meterstanden, ...) is onderaan het beslissingsblad nog voldoende ruimte voorzien.

4.8.4.5. Geen unaniem advies

Indien de lokale adviescommissie niet tot een beslissing in concensus kan komen dient de formulering 'De vergadering brengt geen unaniem advies uit' te worden aangevinkt.

4.8.4.6. Ondertekening beslissingsdocument

Het advies van de lokale adviescommissie dient door een medewerker van Pidpa en een medewerker van het OCMW ondertekend te worden.

4.8.5. Beslissingen bij cliënten die niet bereikt werden:

Bij cliënten die niet bereikt werden voor of op de zitting van de lokale adviescommissie gaan we in eerste instantie een laag betaalplan opleggen zonder afsluitrecht. Indien het al over een hoog bedrag (te bepalen op basis van gezinssamenstelling, het daaraan gekoppeld jaarverbruik en het verbruikstarief) gaat kan ook op een eerste LAC al afsluitrecht gegeven worden mits het opleggen van een laag betaalplan.

In uitzonderlijke gevallen kan het initiatief bij de cliënt gelegd worden om een betaalplan af te spreken voor een bepaalde datum.

4.8.6. Lokale adviescommissie als doorverwijzer naar passende hulpverlening

Indien de klant gehoord werd op de lokale adviescommissie of door middel van huisbezoek of afspraak op bureel kunnen andere problemen gesignaleerd worden waar ook een oplossing voor dient gezocht te worden. Tijdens de lokale adviescommissie is een maatschappelijk werker van de dienst schuldbemiddeling aanwezig en kan een intake plannen voor de opstart van een sociaal dossier binnen het OCMW en eventueel door kunnen verwijzen naar de meest passende hulpverlening. Er kan eveneens nagekeken worden of ze in aanmerking kunnen komen voor premies of andere tegemoetkomingen.

4.9. Administratieve afhandeling LAC

De beslissingsdocumenten worden ingescand door een administratief medewerker van het OCMW en doorgemailed naar de LAC-medewerker en de teamverantwoordelijke van Pidpa.

Na afloop van de LAC worden de beslissingen ingevoerd in het Excel-document. Via dit document zal de beslissingsbrief opgemaakt worden voor elke klant (bijlage 4). De klanten krijgen een brief met de beslissing van de LAC. Indien het recht tot afsluiten werd toegestaan dient de brief ook aangetekend verzonden te worden.

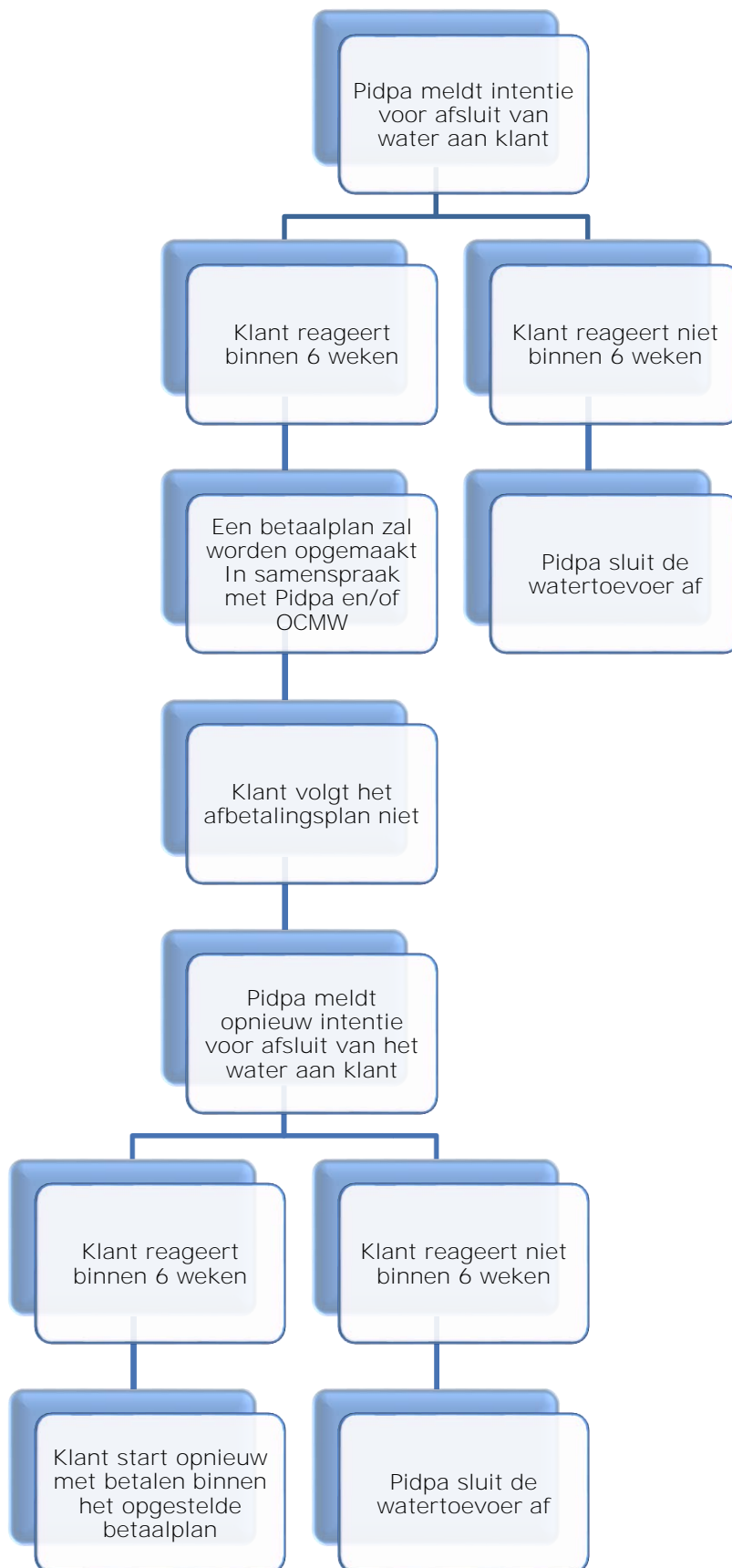
Bij cliënten die in collectieve schuldenregeling zitten zal een kopie van de beslissing naar de schuldbemiddelaar worden verstuurd. Indien het dossier bij een andere maatschappelijke werker van de sociale dienst gekend is zal de desbetreffende maatschappelijk werker eveneens een kopie van de beslissingsbrief verkrijgen.

4.10. Opvolgen en uitvoeren advies LAC

Pidpa kan nu uitvoering geven aan de LAC-dossiers. Onderstaande schema's tonen voor de dossiers waar afsluitrecht werd verleend wat het verdere uitvoeringstraject inhoudt.

Een maand na de LAC zal een administratief medewerker van het OCMW een overzicht opvragen van de betaalplannen die niet werden opgevolgd na een LAC-beslissing. Indien het betaalplan niet werd gevolgd zal vanuit het OCMW een brief verstuurd worden met de dringend vraag om hun betaalplan toch correct te betalen en de ernst van de situatie te benadrukken.

4.10.1. Geen afbetalingsplan afgesproken op LAC:



4.10.2. Afbetalingsplan afgesproken/opgelegd op LAC:

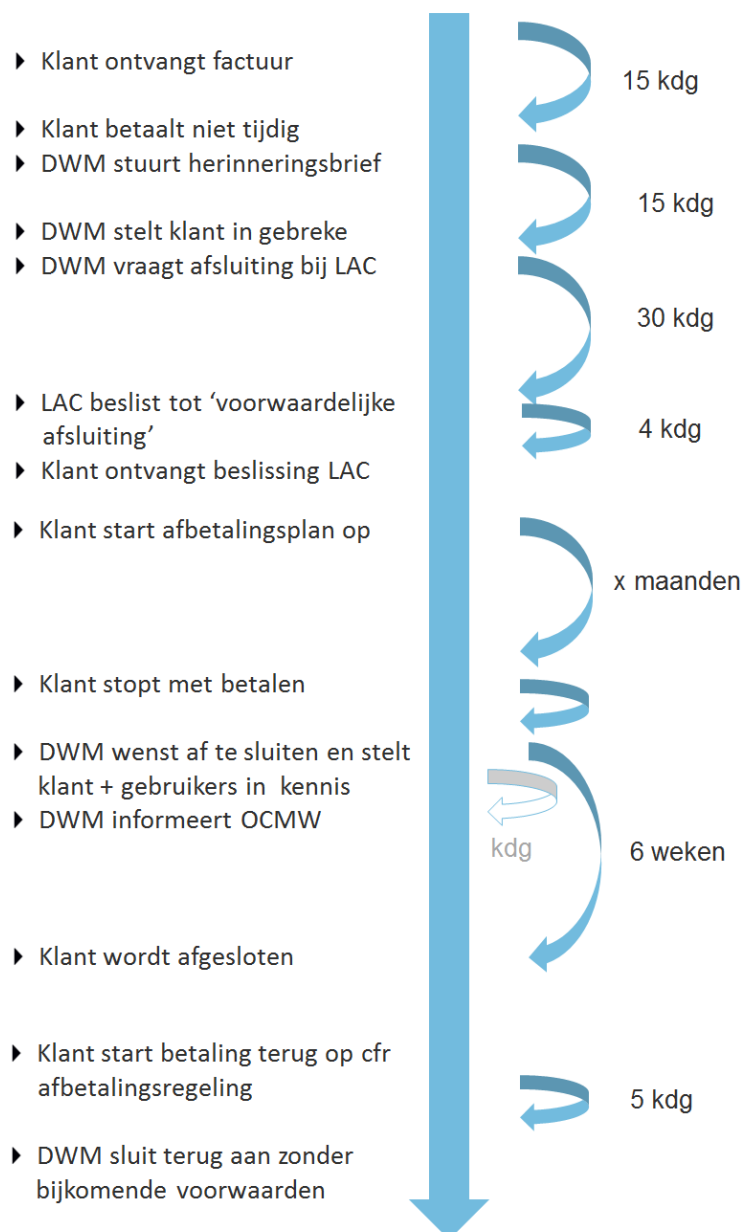


4.11. De afsluitprocedure verder toegelicht:

De gebruiker en Pidpa krijgen een brief met de beslissing van de LAC.

De drinkwatermaatschappij respecteert een minimumtermijn van zes weken tussen de kennisgeving en de effectieve afsluiting van de waterlevering (zie onderstaand schema). De kosten voor afsluiting of heraansluiting zijn voor de klant.

Onderstaand schema geeft een overzicht van de wettelijke termijnen in een situatie waar na een voorwaardelijke afsluiting de klant stopt met betalen. Dit schema geeft de stappen weer die minimaal ondernomen worden. Er kunnen uiteraard ook nog bijkomende stappen gezet worden.



Dit schema is van toepassing bij een eerste afsluiting wegens wanbetaling. Bij een tweede afsluiting kunnen wel bijkomende voorwaarden opgelegd worden (cfr. 5.4).

(De specifieke aanmaancode bij Pidpa kan je in bijlage 6 vinden.)

Uitzonderingen

In deze gevallen kan de waterleverancier de huishoudelijk abonnee afsluiten zonder advies van de LAC:

- als de woning niet bewoond is;
- als de gebruiker of eigenaar fraude heeft gepleegd;
- zodra en zolang als er gevaar is voor de volksgezondheid (en er een bevel tot afsluiting is van een toezichthoudende ambtenaar);
- als de gebruiker geen keuring, inventarisatie, controle of onderhoud toelaat van het huishoudelijk leidingnet (en er een bevel tot afsluiting is van een toezichthoudende ambtenaar);
- als bij keuring blijkt dat het huishoudelijke leidingnet niet volgens de regels is (en er een bevel tot afsluiting is van een toezichthoudende ambtenaar).

Terbeschikkingstelling informatie over afsluitingen

Pidpa stelt, als dat van toepassing is, aan het OCMW wekelijks de volgende informatie over huishoudelijke klanten ter beschikking:

- de naam en de adresgegevens van het leveringsadres van de op basis van een advies van de LAC effectief afgesloten huishoudelijke klanten en de heraangesloten huishoudelijke klanten;
- de naam en de 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. De informatie wordt binnen zeven werkdagen na verzending van de kennisgeving bezorgd.

De wetgever riep deze procedure in het leven om de OCMW's in staat te stellen de vinger aan de pols te houden en kort op de bal te spelen.

4.12. Stappen die het OCMW neemt bij het bericht van versturen afsluitingsbrief door Pidpa:

6 weken voor tot afsluiting zal overgegaan worden door Pidpa krijgt het OCMW een lijst met namen en adressen die aangeschreven zijn met de afsluitprijs. De datum van versturen van de afsluitbrief is eveneens vermeld.

Na 3 weken neemt de maatschappelijk werker van OCMW telefonisch contact op met de dienst betalingsopvolging van Pidpa om na te gaan of er al een oplossing werd gevonden en afsluiting voorkomen kan worden. Indien er nog geen reactie is geweest zal de maatschappelijk werker een onaangekondigd huisbezoek verrichten om de cliënt te overtuigen om zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen. Indien bij het huisbezoek niemand thuis kon aangetroffen worden zal **een flyer achtergelaten worden met foto's en tekst** wat duidelijk moet maken wat het gevolg zal zijn van afsluiting van de drinkwatervoorziening (bijlage 8).

5. Het proces HERAANSLUITING



Pidpa



Klant



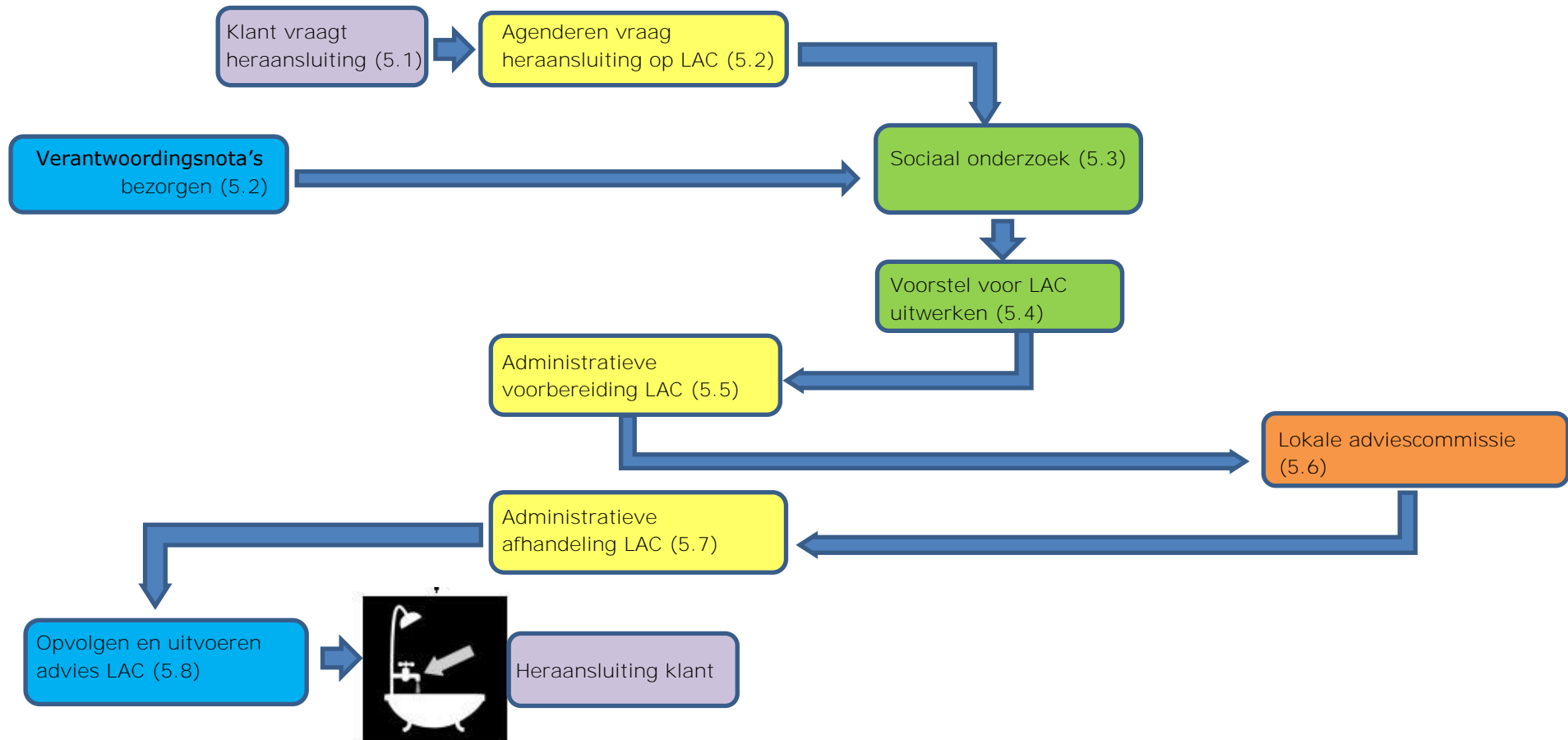
Administratie sociale dienst



Maatschappelijk werker



Lokale adviescommissie



5.1. Start proces: De klant vraagt een heraansluiting bij het OCMW

Als het drinkwater afgesloten is wegens wanbetaling, kan men in eerste instantie de heraansluiting vragen bij de drinkwatermaatschappij. Men dient aan te tonen dat men bereid is om te betalen. Indien de drinkwatermaatschappij dit weigert, dient men de heraansluiting te vragen bij het OCMW.

5.2. Agenderen vraag heraansluiting op LAC

Een administratief medewerker van de sociale dienst agendeert de vraag tot heraansluiting op de LAC. Binnen de 14 dagen moet er een LAC plaatsvinden om de heraansluiting te bespreken. De administratief medewerker vraagt bij Pidpa de verantwoordingsnota op. Op deze verantwoordingsnota vinden we de volgende gegevens:

- Gegevens met betrekking tot de klant (naam, facturatieadres, geboortedatum, rijksregisternummer, eventueel een telefoonnummer)
- Gegevens met betrekking tot het contract (begindatum contract, leveringsadres, aantal gedomicilieerde inwoners, aantal wooneenheden, frequentie van de facturatie, sociaal tarief)
- De laatst doorgegeven en geschatte meterstanden, geschat en werkelijk jaarverbruik
- Alle betalingen die de laatste 6 maanden gebeurden
- De openstaande schulden
- Vroegere LAC-beslissingen

5.3. Sociaal onderzoek

De maatschappelijk werker bespreekt de situatie op het vlak van het water met de klant en voert een sociaal-financieel onderzoek uit.

Wat betreft de waterproblematiek is er speciale aandacht voor:

- De manier waarop de schuld is ontstaan en het betalingsgedrag van de klant (het systematisch niet betalen van tussentijdse facturen, het niet betalen van een afrekening, het niet volgen van een betaalplan).
- Het verbruik van de klant. Indien er een groot verbruik is, wordt er samen met de klant gezocht naar verklaringen. Er wordt informatie gegeven over hoe men moet omgaan met lekken.
- Het aantal gedomicilieerde inwoners, aangezien de kortingen op de waterfactuur hierop gebaseerd zijn.
- De toepassing van het eventuele recht op sociaal tarief en de erkenning als beschermde klant.

De sociaal-financiële situatie van de klant:

- De maatschappelijk werker brengt in kaart wat de inkomsten zijn, uitgaven en eventuele schulden van de klant. Dit is nodig om te weten welk saldo hij maandelijks overhoudt en dus welke ruimte er is om een betaalplan af te spreken voor de openstaande schuld.
- Tevens vormt dit een aanknopingspunt voor verdere bespreking en doorverwijzing in verband met schulden en het uitputten van sociale rechten en voordelen.
- Verder heeft de maatschappelijk werker oog voor eventuele andere problematieken binnen het gezin, en in het bijzonder voor kinderarmoede. Dit alles uiteraard in de mate van het mogelijke binnen deze kortdurende interventie. De maatschappelijk werker zal gericht doorverwijzen waar nodig.

5.4. Voorstel voor LAC uitwerken

De maatschappelijk werker maakt een schriftelijk verslag van het sociaal-financieel onderzoek. Het verslag voor de LAC moet een gemotiveerd voorstel bevatten, wat bij een heraansluiting neerkomt

op een voorstel om een substantieel deel van de schuld te betalen als voorwaarde voor de heraanluiting en het saldo van de schuld met een betaalplan. Bij de formulering van dit voorstel, houdt de maatschappelijk werker rekening met de afspraken die reeds gemaakt zijn met Pidpa. Deze afspraken zijn voor een heraanluiting:

- Bij een eerste afsluiting kan het oorspronkelijke betaalplan opnieuw worden opgestart en dient Pidpa binnen de 5 werkdagen te zorgen voor heraanluiting.
- Indien de klant in het verleden al eens werd afgesloten en heraangesloten of indien de klant fraude heeft gepleegd, wordt de betaling van minstens 1/3 van de schuld gevraagd als voorwaarde voor heraanluiting.
- Er zal ook steeds een voor de klant haalbaar betaalplan opgesteld moeten worden waar de klant zich aan dient te houden.

Uitzonderingen zijn altijd mogelijk, maar moeten degelijk gemotiveerd zijn.

5.5. Administratieve voorbereiding LAC

Voor elke klant wordt een dossier samengesteld. In dit dossier zit: de verantwoordingsnota van Pidpa, het verslag van de maatschappelijk werker, een blanco beslissingsblad (voor de notulering) en eventuele bijlagen. Een gezinssamenstelling dient opgevraagd **te worden bij de dienst 'Leven en reizen'**.

5.6. De Lokale Adviescommissie

5.6.1. Doel

De Lokale Adviescommissie geeft conform het LAC-besluit een gemotiveerd advies over het al dan niet opnieuw aansluiten van de watertoevoer. Aangezien het advies bindend is, komt dit neer op een beslissing.

5.6.2. Aanwezigheid klant

Bij een heraanluiting wordt uitdrukkelijk de aanwezigheid van de klant op de LAC gevraagd. De klant kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of raadsman.

5.6.3. Consensus

Conform de artikels 6 en 10 van het LAC-decreet wordt dit advies bij consensus genomen. Als er geen consensus is, wordt het advies geacht positief te zijn. Dit komt er op neer dat de klant wordt heraangesloten.

5.7. Administratieve afhandeling LAC

De beslissingsdocumenten worden ingescand door een administratief medewerker van het OCMW en doorgemailed naar de LAC-medewerker en de teamverantwoordelijke van Pidpa.

Er zal een beslissingsbrief opgemaakt worden voor elke klant (bijlage 4). De klanten krijgen een aangetekende brief met de beslissing van de LAC.

Bij cliënten die in collectieve schuldenregeling zitten zal een kopie van de beslissing naar de schuldbemiddelaar worden verstuurd. Indien het dossier bij een andere maatschappelijke werker van de sociale dienst gekend is zal de desbetreffende maatschappelijk werker eveneens een kopie van de beslissingsbrief verkrijgen.

5.8. Opvolgen en uitvoeren advies LAC

Pidpa kan nu uitvoering geven aan de LAC-beslissingen. Bij advies tot heraanluiting dient de heraanluiting te gebeuren binnen de 5 werkdagen.

Bijlagen:

Bijlage 1: Uitnodigingsbrief OCMW

Bijlage 2: Folder werking LAC water OCMW

Bijlage 3: LAC-dossier doorgestuurd door Pidpa (Voorblad + verantwoordingsnota + beslissingsdocument)

Bijlage 4: Beslissingsbrief LAC via OCMW

Bijlage 5: Sociaal onderzoek LAC Pidpa

Bijlage 6: Informatie facturatie Pidpa

Bijlage 7: Wat te doen bij een hoog waterverbruik?

Bijlage 8: Flyer 3 weken voor mogelijke afsluiting

Bijlage 9: Contactgegevens Pidpa