

The background of the page features a close-up photograph of several hands cupping a glowing, sun-like orb. Overlaid on this image are two large, semi-transparent abstract shapes: a teal circle in the upper right and a lime green shape in the lower left. The title text is positioned within the lime green shape.

Vragen en antwoorden Fluvius Webinar voor OCMW 's

Inhoudstafel

1	SOCIAAL TARIEF	1
2	MIJN FLUVIUS-PREPAID	1
3	MINIMALE LEVERING	2
4	OCMW-PORTAAL	3

1 Sociaal tarief

Vraag 1: Indien sociaal tarief met terugwerkende kracht wordt toegekend, wordt de federale premie dan teruggevorderd of niet?

Nee, de federale premie wordt niet teruggevorderd bij mensen bij wie achteraf het sociaal tarief wordt toegekend.

Vraag 2: Wordt het sociaal tarief afgebouwd vanaf 01/04/23?

Nee, er wordt geen geleidelijke afbouw gedaan. De uitbreidingsgroep behoudt het recht op sociaal tarief tot en met 30/06/2023. Vanaf dan verliezen zij het sociaal tarief. De traditionele groep die recht heeft op het sociale tarief blijft behouden.

2 Mijn Fluvius-Prepaid

Vraag 3: Wanneer start de termijn van 2 weken voor blokkering van de account op mijn digitale budgetmeter.be? Is dit vanaf het moment dat de boodschap op het portaal geplaatst wordt of vanaf het moment dat deze gelezen wordt door de klant?

De termijn start minimaal 2 weken nadat ze de brief gekregen hebben.

Vraag 4: Kan het OCMW een brochure aanvragen om aan hun balie te leggen?

Deze kan besteld worden op onze Fluvius website op volgende link [Aanvragen Publicaties Fluvius](#).

Vraag 5: Kan een affiche/ flyer gemaakt worden?

Dit wordt intern bekeken met de dienst communicatie. Er is wel een brochure die online opgehaald kan worden op volgende link [Aanvragen Publicaties Fluvius](#).

Vraag 6: Wordt de EAN-oplaadcode die de OCMW 's gebruiken om op te laden via de terminal dan vervangen door de Prepaid-code van de cliënt?

Nee, aan de oplaadterminal moet je nog steeds het referentienummer gebruiken (13 cijfers na 54144 van EAN). De Prepaid-code van de cliënt wordt dus nooit gebruikt voor een betaling aan een oplaadterminal.

Vraag 7: Is de site mijn.fluvius.be ook in het Frans of Engels te raadplegen?

Als de klant in een faciliteitengemeente of randgemeente woont is de site in het Frans te raadplegen, anders niet. Fluvius is in dit kader gebonden door de taalwetgeving. Mijn.fluvius.be is ook te bekijken in het Engels.

Vraag 8: We krijgen nu van veel klanten die bij ons in budgetbeheer zitten hun inloggegevens. Zo kunnen we op hun account, hun saldo controleren en betalingen doen waar nodig. Zal dit in het nieuwe systeem ook nog kunnen?

Dat zal zeker nog kunnen. De klant kan na de registratie een wachtwoord en gebruikersnaam kiezen en de keuze maken om deze door te geven aan bijvoorbeeld een hulpverlener. Via Prepaid-basic kunnen hulpverleners aan de hand van zijn Prepaid-code inloggen.

Vraag 9: Moet de klant eerst registreren via Itsme/eID en kan hij daarna op Mijn Fluvius inloggen via mailadres en wachtwoord, zonder Itsme/eID?

Ja, op mijn.fluvius.be moet de klant de eerste keer altijd elektronisch registreren, daarna kan hij een gebruikersnaam en wachtwoord kiezen via zijn profiel. Hij kan ook altijd kiezen om in te loggen via prepaidbasic.fluvius.be, daar heeft hij enkel zijn Prepaid-code en postcode nodig.

Vraag 10: Kan er via overschrijving betaald worden voor personen in budgetbeheer?

Ja, je kan via overschrijving betalen met het referentienummer van de juiste energie, maar je dient ook het bedrag zelf in de Atos CRM-tool klaar te zetten. Hierbij zijn dus steeds twee handelingen nodig zodat de klant het geld ook effectief op zijn/haar Prepaid ontvangt: betalen + klaarzetten.

Vraag 11: Wij zijn een klein OCMW en gebruiken de Atos CRM-tool niet. Kan dit aangevraagd worden?

De Atos CRM-tool kan gemakkelijk aangevraagd worden via je dossierbeheerder.

Vraag 12: Waarom is de Prepaid-code geblurd bij Prepaid-basic?

Dit is omwille van privacy redenen. De Prepaid-code is niet zo veilig als een eigen gekozen wachtwoord en daarom is een gedeelte van de gegevens geblurd.

Vraag 13: Vanaf wanneer is de app operationeel?

We mikken op een release eind mei/ begin juni maar zijn hier afhankelijk van externe partijen. Jullie worden sowieso via e-mail op de hoogte gebracht.

3 Minimale levering

Vraag 14: Wat gebeurt er met betalingen voor minimale levering aardgas bij klanten waarvan de digitale budgetmeter niet geactiveerd kan worden.

De bedragen moeten wel degelijk klaargezet worden in de Atos CRM-tool. Indien de meter niet kan geactiveerd worden in Prepaid zullen deze klaargezette bedragen verrekend worden met de tussentijdse facturen. Het is dus zeker belangrijk om deze klaar te zetten in de Atos CRM-tool met betrekking tot de terugbetaling.

Vraag 15: Zal de minimale levering elektriciteit blijven bestaan of is dat enkel voor deze winterperiode?

Minimale Levering Elektriciteit staat in het Energiebesluit ingeschreven als een permanente maatregel. Wij verwachten wel een evaluatie en eventueel bijstellingen na deze winterperiode.

Vraag 16: Kunnen betalingen blijven gebeuren met de EAN-code of dient in de toekomst de Prepaid-code gebruikt worden?

De Prepaid-code wordt alleen maar gebruikt om in te loggen op prepaidbasic.fluvius.be. Voor alle andere zaken (vb. betalingen via de oplaadterminal) blijft de huidige werking gelden.

Vraag 17: Kunnen wij opladingen blijven doen via Atos?

Dat kan zeker en vast nog. Je dient ook wel altijd de overschrijving uit te voeren op ons rekeningnummer: betalen + klaarzetten!

Vraag 18: Wat met klanten die eerst een analoge budgetmeter hadden en die tijdens de periode van minimale levering een digitale meter krijgen? Worden die bedragen dan automatisch nog opgeladen in de digitale meter?

Als de bedragen klaargezet zijn in de Atos CRM-tool en de meter werkt als Prepaid zullen deze inderdaad nog opgeladen worden. Indien niet zal dit verrekend worden met de tussentijdse facturen.

4 OCMW-portaal

Vraag 19: Hoe voeg ik medewerkers toe aan het Fluvius portaal?

De verantwoordelijke die aangesteld werd in ieder OCMW kan medewerkers toevoegen. Je vraagt dit dus best aan deze persoon.

Vraag 20: Het aanmelden in het Fluvius portaal is nogal omslachtig: er wordt soms tot 5 maal gevraagd om het inloggen te bevestigen. Wordt dit in de toekomst nog vereenvoudigd?

Voorlopig kunnen we hierop geen antwoord geven. Deze opmerking wordt meegenomen.

Vraag 21: Wij hebben enkel een vaste lijn, geen gsm-nummer?

Je kan jouw privé gsm-nummer geven, dit zal voor niets anders gebruikt worden.

Vraag 22: Wanneer iets nieuws wordt geplaatst op het portaal kan dit dan oplichten, soms is het moeilijk om specifiek dat document er terug te vinden?

In principe wordt er een mail verstuurd naar alle OCMW-medewerkers die zijn toegevoegd. Indien je door de verantwoordelijke niet bent toegevoegd dan krijg je geen mail. Als je bovenaan de data klikt op "Modified" staat het laatst toegevoegde item bovenaan:

Size	Modified ↓	
8 Items	24/04/2023 06:44 AM	☆
4 Items	06/04/2023 08:02 AM	☆
9 Items	06/03/2023 06:23 AM	☆

Vraag 23: Kunnen er nog medewerkers toegevoegd worden? Hoeveel personen kunnen maximum worden toegevoegd?

Normaal kunnen meer dan twee medewerkers worden toegevoegd. Indien dit niet lukt neem je best contact op met je dossierbeheerder.

Vraag 24: Is er een mogelijkheid dat het OCMW-portaal ook in Chrome zou werken?

Voorlopig lukt dit enkel in Microsoft Edge en dit zal vermoedelijk nog een tijd zo blijven.

Vraag 25: Hoe herken je op het OCMW – portaal nieuw geplaatste berichten?

Op het portaal zelf is dat niet duidelijk te zien. Je kan dit enkel zien aan de datum wanneer er de laatste maal iets gewijzigd is aan de map. Daarom worden er notificatiemails verstuurd.