

14/10/26

Inspiratiedag
Energiearmoede



Werkwinkels • ronde 1 • 11u30

Sessie 1

**De LAC-werking in de praktijk: van
draaiboek naar concrete impact**



LAC-draaiboek

De LAC-werking
in de praktijk: van
draaiboek naar
concrete impact

VVSG



Ga naar de mentimeter / WIFI code?

Go to

www.menti.com

Enter the code

7310 2994



Or use QR code

VVsg

Een hulpmiddel voor het dagelijkse werk

- vanuit VVSG taskforce met OCMW's (samen met SAAMO)
- wetgeving en praktijk zo helder mogelijk
- opzoeken: procedure, rollen, privacy en bijzondere vragen
- gebruiken: voorbereiden, afwegen en de werking verbeteren

Inhoud

Inleiding	3
1 Onbetaalde facturen energie	4
1.1 Bij de energieleverancier	5
1.2 Energielevering door de netbeheerder Fluvius	8
1.2.1 Als leverancier voor elektriciteit	8
1.2.2 Als leverancier voor aardgas	8
2 Redenen tot LAC-procedure	10
3 Gegevensuitwisseling en KSZ-consultaties	16
3.1 Het OCMW-portaal	17
3.2 KSZ-consultaties in het kader van de LAC-vergaderingen	17
4 LAC-werking wetgeving	20
4.1 Openbare dienstverplichtingen opgelegd aan de netbeheerder	21
4.2 Samenstelling van de Lokale Adviescommissie	21
4.3 Werking van de Lokale Adviescommissie	22
4.3.1 Verzoek tot afsluiting	22
4.3.2 Het verzoek tot heraansluiting	24
4.4 Elektriciteit geleverd via een digitale meter prepaid	26
4.4.1 Vermogensbegrenzer van elektriciteit	26
4.4.2 Schuldafbouw via de elektriciteitsmeter	27
4.5 Aardgas geleverd door de aardgasdistributienetbeheerder en activatie van de voorafbetalingsfunctie in de aardgasmeter	28
4.5.1 Schuldafbouw via de aardgasmeter	28
4.6 Aanleveren van informatie	29

5 Het verloop van een LAC in de praktijk - OCMW Brugge	32
5.1 De voorbereiding	33
5.2 Voorbereiding van de LAC zitting bij OCMW Brugge	36
5.3 LAC zitting Werkwijze bij OCMW Brugge	36
5.4 Administratieve Afhandeling bij OCMW Brugge	38
6 Enkele bijzondere vraagstukken	40
6.1 Digitaal negatief krediet (DINK)	41
6.2 Ontbreken betalingen prepaid (oplaadblokkade)	41
6.3 Totaalbeslissing of niet?	42
Literatuurlijst	43
Meer info	44
Over de VVSG	44

Legende



belangrijk



tips



in de praktijk

woord

link

01 | Waarom een LAC?

Menselijke waardigheid is het vertrekpunt

- het OCMW waarborgt het recht op menselijke waardigheid
- toegang tot energie hoort bij menswaardig bestaan
- de LAC beschermt tegen afsluiting
- een beslissing is geen routine maar toets



Minder LAC-dossiers in 2024 maar meer afsluitingen

afsluitingen na een LAC-beslissing

elektriciteit



gas



- minder dossiers naar de LAC betekent niet minder problemen
- vroeg ingrijpen blijft nodig
- heraansluiting vraagt actieve opvolging

03 | Wie draagt welke rol?

Ken het verschil

- de LAC-voorzitter: hoofdmaatschappelijk assistent of afgevaardigde
- een BCSD-lid en de betrokken netbeheerder nemen deel
- de cliënt heeft hoorrecht en mag zich laten bijstaan
- er moet in consensus beslist worden !

Gebruik het draaiboek bij een concrete vraag

- waarom komt dit dossier op de LAC? procedure
- hoe bereiken we de cliënt? gebruik de voorbereidingstips!
- wat is haalbaar? onderzoek de situatie en motiveer het voorstel
- wat kan beter? toets lokale afspraken aan de sociale opdracht

Een vraag van Fluvius geeft geen vrije toegang tot gegevens

- voor uitnodiging: alleen noodzakelijke identiteit en adres
- geen hulpvraag? dan geen ruimere KSZ-opzoeken
- wel hulpvraag? sociaal onderzoek door de maatschappelijk werker
- **beroepsgeheim blijft gelden tegenover de netbeheerder**

06 | Een privacyvoorbeeld

Wat mag je opzoeken voor deze cliënt?

- voorbeeld: Fluvius meldt een cliënt aan voor vraag tot afsluiting; er is **geen hulpvraag**
- wel: naam en adres controleren voor de uitnodiging
- niet: alvast inkomensgegevens raadplegen via de KSZ
- hulpvraag: relevant sociaal onderzoek opstarten. dan kan je meer opzoeken via de KSZ



Weeg zelf af en maak opvolging mogelijk

- luister naar de cliënt en bekijk de actuele situatie
- neem voorstellen van voorgangers of partners niet blind over
- motiveer een haalbare beslissing met duidelijke voorwaarden
- leg vast wie opvolgt en wanneer bijsturing nodig is

Beslis niet alles vooraf op automatische piloot

- een totaalbeslissing bundelt meerdere mogelijke vervolgstappen
- dat kan efficiënt lijken, maar beperkt ook nieuwe afwegingsmomenten
- toets elke maatregel aan de actuele situatie en draagkracht
- werk waar mogelijk gefaseerd, met ruimte voor bijsturing

Leden kunnen ermee aan de slag

- VVSG-kennisdatabank → Energiearmoede ledencontent voor gemeenten en OCMW's
- gebruik het draaiboek als naslagwerk en verbeterinstrument

meld correcties of suggesties: shirley.ovaere@vvsg.be



Vereniging van
Vlaamse Steden
en Gemeenten



Shirley Ovaere

Stafmedewerker energiearmoede VVSG

De LAC-werking in de praktijk

Stefanie Meurice – LAC-voorzitter - Brugge

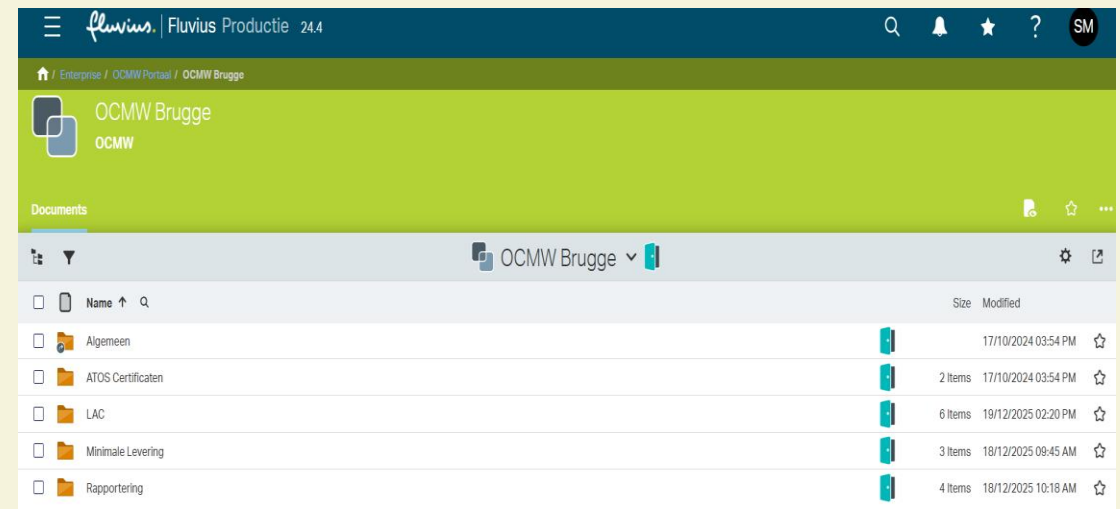
Administratieve voorbereiding

1. Dossiers komen op het ocmw-portaal:

- Excel-Lijst
- Toelichtingsnota per klant

2. Dossiers registreren in New Horizon

- Hulpvraag met type energie en soort afsluitingsvraag
- Beknopt KSZ-onderzoek
 - Adres
 - Sociaal tarief (enkel bij gekende cliënten)
 - Bewindvoering ([Belgisch staatsblad](#)), (enkel bij gekende cliënten)
- Interpretatie toelichtingsnota



Verzending van de uitnodigingsbrief

- Uitnodigingsbrief wordt verzonden naar de cliënt
- Bij actieve bewindvoering of schuldbemiddeling wordt ook de bewindvoerder of schuldbemiddelaar aangeschreven



Werking in vraag gesteld en bijsturing op de brieven!

- Twee data op de uitnodigingsbrieven:
 1. Afspraak voorbereiding van het dossier
 2. Hoorrecht op de zitting
- Sms met afspraak dag voor de zitting

Aanvraag tot effectieve afsluiting elektriciteit¶

Beste¶

Fluvius deed een aanvraag om de toevoer van elektriciteit af te sluiten.¶

Wij nodigen u uit op dinsdag 13/10/2026 om 13u30 in het Huis van de Bruggeling, **Frank Van Ackerpromenade 2 (Stationsplein) te 8000 Brugge**, voor een gesprek. Samen wordt naar een oplossing gezocht om de afsluiting te voorkomen. Indien deze afspraak niet haalbaar is voor u, gelieve dan contact met ons op te nemen.¶

Wij nodigen u tevens uit voor de zitting van de Lokale Adviescommissie op vrijdag 30/10/2026 om 9u00 in het Huis van de Bruggeling, **Frank Van Ackerpromenade 2 (Stationsplein) te 8000 Brugge**. Daar wordt een beslissing genomen over het al dan niet afsluiten van de energie¹.¶

Contactname cliënten

1. Reactie op de brief:

- Contact om afspraak te verplaatsen of te annuleren
- Telefonische bespreking van het dossier:

2. Klant is aanwezig op de afspraak

- Bespreking dossier
- Sociaal en financieel onderzoek



- Registreer contactgegevens
- Contactname door een familielid, nieuwe bewoner, eigenaar, ...
→ beroepsgeheim

Contactname cliënten (vervolg)

3. Klant neemt zelf geen contact op

- Opbelronde
- Mail
- WhatsApp, sms, Messenger, ...

→ Deze flow herhalen we een aantal keer



Geen duidelijkheid of het telefoonnummer of e-mailadres toebehoort aan de cliënt?
Enkel de vraag of persoon X contact kan opnemen zonder een verdere toelichting van het dossier

Contactname cliënten (vervolg)

4. Onaangekondigd huisbezoek

- Klant is thuis

Bespreking dossier

Registreren van correcte contactgegevens

Vervolgafspraak inplannen

- Klant is niet thuis

Kaartje in de bus met de vraag tot dringende contactname

- Belangrijke vaststellingen registreren

Woning staat leeg, volle brievenbus, ...



Denk steeds aan je eigen veiligheid!

- Registreer huisbezoeken in je agenda
- Deel je locatie in WhatsApp met je collega's
- Is het veilig om binnen te gaan?
- Laat na afloop weten dat je huisbezoeken zijn afgerond

BRU
GGE

BRU
GGE

Jessica Govaert
Mariska Van der Avoort
Stefanie Meurice
Vincent Vanhaverbeke
Ines Vansteenkiste

Huis van de Bruggeling
Frank Van Ackerpromenade 2
(Stationsplein)
8000 Brugge
lac@ocmw-brugge.be
050 32 70 25
www.brugge.be

Energieloket



Beste bewoner

Ik kwam vandaag bij u langs, maar u was helaas niet thuis.

Wilt u zo snel mogelijk contact opnemen met het Energieloket in verband met uw LAC-dossier? Dat kan via lac@ocmw-brugge.be of 050 32 70 25.

Alvast bedankt en hopelijk tot binnenkort.

Vorbereiding LAC-zitting

1. Uitnodigen betrokken leden van de lokale adviescommissie
2. Voorbespreking door maatschappelijk werkers
 - Overlopen van alle dossiers
 - Voorstel tot LAC-beslissing is teamgedragen
 - Degene die de dossiers voorlegt is volledig op de hoogte
3. Opstellen van de beslissingsbrieven
 - Voorstel wordt vaak gevolgd door Fluvius
 - Brieven kunnen meteen na zitting verzonden worden
 - Voorbeeldbrieven zitten in new horizon maar worden individueel aangepast
 - Efficiënter werken

LAC-zitting

1. Ontvangst en introductie

- Vastleggen standaarddatum beslissingen (meestal circa 3 weken na de zittingsdatum, afwijkingen blijven in individuele dossiers altijd mogelijk)

2. Recht om gehoord te worden

- Inventarisatie aanwezigen
- Brugge: iedereen uitgenodigd op start uur LAC-Zitting
 - Weinig recht om gehoord
- Aanwezige cliënten worden gehoord
 - Nader onderzoek gevraagd? Vervolgafpraak of collega uit backoffice helpt de cliënt meteen verder

3. Elk dossier wordt individueel overlopen

- Streven naar consensus
- Geen consensus mogelijk → beslissen in het voordeel van de cliënt

Administratieve afhandeling

1. Controle en/of aanpassing van de brieven
2. Kopiëren en inscannen van beslissingsbrieven
 - Brieven worden aangetekend en niet-aangetekend verzonden (Brugge enkel de schorsingsbeslissingen aangetekend)
 - Inscannen → registratie in het cliëntdossier
 - Bij bewindvoering of schuldbemiddeling extra begeleidende brief opmaken
3. Toevoegen van bijlagen
 - Verhuisdocumenten
 - Lektest procedure
 - Solidariteitsfonds
 - Uitnodiging minimale levering aardgas/elektriciteit
4. Brieven verzenden
5. Opladen in Fluvius Portaal
6. Registreren in klantencontact

Soorten dossiers

Geen toegang/weigeren plaatsing digitale meter

- Fluvius vraagt toegang tot de woning voor het plaatsen van de digitale meter
 1. Er is een afspraak na contact met de cliënt
toegang verlenen op datum van de afspraak beslissing met of zonder schorsen.
 2. Geen afspraak
Afspraak vastleggen voor de standaarddatum + toegang verlenen met of zonder schorsen

Altijd een voorwaardelijke beslissing. De cliënt krijgt steeds nog de tijd (ongeveer 3 weken) om zich in regel te stellen.

Brugge:

Beslissen tot schorsen is afhankelijk van de hoeveelste keer een dossier voorkomt en/of de grootte van de schuld

Deze dossiers verminderen gezien de digitale meters vaak al geplaatst zijn. In deze situatie kan Fluvius de prepaid meter van op afstand activeren.

Niet betalen van facturen

1. Schuld in meter

- Standaard afbetaling over 3 jaar
- Altijd afwijking mogelijk mits sociaal en financieel onderzoek
- Afwijking kan ook tijdelijk zijn (bijvoorbeeld bij zicht op meer inkomsten in de toekomst)

2. Digitale meter is technisch onmogelijk

- Betaalplan
- Technische onmogelijkheid is een probleem bij Fluvius, de oorzaak ligt niet bij de Klant
- Twee maal de mogelijkheid tot een betaalplan zonder afsluitbeslissing
- Blijven aandringen op saneringen zodat prepaid wel mogelijk wordt!

Niet betalen schijf uit betaalplan

- Enkel dossiers waarbij de digitale meter technisch onmogelijk is
- Niet schuld van de klant
- Was het betaalplan haalbaar? Bijsturing nodig?
- In eerste instantie opnieuw zonder schorsen
- Toch schorsingsbeslissing?
- Tip: bespreek op de LAC een bedrag om de schorsing te vermijden of, als het zover kwam de heraansluiting te bekomen.

Digitaal negatief krediet (DINK)

- Meer verbruikt dan het beschikbare krediet
- Vraag om de vermogensbegrenzer (10 ampère) uit te schakelen
- Voorwaardelijke beslissing: tijd tot standaarddatum om positief te komen
- Zolang negatief krediet in de meter 35-65% regel
 - 35% van het opgeladen bedrag gaat naar het afbouwen van het negatief krediet
 - 65% kan gebruikt worden als actief krediet (let op! De ingebouwde schuld (vb. 5 euro per week) tikt hier ook verder vanaf.
 - Bijvoorbeeld: 50 euro opladen = 17,5 euro voor aanzuivering negatief saldo, 32,5 euro kan men gebruiken.
- 10 ampère komt automatisch terug wanneer de schuld < 150 euro
 - Let op! Dit gaat zowel over negatief krediet als ingebouwde schuld!

Ontbreken betalingen prepaid

- Vraag tot oplaadblokkade in de meter
- Meer verbruik dan het beschikbare krediet
- Voorwaardelijke beslissing:
 - Positief komen voor een bepaalde datum
 - Maandelijks een bedrag opladen dat het verbruik + de ingebouwde schuld dekt en het negatief krediet aanzuivert

Tip: breng tijdens de LAC-zitting alvast ter sprake of de oplaadblokkade kan worden opgeheven tegen een bedrag dat afgestemd is op de financiële draagkracht van de cliënt, in plaats van het standaardbedrag.

Bedankt

Stefanie Meurice
LAC-voorzitter Brugge
Stefanie.meurice@brugge.be

BRU
GGE

14/10/26

| Inspiratiedag
Energiearmoede

Voer voor gesprek

“Omdat de opkomst op een LAC-zitting vaak laag is, moeten we afstappen van het klassieke formele hoorrecht en vol inzetten op laagdrempelige voorbereidende gesprekken.”

14/10/26

| Inspiratiedag
Energiearmoede

Voer voor gesprek

“De opmars van de digitale meter lost energiearmoede niet op, maar verschuift het probleem naar ‘digitaal negatief krediet’ (DINK) en oplaadblokkades waar de LAC amper vat op heeft.”

14/10/26

| Inspiratiedag
Energiearmoede

Voer voor gesprek

“Een uitnodigingsbrief en een dossier op het OCMW-portaal volstaan niet meer, maatschappelijk werkers moeten proactief op huisbezoek of bellen als mensen niet reageren.”

14/10/26 | Inspiratiedag
Energiearmoede

Wat nu volgt • 12u30

Lunch

Koffieruimte

