

# FLUVIUS - de volgende stappen

## LAC-werking

*fluvius.*  
Tot bij u



# Inhoud

1. Overzicht van de codes
2. Een letter A toevoegen ?
3. Toelichtingsnota: NIEUW
4. Modelbrieven



# 1. Overzicht van de codes

|                       | <b>Elektriciteit</b> | <b>Gas</b> |                  |
|-----------------------|----------------------|------------|------------------|
| 000                   | EZ                   | GZ         | zonder schorsing |
| 80                    | EL                   | GL         | zonder schorsing |
| 90                    | ES                   | GS         | met schorsing    |
| E1/G1                 | ET1                  | GT1        | met schorsing    |
| E2                    | vervallen            |            |                  |
| E3/G3                 | EB2                  | GB2        | met schorsing    |
| E4/G4                 | ET3                  | GT3        | met schorsing    |
| E5/G5                 | ET2                  | GT2        | met schorsing    |
| E6/G6 (met schorsing) | EN1                  | GN1        | zonder schorsing |
| E7/G7                 | EH                   | GH         | met schorsing    |
| /                     | EC                   | GC         | met schorsing    |
| /                     | EB1                  | GB1        | zonder schorsing |
| /                     | EN2                  | GN2        | zonder schorsing |
| /                     | EJ                   | GJ         | zonder schorsing |

# Algemene principes



- Met de nieuwe codes hebben we **meer logica in de naamgeving** willen brengen : de naamgeving is zo opgebouwd zodat de eerste letter staat voor de energie nl.
  - E voor Elektriciteit
  - G voor Aardgas
- Uitbreiding van een aantal codes: verschillende zaken in één keer afspreken in één beslissing = **totaalbeslissingen**. Dossiers moeten minder voorkomen op het LAC, waardoor er voor het OCMW meer tijd is voor vooronderzoek en begeleiding van de klant.
- **Uniform systeem** voor gans Vlaanderen !
- **Sommige codes** krijgen gewoon een **naamswijziging**

# Overzicht codes



- De 000-code vervalt en wordt ofwel **EZ** of **GZ**

- ✓ De reden wordt op het beslissingsdocument ingevuld ;
  - betaald
  - betaalregeling afgesproken
  - voldoende opgeladen
  - de budgetmeter laten plaatsen
  - een contract met een commerciële leverancier
  - is ambtshalve afgeschreven
  - is niet op het verbruiksadres gedomicilieerd
  - is verhuisd
  - is overleden
  - ...

- De 80 –code wordt ofwel **EL** of **GL**

- ✓ L-code : uitstel van het dossier naar een volgende zitting

# Overzicht codes



- **NIEUW** : De J –code wordt ofwel **EJ** of **GJ**
  - ✓ J-code : er wordt geen consensus tussen klant, OCMW en Fluvius bereikt in een dossier
- De **E7/G7-code** wordt ofwel **EH** of **GH**
  - ✓ De heraansluitingsvoorwaarden worden hierbij steeds in het LAC beslist
- **90-code (onmiddellijke schorsingscodes)** worden respectievelijk **ES** en **GS**
  - ✓ De reden wordt op het beslissingsdocument ingevuld vb. klant geeft geen toegang om een digitale meter te laten plaatsen of klant volgt het opgelegde betaalplan niet.
  - ✓ Voor elektriciteit zijn er 2 verschillende soorten schorsingen nl.
    - de schorsing van de vermogensbegrenzer (10 Ampère-functie)
    - de schorsing van de meter

# Overzicht codes: totaalbeslissingen met en zonder schorsing



- Met schorsing: E1 wordt nu **ET1** – G1 wordt nu **GT1**

## In 1 beslissing :

- ✓ Vragen we de klant een afspraak te maken voor de plaatsing van een digitale meter
- ✓ **EN** de schuld van voor de plaatsing van de digitale meter te regelen in de budgetmeter aan een minimumbedrag van 5 euro/week – nu 0,71 euro/dag
- ✓ **EN** vragen we de klant voldoende op te laden
- ✓ **EN** vragen we de klant om toegang te geven tot zijn meter om een eventuele controle door te voeren.

- Zonder schorsing: **NIEUW** : E1 zonder schorsing wordt nu **EN1** – G1 zonder schorsing wordt nu **GN1**

# Overzicht codes: totaalbeslissingen met en zonder schorsing



Beslissingen om de schuld van voor de plaatsing van de budgetmeter te regelen

- Met schorsing: E5 wordt **ET2** – G5 wordt **GT2**

## In 1 beslissing :

- ✓ De schuld van voor de plaatsing van de digitale meter te regelen in de budgetmeter aan een minimumbedrag van 5 euro/week – nu 0,71 euro/dag
- ✓ **EN** vragen we de klant voldoende op te laden
- ✓ **EN** vragen we aan de klant om toegang te geven tot zijn meter om een eventuele controle door te voeren.

- Zonder schorsing: **NIEUW :**

E5 zonder schorsing wordt **EN1 \*** – G5 zonder schorsing wordt **GN1 \***  
(zie cases)



# Overzicht codes: totaalbeslissingen met en zonder schorsing

## Beslissingen om de klant voldoende te laten opladen

- Met schorsing: E4 wordt **ET3** – G4 wordt **GT3**

### In 1 beslissing :

- ✓ Vragen we de klant voldoende op te laden
  - ✓ **EN** vragen we aan de klant om toegang te geven tot zijn meter om een eventuele controle door te voeren wanneer wij een defect aan de meter vermoeden.
  - ✓ Kun je gebruiken om een controle aan de meter te vragen met een schorsingsclausule nl. bij *vermoeden* van een defect aan de meter.
  - ✓ Voor gas heeft Fluvius hier de mogelijkheid om de ingebouwde schuld op te volgen bij het niet opladen van de meter in vgl. met vroeger.
- Zonder schorsing: **NIEUW** : E4 zonder schorsing wordt **EN2** – G4 zonder schorsing wordt **GN2**

# Overzicht codes: wanneer de klant geen toegang geeft voor de controle van de meter (uitdovende dossiers)

- Hier nemen we een **EC** en **GC**-code



# Overzicht codes: betaalplannen met en zonder schorsing

- E3 wordt **EB2** of G3 wordt **GB2** (met schorsing) opgelegd betaalplan voor elektriciteit of gas
- Voordeel :
  - ✓ OCMW heeft inspraak over de hoogte van het bedrag
  - ✓ De klant moet zelf niet reageren.
  - ✓ Indien er in het LAC toch voor gekozen wordt om geen bedrag vast te leggen dan kan dit ook met of zonder schorsing



# Opgelet



- De **E2 code** is weggevallen : bij de digitale budgetmeter wordt de 10 Ampère functie uitgeschakeld via het nemen van de totaalbeslissing
- Bij de digitale budgetmeter en bijgevolg in de nieuwe codes wordt er gewerkt met **dagbedragen i.p.v. weekbedragen**
  - 5 euro/week = 0,71 euro/dag
  - 10 euro/week = 1,43 euro/dag
  - 15 euro/week = 2,14 euro/dag
  - 20 euro/week = 2,85 euro/dag

## 2. Een letter A toevoegen ?



zeg eens aaa

## Een letter A toevoegen ?



- Er kunnen nog steeds **op maat van de klant afspraken** gemaakt worden!
  - Als je dit wenst te doen, **voeg je een letter 'A' toe aan de codes hiervoor beschreven.**
- De letter A staat voor het Aanpassen van de genomen LAC beslissing
- Als OCMW vul je de **afpraak-op-maat** in, in het **tekstblok** dat hiervoor voorzien is
  1. voeg je bijkomende info toe aan het tekstblok “Motivatie/Informatie”  
**EN/OF**
  2. **schrap je de zinnen** in de beslissingscode die niet van toepassing zijn

# Cases



- Voorbeeld 1:

Klant dient een oplading te doen voor een bepaalde datum en het LAC beslist een bedrag vb. 100 euro

*Welke code gebruik je ?*

- Je kiest code ET3/GT3/EN2/GN2, gevolgd door de letter A
- Je voegt bij het tekstblok 'Motivatatie/Informatie' volgende tekst toe : *"klant dient minimum 100 euro op te laden"*

- Voorbeeld 2:

Er wordt een afwijking (kleiner bedrag) gevraagd van de schuldregeling na sociaal onderzoek vb. van 10 euro/week

*Welke code gebruik je ?*

- Je kiest code ET1/ET2/GT1/GT2/EN1/EN2/GN1/GN2, gevolgd door de letter A
- Je past de tekst aan naar 1,43 euro/dag

# Cases



- Voorbeeld 3:

Wanneer er door het OCMW met de klant geen bedrag afgesproken werd voor een betaalplanregeling.

*Welke code gebruik je ?*

- Je kies de code EB1, GB1, EB2 of GB2 gevolgd door de letter A
- Je voegt bij het tekstblok 'Motivatie/Informatie' volgende tekst toe : "Klant dient contact op te nemen met Fluvius voor ../../.. om een betaalplan af te spreken."

- Voorbeeld 4 :

Wanneer er een schuldbreng in de budgetmeter beslist wordt, zonder schorsing.

*Welke code gebruik je ?*

- Je gebruikt de code EN1/GN1 gevolgd door de letter A
- Je schrapt de zin "of een afspraak te maken voor het plaatsen van een digitale meter elektriciteit/gas."

## 4. Toelichtingsnota: NIEUW

fluvius.

### TOELICHTINGSNOTA LAC ANTWERPEN2 LAC-ZITTING: 13.08.2019

Datum nota: 09.07.2019

#### 1) Reden van doorsturen dossier naar LAC: ELEKTRICITEIT

Weigeren toegang bij wegname 10A: 30714830

#### 2) Klantgegevens

|                                     |                                                   |              |            |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|------------|
| ACTIEF klantnummer:                 | 1804874                                           | Energie:     | E          |
| Naam:                               |                                                   | Tel: GSM     | 0470692789 |
| Verbruiksadres:                     | VAN DUYSTSTRAAT 80 B6<br>2100 DEURNE<br>BE BELGIË | Thuis        |            |
| Correspondentie-<br>adres:          | VAN DUYSTSTRAAT 80 B6<br>2100 DEURNE<br>BE BELGIË | Geboren:     | 01.12.1987 |
|                                     |                                                   | Te:          |            |
|                                     |                                                   | Gezinsleden: | 0          |
| E-mail:                             | bart.deckers@cawantwerpen.be                      | Beschermd:   | Nee        |
| Relaties met andere klantnummer(s): |                                                   |              |            |
|                                     | Geen                                              |              |            |

#### 3) Totale openstaande schuld

|                                      |                      |          |
|--------------------------------------|----------------------|----------|
| Alle contracten en relaties          | TOTAAL ELEKTRICITEIT | 0,00     |
|                                      | TOTAAL GAS           | 1.003,82 |
| Exclusief*: schuld in de budgetmeter | TOTAAL KLANT         | 1.003,82 |

#### 4) Actuele toestand van de levering(en) op het huidig verbruiksadres

|                     |                    |                 |                             |
|---------------------|--------------------|-----------------|-----------------------------|
| Opnamemaand meter G | Opname in mei      |                 |                             |
| Energie             | Opgestelde meter   | Wijzigingsdatum | Bedrag tussentijdse factuur |
| G                   | 541448860007644218 | 03.12.2018      | 0.00                        |
|                     | Normale meter      |                 |                             |

# Overlopen van de verschillende infoblokken

- Lay-out
- Algemene hoofding
- **Reden** waarom het dossier is ingediend (vroeger lager op de nota)
- Blok **klantgegevens** aangevuld met
  - ✓ Mailadres
  - ✓ Correspondentieadres (vroeger : alternatieve aanmaanontvanger)
- Blok **technische gegevens** bestaat op nieuwe toelichtingsnota niet MAAR
  - Alle gegevens zijn opgenomen bij andere informatieblokken
  - Weggevallen :
    - ✓ Laatste meterstand (wordt opgenomen voor toekomstige programmatie : effectief jaarverbruik van de klant)
    - ✓ Dropleverancier (privacy)

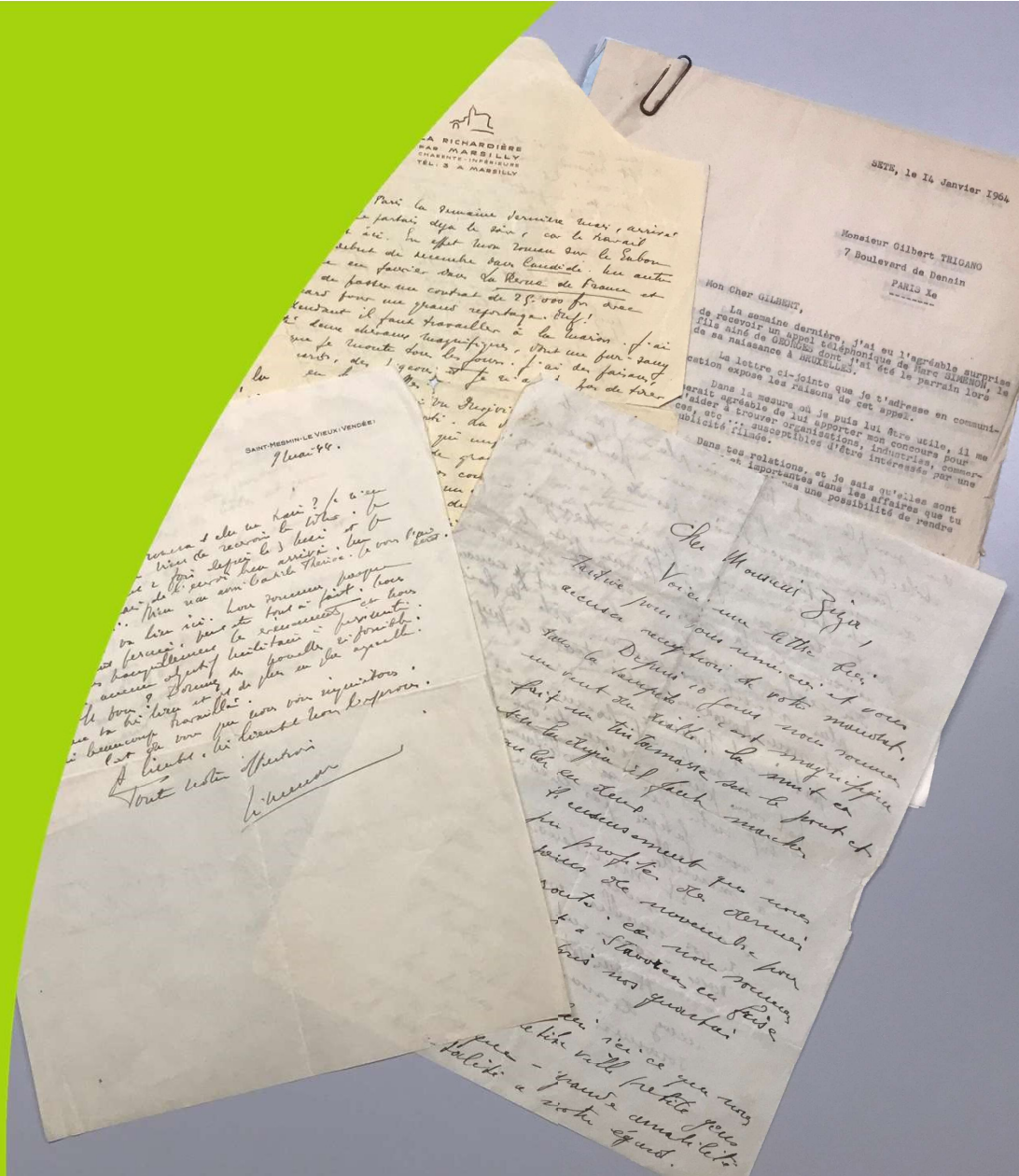


# Overlopen van de verschillende infoblokken

- **Financiële gegevens** = Totale openstaande schuld
  - Bijgevoegd
    - de schuld van de andere energie
    - Vermelding dat de klant ook een schuld heeft in een collectieve schuldenregeling (geen bedrag)
- **Overzicht klantencontacten**
  - Enkel indien deze manueel gekoppeld zijn bij het inplannen van het dossier
  - Op het LAC worden klantencontacten die van toepassing zijn wel tijdens de zitting vermeld
- **Wat is NIEUW ?**
  - Overzicht van alle openstaande facturen voor beide energieën (ook gekoppelde dossiers : man/vrouw, samenwonende partners, ...)
  - Overzicht van de ontvangen betalingen : per energie/datum/bedrag
  - Toegestane betaalplannen uit het verleden
  - Historiek van de ingebrekestellingen
  - De eerdere LAC-beslissingen per energie : historiek van 3 jaar !



## 4. Modelbrieven





## Modelbrieven beslissingen voor OCMW's

- Voor elk type beslissing werd een modelbrief opgesteld
- Je kan deze als OCMW vrijblijvend gebruiken om de klant op de hoogte te stellen van de genomen LAC beslissing
- De brieven zijn in eenvoudige en duidelijke taal opgesteld
- In de modelbrief is een overzichtelijk stappenplan opgesteld ; wanneer de klant dit volgt, kan hij/zij een eventuele schorsing te vermijden.

# Vragen/opmerkingen ?

De Regiobeheerder die in uw gemeente namens Fluvius de LAC-zitting bijwoont, zal u graag verder helpen.

**Aarzel niet om je regiobeheerder te contacteren!**

*fluvius.*

