



# Een goede praktijk van de lokale adviescommissie. Leidraad voor de hulpverlening<sup>1</sup>

Meer dan tien jaar geleden werd in elke Vlaamse gemeente de Lokale Adviescommissie (LAC) in het leven geroepen. Sinds de start van de LAC's groeide het aantal dossiers gestaag. De liberalisering van de energiemarkt is daar uiteraard niet vreemd aan. Energiearmoede is een realiteit waar vandaag geen enkel OCMW nog omheen kan. Momenteel werken de LAC's in Vlaanderen op zeer uiteenlopende manieren. OCMW's geven een eigen invulling aan de LAC-werking, afhankelijk van hun beleidskeuzes, organisatie, cultuur, middelen en mankracht.

Het Vlaams project Energie en Armoede van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie werkte met steun van voormalig Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Steven Vanackere, in 2008 een 'Leidraad voor een goede praktijk van de lokale adviescommissie' uit. Op basis van goede praktijkvoorbeelden uit verschillende OCMW-settings en dankzij de input van de distributienetbeheerders en meer dan 170 OCMW's, wil deze leidraad inspiratie bieden om de LAC-werking verder te optimaliseren.

## Een samenspel van drie partijen: netbeheerder, OCMW en klant

De LAC bestaat uit verschillende actoren: de netbeheerder, het OCMW en de klant. Met het oog op een goede werking van een LAC is het belangrijk dat ieders rol en verantwoordelijkheid gekend is. Hiermee trappen we wellicht een open deur in maar een goede samenwerking leidt nu eenmaal tot betere oplossingen.

### DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Vanuit hun opdracht in de sociale openbardienstverplichtingen zijn de netbeheerders betrokken bij de LAC's. Netbeheerders voorzien huishoudelijke afnemers tijdelijk van gas en elektriciteit nadat de commerciële energieleveranciers hen wegens betalingsproblemen dropten. Ook netbeheerders worden geconfronteerd met openstaande schulden bij hun klanten. Zij moeten dan zoeken naar een evenwicht tussen het economische doel van hun activiteiten en hun rol in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen.

Vooraleer de netbeheerder naar de LAC stapt, probeert hij met een klant tot een oplossing te komen. Als die er niet komt, gaat de netbeheerder naar de LAC met een verzoek tot afsluiting. Ook de LAC wil in de eerste plaats een oplossing vinden en zo een daadwerkelijke afsluiting van gas en/of elektriciteit vermijden.

---

<sup>1</sup> Uit Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie, "Een goede praktijk van de lokale adviescommissie. Leidraad voor de hulpverlening" (2008), herwerkt in "Je rechten als energiegebruiker" (2011), Epo-wetsreeks.

De netbeheerder beschikt over een afzonderlijk dossier per nutsvoorziening. Beide klantendossiers worden op de LAC ook apart behandeld. De netbeheerder zal wel proberen om alle dossiers van eenzelfde klant te bundelen op eenzelfde LAC-zitting zodat de klant maar één keer wordt uitgenodigd en het OCMW een globaal sociaal onderzoek kan doen.

## HET OCMW

Het OCMW is een belangrijke speler in de strijd tegen energiearmoede. Met inzet van personeel en geld neemt zij haar verantwoordelijkheid om de energielevering bij personen met betalingsmoeilijkheden te garanderen. Het OCMW biedt hulpverlening waarbij een cliëntgerichte en emancipatorische aanpak centraal staat.

Heel wat OCMW's komen onder zware druk te staan omdat het aantal LAC-dossiers sterk toeneemt. Het wordt een hele uitdaging om een kwaliteitsvol hulpverleningsaanbod te blijven garanderen.

Bovendien brengt de werking van de LAC een OCMW soms in een moeilijke positie. De hulpverlening binnen de LAC-context is directief en kan neigen naar gedwongen hulpverlening terwijl de meeste OCMW-hulpverlening vraaggestuurd gebeurt. De maatschappelijke werker gebruikt een welbepaalde methode van maatschappelijk werk. Hij moet meestal een negatieve boodschap, namelijk de wanbetaling, hanteren om contact te leggen met de klant. Van daaruit tracht hij andere noden in het gezin te ontdekken. Meestal schuilt achter een energieschuld immers een grotere sociale problematiek. Indien noodzakelijk zal hij de klant een breder hulpverleningsaanbod aanbieden. Door die moeilijke positie is het belangrijk dat de deelname van het OCMW aan de LAC vanuit een standpunt van hulpverlening en een weldoordachte visie vertrekt.

## DE KLANT

Naast de distributienetbeheerder en het OCMW is er een derde partij: de klant.

Ofwel nodigt het OCMW de klant uit omdat de netbeheerder een vraag tot afsluiting indiende, ofwel doet de klant een beroep op de LAC met een verzoek tot heraansluiting, het verwijderen van de oplaadblokkade uit de budgetmeter, het weer invoeren van de 10 ampèrefunctie, het opzetten van een ander betaalplan als dat door de netbeheerder werd geweigerd.

De LAC-voorzitter, de afgevaardigde van de Raad van het OCMW en de netbeheerder beslissen samen over de vraag van de klant of de netbeheerder.

Uiteraard is de positie van de klant in deze context geheel anders: de klant heeft immers geen beslissingsrecht. Toch is hij een volwaardige partner en heeft hij recht op informatie over:

- ✓ de inhoud van het LAC-dossier: wat gaf aanleiding tot het verzoek tot afsluiting en wat kunnen de gevolgen zijn;
- ✓ zijn verantwoordelijkheid en het belang van zijn betrokkenheid en zijn eventuele aanwezigheid op de LAC-zitting;
- ✓ zijn bijdrage tot een oplossing: vragen stellen en reageren, bereidheid tonen, samen zoeken naar een haalbaar betaalplan;
- ✓ het verloop van een LAC-zitting en hoe de informatie uit het sociaal onderzoek wordt gebruikt;
- ✓ de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (familielid, raadsman, buurtwerker, tolk ...). De vertrouwenspersoon kan de klant ondersteunen en helpen zijn sociale situatie te vertalen.

Informatie is de basis voor een vertrouwensrelatie tussen klant en hulpverlener. Die vertrouwensrelatie is noodzakelijk voor een degelijk sociaal onderzoek waarbij de mogelijkheden van de klant ten gronde besproken worden. Een goed sociaal onderzoek geeft de LAC-leden de mogelijkheid de zaak in te schatten en een oplossing op maat te bereiken.

Maar het streefdoel is eigenlijk vóór de LAC-zitting al een haalbare oplossing te vinden, in overleg met de klant. Aanwezigheid van de klant tijdens de LAC-zitting is dan in veel gevallen niet meer nodig: de LAC zal (in de meeste gevallen) het voorstel bekrachtigen.

Als de klant toch aanwezig is tijdens de zitting, moet hij op een respectvol en correct onthaal kunnen rekenen. De afspraken na het verlaten van de zitting moeten duidelijk zijn en de klant moet tevens weten dat hij altijd – bij gewijzigde sociale omstandigheden – de netbeheerder of de voorzitter van de Lokale Adviescommissie kan contacteren.

## BASISVISIE VAN DE LAC

De hele LAC-procedure is erop gericht intensief contact te zoeken met de klant en zo tot een oplossing te komen en afsluitingen van nutsvoorzieningen te vermijden.

Alle partijen moeten ervan overtuigd zijn dat alle mogelijk inspanningen geleverd moeten worden om afsluiting te vermijden. Wie afgesloten wordt van gas of elektriciteit, kan immers niet in zijn minimale basisbehoeften voorzien. Bovendien brengt het afsluiten van nutsvoorzieningen bijkomende kosten met zich mee.

Wanneer er toch een advies tot afsluiten genomen wordt, betekent dit dat alle andere middelen om tot een oplossing te komen, zijn uitgeput. Afsluiting wordt dan gezien als een ingangspoort om de klant ertoe te bewegen hulp te zoeken. Afsluiting wordt dan toegepast als een instrument om contact te krijgen wanneer dat eerder niet is gelukt, opnieuw met de bedoeling zo snel mogelijk een haalbare oplossing te vinden en opnieuw aan te sluiten.

Dat lukt echter niet bij iedereen. Soms is de financiële en persoonlijke draagkracht zo beperkt of is de klant zo door zijn overlevingsstrijd ingenomen dat hij volledig blokkeert en niet reageert. Of hij reageert impulsief en gaat een lening aan bij malafide kredietmaatschappijen. Om de ene put te delven wordt een andere gegraven. Het is van groot belang dat het OCMW inspanningen blijft leveren om hem te bereiken en samen naar een oplossing te zoeken.

## DE VOORBEREIDING VAN HET LAC-DOSSIER

In de voorbereiding van het LAC-dossier vervult de netbeheerder een belangrijke rol. Wanneer de klant betalingsproblemen heeft, is het de netbeheerder die de allereerste contacten met de klant legt. Die contacten moeten dan ook zorgvuldig verlopen. Korte zinnen en eenvoudige taal moeten de briefwisseling van de netbeheerder verstaanbaar maken. De klant wordt er ook op gewezen dat hij het OCMW kan contacteren voor informatie en begeleiding.

### *De distributienetbeheerder bezorgt het dossier aan de LAC-voorzitter*

---

De netbeheerder bezorgt de LAC-dossiers tijdig aan de LAC-voorzitter, dat wil zeggen minstens één maand vóór de eigenlijke LAC-zitting. Elk dossier is vergezeld van een 'verantwoordingsnota' of een 'dossier lokale adviescommissie'.

Het dossier bevat volgende gegevens: de klantgegevens, de reden van doorsturen van het dossier, de actuele toestand van de leveringen, de facturatiegegevens en een overzicht van de onbetaalde energiefacturen en de betalingen, de toegestane betaalplannen, de ingebrekestellingen, eerdere LAC-beslissingen, een overzicht van de ondernomen acties.

Een drietal dagen vóór de LAC-zitting controleert de distributienetbeheerder de huidige stand van de dossiers en verantwoordingsnota's en werkt ze bij. De klant kan immers intussen betaald hebben, een afspraak hebben voor het plaatsen van een budgetmeter, overgestapt zijn naar een commerciële leverancier, extra schulden opgebouwd hebben ...

## *Vorbereidend werk door het OCMW*

---

Door de dossiers tijdig te verzenden, krijgt het OCMW voldoende ruimte om sociaal werk te verrichten. Zo kunnen ze problemen samen met de betrokkene oplossen vóór de LAC-zitting. In dat geval zorgt het OCMW voor de verdere afhandeling en administratie met de netbeheerder.

Het voorbereidende werk is bedoeld om zoveel mogelijk actuele gegevens te verzamelen en een zicht te krijgen op de (sociale) achtergrond van de betrokkene. Er worden onder andere bevolkingsgegevens opgezocht zoals het domiciliëadres en de gezinssamenstelling.

De voorbereiding kan gebeuren door de LAC-voorzitter, de energiereferentiepersoon, een maatschappelijk werker die het dossier krijgt toegewezen of de maatschappelijk werker die de cliënt al begeleidt. Het OCMW gaat immers na wie al een actief begeleidingsdossier heeft. De maatschappelijk werkers van die dossiers worden ervan op de hoogte gebracht dat de netbeheerder het LAC-dossier heeft ingediend. Hen wordt gevraagd hun cliënt te contacteren en samen met hem binnen de veertien dagen naar een oplossing te zoeken.

## *De uitnodiging*

---

Klanten worden schriftelijk uitgenodigd voor de LAC-zitting. De brief wijst op de ernst van de situatie en biedt de mogelijkheid om contact op te nemen met de netbeheerder of het OCMW.

De brief bevat duidelijk de reden die aanleiding gaf tot het oproepen van de klant voor de LAC (bijvoorbeeld het niet opladen van de budgetmeterkaart, een openstaande schuld, een weigering om een budgetmeter te plaatsen). De klant wordt er tevens op gewezen dat hij zich kan laten vergezellen door een vertrouwenspersoon. De brief is gepersonaliseerd en bevat geen dubbele, onbegrijpelijke boodschappen.

## *Het contacteren van de klant*

---

Het OCMW probeert zo snel mogelijk in contact te komen met de klant. Daarbij communiceert het OCMW duidelijk over haar rol en waarom zij contact opneemt. Streefdoel is samen een oplossing te zoeken (bij voorkeur vóór de LAC-zitting) om een afsluiting te voorkomen.

Het sociaal onderzoek en de pogingen om klanten te bereiken bieden kansen om verdoken armoede op te sporen. Via energieproblemen kan het OCMW immers in contact komen met mensen die zelf (nog) geen hulp zoeken voor hun financiële problemen.

Toegang krijgen tot 'nieuwe' cliënten is echter geen eenvoudige zaak. De drempels blijken nog vaak hoog. Door verschillende communicatiemiddelen te gebruiken verhoogt de kans dat de klant bereikt wordt. Wat voor de ene cliënt werkt, werkt niet voor de andere, en omgekeerd.

## *Briefwisseling*

---

Sommige OCMW's kiezen uitdrukkelijk voor briefwisseling met een OCMW-logo, anderen ontwierpen een specifiek LAC-logo. Essentieel is dat de briefwisseling discretie garandeert.

Brieven van de LAC zijn ondertekend door de LAC-voorzitter. Ze zijn dwingend maar respectvol en geven de ernst van de situatie (risico op afsluiting) duidelijk aan. Het adres en telefoon van contactpersonen wordt duidelijk vermeld, en ook de momenten waarop ze bereikbaar zijn. Brieven zijn altijd gepersonaliseerd, wat betekent dat de aard van het dossier en het eigenlijke probleem worden vermeld, bijvoorbeeld onbetaalde facturen voor de gaslevering of het niet opladen van de elektriciteitsbudgetmeter, ...

Heel wat OCMW's zoeken creatief naar oplossingen om de klanten te bereiken:

- ✓ Naast een aangetekende brief wordt nog een gewone brief verstuurd. Een aangetekende brief voorspelt vaak niet veel goeds. Mensen in problemen zullen die dan ook niet ophalen in de post.
- ✓ Op de achterzijde van de brief kan de klant zijn situatie uitleggen. Die brief kan hij in de brievenbus van het OCMW deponeren.
- ✓ Een handgeschreven kaartje met een vriendelijke uitnodiging tot gesprek leidt tot meer respons dan een officiële, aangetekende brief.
- ✓ Briefwisseling persoonlijk bezorgen biedt al kansen op een eerste contact.

### *Telefonisch contact*

---

Via de telefoon kan er onmiddellijk een afspraak gemaakt worden.

### *Mail*

---

Wanneer een klant per mail bereikbaar is, kan dat een snelle manier zijn om tot afspraken te komen. Maar mail mag nooit het enige communicatiemiddel zijn en je mag er niet van uitgaan dat klanten hun mail dagelijks lezen.

### *Huisbezoeken*

---

Er wordt zeer veel belang gehecht aan het huisbezoek. Maatschappelijk werkers gaan de eerste maal onaangekondigd op bezoek. Is de klant niet thuis, dan wordt er een voorgedrukte brief achtergelaten met de geplande volgende afspraak (tweede huisbezoek). Als de klant daar niet op kan ingaan, krijgt hij de mogelijkheid een andere afspraak te maken.

Bij het huisbezoek wordt ook belang gehecht aan de woning zelf. Door sociale observatie catalogeert men de woning als bewoond, leegstaand of vervuild. Er wordt ook een balans gemaakt van inkomsten en uitgaven, om op die manier een realistisch betaalplan op te stellen. Als er derden moeten worden gecontacteerd, dan doet de maatschappelijk werker dat.

Huisbezoeken hebben meerdere voordelen. Terwijl briefwisseling vaak onbeantwoord blijft, vergroot een huisbezoek de kans om stappen vooruit te zetten. Een huisbezoek kan wel eens als controlerend worden ervaren, maar vaak appreciëren klanten dat het OCMW de eerste stap zet en hen een helpende hand aanreikt.

Huisbezoeken geven ook een vollediger beeld van de situatie. Terwijl het voor klanten soms moeilijk is hun complexe leefsituatie en woonomstandigheden te verwoorden, worden die tijdens een huisbezoek snel zichtbaar. Een huisbezoek kan ook verduidelijken waarom het energieverbruik van de klant erg hoog is. Dat biedt kansen om preventief te werken of huisvestingsproblemen aan te pakken, bijvoorbeeld tips geven over energiebesparing, doorverwijzen voor een energiescan of het uitvoeren van een energieaudit. Ook andere energieproblemen kunnen besproken worden, bijvoorbeeld schulden van voor de liberalisering of van voordat de klant door een commerciële leverancier werd gedropt. Eventuele vergissingen in verband met bewoning worden rechtgezet: leegstand, adresfouten, ...

Een nadeel van huisbezoeken is de tijdsinvestering, niet in het minst omdat vaak meerdere pogingen nodig zijn vooraleer men klanten bereikt. Hulpverleners moeten dan ook de ruimte krijgen om daarin te investeren. Na een eerste poging wordt een uitnodiging voor een nieuwe afspraak op de bus gedaan met vermelding van de contactgegevens van het OCMW. Een tweede huisbezoek wordt gepland op een andere dag of op een ander moment.

Een LAC-beslissing wordt altijd genomen naar aanleiding van een verzoek tot afsluiting door de distributienetbeheerder en moet dus voorafgegaan zijn door een sociaal onderzoek.

*'Art. 7. § 2. Voor wat de ononderbroken toevoer van elektriciteit en gas betreft, bedoeld in artikel 18ter van het Elektriciteitsdecreet en artikel 17bis van het Aardgasdecreet, neemt de lokale adviescommissie binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van het verzoek en na een contradictoir onderzoek, dat een antwoord geeft op de vraag of de huishoudelijke afnemer niet in een situatie verkeert waardoor afsluiting onverantwoord zou zijn, een beslissing aangaande onderstaande gevallen: ...'*

De bedoeling is dat het sociaal onderzoek in samenspraak met de klant gebeurt. Zijn situatie wordt zo goed mogelijk in kaart gebracht. Er wordt besproken wat fout liep en samen met de klant worden haalbare oplossingen geformuleerd. De klant heeft daarbij de mogelijkheid om zijn verhaal te doen (contradictoir onderzoek).

Het sociaal onderzoek werpt onmiskenbaar vruchten af. Het aantal afsluitingen vermindert en hoe grondiger het sociaal onderzoek gebeurt, des te realistischer de bedragen voor betaalplannen die worden voorgelegd aan de netbeheerders. Netbeheerders getuigen ook dat zij sneller betaalplannen goedkeuren die gemotiveerd worden met een gefundeerd sociaal-financieel onderzoek. Het sociaal onderzoek dient ook als basis voor mogelijke ten laste neming van (een deel van) de energieschuld.

Het sociaal onderzoek resulteert altijd in een sociaal verslag dat op de LAC-zitting wordt toegelicht. Tijdens het onderzoek houdt men de menselijke waardigheid en de haalbaarheid van de voorstellen voor de perso(o)n(en) in kwestie in het oog, en neemt men inkomsten, vaste kosten, uitgaven en andere betaalplannen in beschouwing.

Wanneer de klant in collectieve schuldenregeling, in schuldbemiddeling of budgetbegeleiding is, wordt de schuldbemiddelaar altijd gecontacteerd.

De LAC moet erover waken dat de klant een haalbaar betaalplan afsprekt. Klanten doen soms onrealistische voorstellen omdat ze vrezen dat een lager bedrag niet aanvaard wordt, omdat ze hun financiële mogelijkheden verkeerd inschatten of om hun schulden te ontlopen.

De maatschappelijk werker onderzoekt of alle sociale voordelen, zoals sociale maximumprijzen of het statuut beschermde klant, zijn toegekend.

#### *De LAC-zitting (en de notulering)*

---

Met de klant wordt vooraf besproken of hij al dan niet op de zitting aanwezig kan of wil zijn. Als er vooraf al een oplossing werd gevonden, is de aanwezigheid van de klant niet vereist. Is er nog geen oplossing, dan waarderen de LAC-leden de aanwezigheid van de klant, en wordt er een afspraak op de LAC gemaakt. Bovendien kan het voor de klant een positieve ervaring zijn: het is een leerproces dat de klant toelaat zijn situatie uit te leggen en mee naar een oplossing te zoeken.

De vergaderplaats (OCMW-locatie) verdient de nodige aandacht. De opstelling van tafels en stoelen moet uitnodigend werken. De zitting is geen rechtbank of kruisverhoor. Het onthaal van de mensen gebeurt op een vriendelijke en respectvolle manier. Er is een wachtruimte. Een goed gekozen tijdstip en een gespreide bespreking van dossiers voorkomt volle wachtkamers. Voor werkende mensen wordt een oplossing gezocht opdat zij zonder werkverlet kunnen deelnemen. Uitstel van een dossier is altijd mogelijk. De vergadering verloopt in een serene sfeer, met respect voor iedere deelnemer. De betrokkene en/of zijn vertrouwenspersoon wordt door de voorzitter van de LAC verwelkomd. Iedere deelnemer wordt voorgesteld. De voorzitter legt nogmaals de bedoeling van de LAC-zitting uit: samen zoeken naar een haalbare oplossing.

De maatschappelijk werker die het sociaal onderzoek verrichtte, maakt zijn sociaal verslag over aan de LAC-voorzitter. De LAC-voorzitter baseert zich op die gegevens. Was er voor de zitting geen contact met de klant,

maar is die wel aanwezig, dan wordt naar het verhaal van de klant gevraagd en geluisterd. Een belangrijke taak van de LAC-voorzitter is erover te waken dat de klant alles begrijpt wat tijdens de zitting wordt gezegd. De LAC-voorzitter dankt de klant en de andere aanwezigen voor hun komst en medewerking.

Op basis van het sociaal verslag formuleert het OCMW, al dan niet in aanwezigheid en in overleg met de klant, een oplossingsvoorstel. Enkel de informatie die relevant is voor de te nemen beslissingen, wordt vermeld. Het beroepsgeheim gebiedt OCMW-medewerkers omzichtig om te springen met informatie van hun cliënteel.

Netbeheerders verklaren zich akkoord om de deontologie en het beroepsgeheim dienaangaande te respecteren. De LAC-vergadering is immers een besloten vergadering. Het behoort dus tot de deontologie van de leden om de informatie die ze daar te horen krijgen, niet naar buiten te brengen.

### *De LAC-beslissing*

---

De beslissing van de LAC is een advies voor de netbeheerder, al dan niet in het voordeel van de klant. Er wordt gestreefd naar een advies dat door de verschillende partners binnen de LAC wordt gedragen.

Bij een unanieme beslissing zijn er vier mogelijkheden: de klant wordt afgesloten of niet afgesloten, de klant wordt heraangesloten of niet heraangesloten. Bij een niet-unanieme beslissing is de beslissing altijd in het voordeel van de klant. Dat wil zeggen dat de klant niet kan worden afgesloten of heraangesloten moet worden.

Het OCMW heeft een belangrijke stem in de LAC-beslissing en kan een beslissing in het voordeel van de klant uitlokken. De LAC-beslissing wordt genotuleerd op een standaardformulier.

De klant moet ook goed geïnformeerd worden over de manier waarop hij de gemaakte afspraken moet nakomen. Worden bijvoorbeeld overschrijvingsformulieren voor het betaalplan opgestuurd?

### *De voorwaardelijke clausule*

---

Beslissingen met een voorwaardelijke clausule zijn tijdsgebonden en houden een bepaalde voorwaarde in. De voorwaardelijke clausule is geen wettelijke verplichting. Het is een ultieme mogelijkheid voor de klant om een betaling te verrichten vóór een bepaalde datum en zo alsnog een afsluiting te vermijden.

Voorbeeld: De gastoevoer wordt afgesloten tenzij er voor een bepaalde datum (bepaald door de LAC) een betaalplan wordt afgesproken. Of: de gastoevoer wordt afgesloten als het afgesproken betaalplan niet wordt gevolgd.

De LAC-beslissing moet de klant in ieder geval duidelijk informeren over de gevolgen van het niet naleven van de voorwaardelijke clausule. De clausule kan de netbeheerder ook binden om het OCMW te verwittigen bij niet-naleving van de afspraken. Zo wordt gelijktijdig met de opdracht tot afsluiten ook het OCMW verwittigd en kan het zijn belangrijke opvolgings- en begeleidingstaak opnemen.

Deze voorwaardelijke clausules dienen met de nodige zorg opgevolgd te worden. Sociale situaties kunnen veranderen waardoor eerder gemaakte afspraken in het gedrang komen.

### *Het meedelen van de LAC-beslissing*

---

De besluitvorming tijdens de LAC-zitting gebeurt bij voorkeur in aanwezigheid van de klant. Het gaat immers over zijn 'dossier' en hij heeft recht op open communicatie.

De beslissing van de LAC wordt zo snel mogelijk aan de klant meegedeeld. De mededeling van de beslissing gebeurt schriftelijk, via een aangetekend schrijven, binnen de drie dagen na de LAC-vergadering. Het taalgebruik over de beslissing moet verstaanbaar en ondubbelzinnig zijn.

Het advies van de LAC kan leiden tot een volledige afsluiting van nutsvoorzieningen. Tussen het advies tot afsluiting en het daadwerkelijk afsluiten door de technische ploeg wordt er soms toch een oplossing gevonden, namelijk het nakomen van de voorwaarde die in de voorwaardelijke clause werd opgenomen (bijvoorbeeld het betalen van de openstaande schuld voor de vervaldatum). Daardoor wordt het advies van de LAC uiteindelijk niet uitgevoerd.

### *Verdaging van een dossier*

---

De algemene regel is dat dossiers bij een eerste behandeling voor de LAC ook daadwerkelijk behandeld worden. Het verdagen (uitstellen) van een dossier is een uitzondering die enkel gemaakt wordt als er elementen ontbreken (bijvoorbeeld het financieel-sociaal onderzoek is niet klaar waardoor de haalbaarheid van het betaalplan onduidelijk blijft, of de aanvraag voor collectieve schuldenregeling is nog niet goedgekeurd).

Een LAC-dossier kan enkel om gegronde en gemotiveerde redenen verdaagd worden. Met verdaging moet immers omzichtig omgesprongen worden, omdat de schulden voor de klant blijven oplopen.

Bij de verdaging van een dossier is het de bedoeling tegen een welbepaalde volgende LAC-zitting de noodzakelijke informatie te verzamelen om een beslissing te verantwoorden.

### *De opvolging en nazorg van een LAC-dossier*

---

Soms houdt het OCMW actief contact met de klant, om op de hoogte te blijven over elke wijziging van de sociale situatie. Op die manier kan het OCMW de toestand voortdurend evalueren en bijsturen, zowel naar de netbeheerder als naar de hulpverlening toe. De klant moet indien nodig doorverwezen worden naar een algemene sociale dienst voor verdere begeleiding.

Bij volledige schorsing van de nutsvoorzieningen probeert de netbeheerder de klant ter plaatse te spreken. De netbeheerder bezorgt de klant minstens de volgende gegevens: de uitgevoerde handeling (afsluiting), de contactpersoon bij de netbeheerder en het adres en telefoonnummer van het plaatselijke OCMW.

Elke week stuurt de netbeheerder aan de LAC-voorzitter een lijst met de afgesloten klanten. Het OCMW kan bemiddelen met het oog op begeleiding bij een sociale dienst of voor een oplossing voor de problematiek. Bij volledige afsluiting ondersteunt het OCMW de klant bij het indienen van een aanvraag tot heraansluiting. Als de klant wordt afgesloten kan hij een schriftelijke vraag tot heraansluiting richten aan de LAC-voorzitter. Binnen de veertien dagen wordt er een nieuwe LAC-beslissing uitgelokt, die resulteert in al dan niet heraansluiten. Het OCMW blijft contact zoeken met mensen die afgesloten zijn en blijft pogingen ondernemen om tot een oplossing te komen en een heraansluiting te realiseren.

De netbeheerder kan in een dossier gerechtelijke stappen ondernemen.