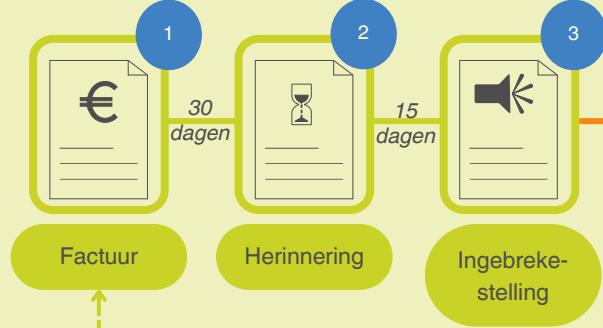




# DE WEG VAN EEN WATERFACTUUR IN VLAANDEREN

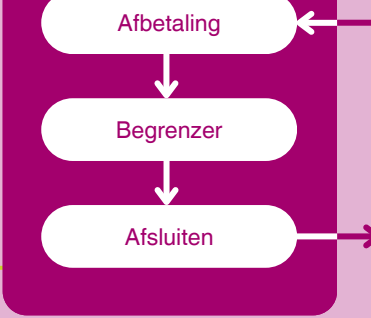
Water leverancier



4

5 Inning via incassobureau of gerechtsdeurwaarder

6 LAC



7 Heraansluiting onder voorwaarden

1! Controleer altijd of je **gegevens** op de factuur juist zijn. Bekijk je naam en adres. Jaarlijks wordt er gevraagd om je **meterstanden** door te geven. Noteer de meterstand en geef dit tijdig door aan je waterbedrijf. Ook waterlekken kunnen op die manier snel gedetecteerd worden.

? Heb je recht op sociaal tarief voor water? Ga dit na via [www.vlaanderen.be/sociaal-tarief-voor-water](http://www.vlaanderen.be/sociaal-tarief-voor-water)



1-3 Je ontvangt een **factuur** van jouw waterbedrijf per post of online. Je hebt 30 dagen de tijd om deze te betalen. Betaal je de eerste factuur niet op tijd, dan ontvang je een gratis **herinnering**. Ook dit kan per post of online gebeuren.

### Kan je de factuur niet betalen?

Neem contact op met je waterbedrijf om de betaalmogelijkheden te bekijken en tot een oplossing te komen. Vraag om uitstel van betaling, zo vermijd je extra kosten.

**Tijd om in actie te schieten! Zoek hulp: het OCMW of CAW kan je hierbij helpen.**

Je hebt 15 dagen om de herinnering te betalen, doe je dit niet dan kan het waterbedrijf vanaf nu een **ingebrekestelling** versturen. Vanaf dan worden er extra kosten aangerekend.

Deze kosten worden niet aangerekend voor de beschermde klanten (= sociaal tarief).



Ontdek wie jouw waterbedrijf is

4 Wat na de ingebrekestelling? **Neem dringend contact op met je waterbedrijf of het OCMW.** Het waterbedrijf kan zelf oordelen of hij je dossier overmaakt aan:

- een incassobureau,
- of een gerechtsdeurwaarder,
- of de LAC (Lokale adviescommissie).

! Ben je een beschermde klant? Je dossier wordt doorverwezen naar de LAC.

5 Als het waterbedrijf een **incassobureau** of **gerechtsdeurwaarder** inschakelt, brengt dit extra kosten met zich mee. Neem contact met hen op om een afbetalingsplan te bespreken.



Is het plan dat je waterbedrijf voorstelt voor jou niet haalbaar? Neem dan zeker contact op met het OCMW of CAW. Zij kunnen je hierbij helpen.

6 Wanneer je dossier aan de **lokale adviescommissie (LAC)** wordt doorgegeven, zal je worden uitgenodigd voor een LAC zitting. Ga zeker naar deze zitting: je kan er een **afbetalingsplan** voorstellen en er wordt samen met jou gezocht naar een oplossing.

Het waterbedrijf kan toestemming vragen aan de LAC om de watertoevoer te mogen **begrenzen** tot 50 liter water per uur. Wanneer je een afbetalingsplan opstelt en een deel hiervan betaalt, zal het waterbedrijf de begrenzing binnen de vijf werkdagen wegnemen.

*In sommige gevallen kan het begrenzen van water ook gevolgen hebben voor het verwarmen van je huis (centrale verwarming, vloerverwarming...). Kom meer te weten over de begrenzer in het filmpje van De Watergroep:*



Werd er na de begrenzing nog geen oplossing gevonden om de schulden af te betalen of heb je niet gereageerd? Dan wordt je dossier opnieuw doorgestuurd naar de LAC. Er kan beslist worden om de watertoevoer **volledig af te sluiten**.

7 Heb je een akkoord over een afbetalingsplan en ben je gestart met afbetalen? Dan heb je terug recht op normale watertoevoer (**heraansluiting**).

Als je watertoevoer voor de eerste keer werd afgesloten, moet je volledig aangesloten worden onder precies dezelfde afbetalingsvoorwaarden als voordien.

Ben je al eerder afgesloten? Weigert het waterbedrijf je opnieuw aan te sluiten? In dit geval moet je zelf via de LAC een heraansluiting vragen. Dit doe je door het schrijven van een brief naar de LAC (adres = OCMW woonplaats). Als de LAC akkoord gaat, dan moet het waterbedrijf de heraansluiting binnen de vijf werkdagen uitvoeren. Ook als de LAC niet (tijdig) beslist, moet het waterbedrijf de heraansluiting binnen de vijf werkdagen uitvoeren.

Heb je het gevoel dat je oneerlijk behandeld werd en krijg je geen gehoor bij je waterbedrijf? Richt je tot de Vlaamse Ombudsdienst:

- Mailadres: [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)
- Telefoonnummer: Elke werkdag van 9 tot 19 uur via het gratis nummer 1700
- Online klachtenformulier: [www.vlaanderen.be/vlaamseombudsdienst/uw-klacht/klacht-indienen-bij-de-vlaamseombudsdienst](http://www.vlaanderen.be/vlaamseombudsdienst/uw-klacht/klacht-indienen-bij-de-vlaamseombudsdienst)

## WAT IS DE LAC EN HOE VERLOOPT DE PROCEDURE?

De **lokale adviescommissie (LAC)** moet voorkomen dat klanten worden afgesloten van water. In de commissie zitten medewerkers van het OCMW, de waterleverancier en eventueel de schuldbemiddelaar van de verbruiker. De commissie nodigt jou als klant uit. Ga zeker in op deze uitnodiging en ga naar de zitting. Zo kan je tot afspraken komen en vermijd je afsluiting van je water. Je kan je laten bijstaan of vertegenwoordigen door een familielid, raadsman, buurtwerker of andere vertrouwenspersoon.

### Brief naar de LAC

Je waterbedrijf stuurt een brief naar de LAC met het verzoek om jouw water te mogen afsluiten. Het OCMW neemt contact op met jou. Als het probleem nog opgelost raakt vóór de LAC-vergadering, dan moet je niet naar de vergadering komen en zal je niet worden afgesloten.

### Uitnodiging

Je wordt uitgenodigd voor de LAC-vergadering. Je kan zelf komen of je laten bijstaan door iemand anders (familielid, raadsman, buurtwerker of andere vertrouwenspersoon).

### LAC-vergadering

Op de LAC-vergadering wordt jouw situatie besproken. Je hebt het recht om gehoord te worden. Op de vergadering nemen de leden van de LAC een beslissing. Iedereen moet het eens zijn, anders mag het waterbedrijf je water niet afsluiten.

### Brief met beslissing

Zowel het waterbedrijf als jij krijgen een brief met de LAC-beslissing. Ben je niet akkoord met de beslissing? Stuur dan een brief naar de LAC met de vraag om je water opnieuw aan te sluiten. Dit kan je doen wanneer de reden voor de afsluiting niet meer geldt of het waterbedrijf weigert terug aan te sluiten. De LAC neemt dan contact op met het waterbedrijf.

### Wanneer kan mijn water afgesloten worden?

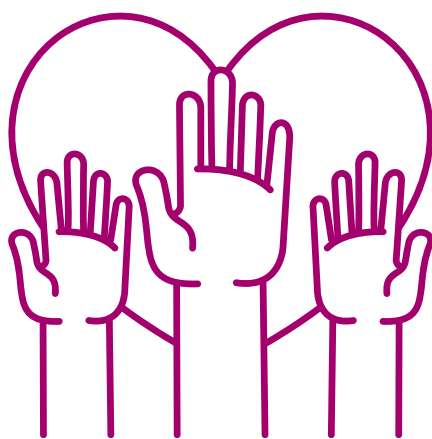
- Je weigert de begrenzer te laten plaatsen.
- Je betaalt niet voor het waterverbruik na de plaatsing van de begrenzing. Of je komt het afbetalingsplan niet na.
- Je hebt binnen de 6 maanden nadat een begrenzer is geplaatst nog geen afbetalingsplan opgestart voor de openstaande schulden.
- Je haalt de begrenzer weg of maakt hem stuk.

Meer info vind je hier:



### Belangrijk:

- De kosten voor het plaatsen en wegnemen van de begrenzer worden betaald door de watermaatschappij.
- De kosten voor de afsluiting en her aansluiting van het water worden aan jou aangerekend.
- In enkele gevallen kan het waterbedrijf je water toch afsluiten zonder advies te vragen aan de LAC (bv. fraude of gevaar voor volksgezondheid).



## NOOD AAN HULP?

[www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be)

Ga langs bij het OCMW of neem  
contact op met het CAW (0800/13.500)