

Oasen (Zuid-Holland)

Aantal afsluitingen:

2015: 250

2016: 212

2017: 108

Beleid

Oasen hanteert de regels volgens de Ministeriele Regeling Afsluitbeleid Kleinverbruikers van Drinkwater (2012) en de afspraken zoals vastgelegd in het Convenant NVVK-Vewin (2014). Ook volgen we de wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten (2011).

Doordat we vanaf 2013 wanbetalers intensiever zijn gaan benaderen, zijn deze klanten beter gaan betalen. Ook lukt het ons om meer klanten richting de schuldhulpverlening van de gemeente te praten. Daardoor laten minder mensen het er op aankomen en hebben we de afgelopen jaren minder mensen hoeven afsluiten van drinkwater (om ze vervolgens bijna altijd de volgende dag weer aan te sluiten na betaling van de rekening).

Vitens (Midden-, Oost- en Noord-Nederland)

Aantal afsluitingen:

2015: 1650

2016: 952

2017: 487

Beleid

Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting gaat Vitens, na een zorgvuldig proces van herinneren, aanmanen en fysieke bezoeken aan huis, over tot de daadwerkelijke afsluiting. Voor de feitelijke afsluiting zijn er 11 contactmomenten geweest waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende middelen zoals brief, mail, sms, telefonisch contact en huisbezoek. De klant kan betalingsregelingen treffen met Vitens in de vorm van uitstel of gespreide betaling van hoge bedragen. In de communicatie wordt gewezen op mogelijke ondersteuning door schuldhulpverlening bij problematische schulden. Bij de huisbezoeken en tijdens het daadwerkelijke afsluitmoment wordt door de Vitens medewerker altijd de situatie in ogenschouw genomen. Indien de medewerker een zorgelijke situatie aantreft zal er een melding gemaakt worden bij de gemeente. Procedureel vastgelegde uitzondering op afsluiten worden alleen gemaakt op basis van een medische verklaring. De afloop in het aantal afsluitingen door Vitens de afgelopen jaren komt door aanpassingen in het proces waarbij er meervoudig wordt gecommuniceerd over de verschillende kanalen en door de persoonlijke aandacht voor de situatie van de klant.

PWN (Noord-Holland)

Aantal afsluitingen:

2015: 77

2016: 22

2017: 334

Beleid:

Het beleid van PWN was tot medio 2014 om enkel af te sluiten met een (gerechtelijk) vonnis. In 2015 is het beleid gewijzigd bij PWN, waarbij er is besloten niet meer over te gaan tot waterafsluiting bij wanbetaling. Als alternatief werden er huisbezoeken gepleegd door incasseerders. Omdat het aantal wanbetalingen sterk opliep, is er eind 2016 besloten om alsnog over te gaan tot waterafsluiting bij wanbetaling.

Het incassobeleid van PWN verloopt als volgt:

onze klanten ontvangen eerst een **standaard incasso** en daarna indien nodig 2 aanmaningen. Bij wanbetaling volgt hierop een **minnelijke incasso** en daarna indien nodig nog 2 aanmaningen en een laatste sommatie (deze procedure duurt maximaal 40 dagen). Is de factuur dan nog steeds niet voldaan, dan volgt een **incasso aan de deur** (slaagt het eerste bezoek niet, dan volgt een tweede klantbezoek en een laatste waarschuwing per brief). Blijft de klant dan nog in gebreke dan dragen we over aan de **deurwaarder** en volgt de afsluitprocedure. De doorlooptijd tot afsluiting van water bedraagt 130 dagen.

In geval van bepaalde kwetsbare klanten en klanten die een medische verklaring kunnen overleggen, kunnen we een uitzondering maken.

WML (Limburg)

Aantal afsluitingen:

2015: 540

2016: 512

2017: 109

Beleid:

De daling van het aantal afsluitingen is in elk geval voor een deel toe te schrijven aan een aantal aanpassingen die zijn doorgevoerd. Met bijna alle gemeenten is inmiddels een convenant afgesloten. Belangrijke afspraak daarin is dat WML (met instemming van de klant) informatie over betalingsproblemen met de gemeente uitwisselt zodat de gemeente eerder haar rol in de schulphulpverlening kan oppakken.

Sinds 2015 is WML gaan werken met eigen incasseerders. Daardoor is er in het incassoproces vóór afsluiting nog een keer een 'live' contact tussen de klant en WML. Als maatschappelijk bedrijf willen we afsluitingen (als gevolg van wanbetaling) zoveel mogelijk voorkomen. Dat doen we door middel van een uitvoerig debiteurenbeheer. Twee belangrijke uitgangspunten voor het incassoproces:

- Er wordt pas gestart indien de juistheid van de vordering onbetwist is;
- Het proces is gebaseerd op het voorkomen van het oplopen van schulden van haar klanten.

Voordat daadwerkelijk tot afsluiting wordt overgegaan, is een periode van vele maanden doorlopen. Klanten die de vorderingen *wel willen betalen maar* over onvoldoende liquide middelen beschikken, krijgen gedurende het hele 'debiteurenbeheerproces' mogelijkheden aangereikt om van drinkwater gebruik te blijven maken.

Voor de zeer kleine groep waar ook de *wil* ontbreekt, is onze ervaring dat de reële mogelijkheid tot/kans op afsluiting vaak een prikkel is om (alsnog) actie te ondernemen.

Waterbedrijf Groningen

Aantal afsluitingen:

2015: 295

2016: 203

2017: 90

Beleid:

Wij proberen te allen tijde met de klant in contact te komen die om wat voor reden ook de rekening niet betaalt. In eerste instantie doen we dit door een drietal brieven (herinnering en twee keer een aanmaning) te sturen. Vervolgens mailen we de klant (als we deze gegevens hebben) en/of we bellen. We lichten de klant in over de mogelijkheden via schuldhulpverlening. Als de klant niet op deze contactmomenten reageert met een betaling, zoeken we de klant op. Dit kondigen we met een brief aan. Tijdens het bezoek onderzoeken we de mogelijkheden met de klant om tot betalen over te gaan. De klant kan op het moment van het bezoek het verschuldigde bedrag contact betalen, pinnen of een termijn afspreken. Ons doel? Zoeken naar een oplossing voor het betalen. Als de klant als nog niet betaalt, kondigen we aan dat we overgaan tot afsluiten. Vaak zien we als dit team langskomt, de klant toch nog overgaat tot betalen. Ook zijn er gevallen dat klanten dan niet betalen. Deze worden afgesloten.

Kwetsbare klanten (bij ernstige gezondheidsrisico's, die kunnen worden aangetoond met een doktersverklaring) sluiten wij niet af. Ook voor kleinverbruikers die gebruik maken van schuldhulpverlening wordt een uitzondering gemaakt.

In het proces van wanbetaling maken wij alleen in uiterste situaties gebruik van deurwaarders. Zo'n situatie is bijvoorbeeld wanneer er sprake is van agressie. Toch heeft dit niet onze voorkeur omdat we klanten niet onnodig met hoge kosten willen opzadelen.

Waternet (Amsterdam/Gooi):

Aantal afsluitingen:

2015: 5

2016: 17

2017: 26

Beleid:

Wij sluiten de afgelopen jaren wel meer af, maar gelukkig sluiten wij ook heel veel mensen zeer snel weer aan. Belangrijk is te benadrukken dat het een heel zorgvuldig en langdurig proces is, voor we overgaan tot binnentreden en afsluiting.

Binnentreding doen wij enkel na een uitspraak van de rechter en in samenwerking met de deurwaarder. Wanneer wij van de deurwaarder een lijst ontvangen met adressen welke (conform de betaalachterstand) in aanmerking komen voor afsluiting van drinkwater – het gaat om ca. 120 adressen per maand – neemt Waternet zelf de volgende acties:

1. Dossier maken.
We maken een dossier met gegevens als openstaand saldo, metergegevens, inkomstenbron en al of niet bekend bij Schuldhulpverlening en GGD.
2. Aankondigingsbrief maken.
We maken een aankondigingsbrief voor de klant.
3. Huisbezoek
We gaan minimaal 2 weken voor de afsluitdatum op huisbezoek. Tijdens het huisbezoek proberen we klanten te overtuigen van de noodzaak om contact op te nemen met de deurwaarder, Schuldhulpverlening en/of Dienst Werk en Inkomen (DWI). Ook kijken we naar de leefomgeving van de klant. We adviseren aan de klanten de nieuwe nota's te voldoen. Anders bouwt de klant weer een nieuw dossier op.
4. Gegevens verwerken
Na het huisbezoek gaan we de verworven gegevens verwerken.
5. Gegevens doorsturen

De gegevens van het huisbezoek versturen we naar de deurwaarder, Dienst Werk en Inkomen (DWI) en de GGD.

Na het huisbezoek hebben we meerdere keren contact met de deurwaarder, over de status van de adressen die op de afsluitlijst staan.

6. Afsluitbrieven maken + huisbezoek

Brief voor de betreffende afsluitronde maken met klantgegevens Waternet, dossier nummer deurwaarder en afsluitdatum.

Wanneer kan een klant van de afsluitroute gaan?

- Bij een gedeeltelijke of gehele betaling aan de deurwaarder.
 - Een betalingsafspraken met Schuldhulpverlening of DWI of met de deurwaarder.
 - Stabilisatie overeenkomst kan worden aangevraagd bij de betreffende Schuldhulpverlening. Dit betekent dat de klant max 8 maanden uitstel krijgt. Wel moeten alle nieuwe facturen bij Waternet voldaan worden.
 - Medische verklaring kan worden aangevraagd bij een onafhankelijke arts met daarin een gegronde reden waarom de klant niet kan worden afgesloten van het drinkwater.
 - Klanten met kinderen van 0-4 jaar worden niet afgesloten van het drinkwater vanwege het beleid van Waternet.
 - Als we op de afsluitdag de watermeter opnemen en hierdoor een credit bedrag ontstaat.
7. Afsluitdag
- Pas op dit moment (als het hele uitgebreide proces al is gevolgd) bepalen we of wij daadwerkelijk gaan afsluiten. Het kan zijn dat de gezinssituatie ter plekke toch anders is dan verwacht (kinderen/zwangere vrouw etc), of dat de meterstand veel lager is dan geschat, schrijnende persoonlijke situaties etc.
- De klant kan op de deze dag afsluiting voorkomen door een contante betaling aan de deurwaarder te doen of betaalbewijs overhandigen. Als wij op de afsluitdag toch constateren dat de klant aan een van de bovenstaande regels voldoet, zullen wij niet overgaan tot afsluiting.
8. Gegevens verwerken
- Na de afsluiting gaan we naar kantoor om de gegevens te verwerken
9. Her-controle
- Twee weken na de afsluitdag gaan we op her-controle .
- Evt. betaling , stabilisatie overeenkomst, SHV, DWI, medische verklaring
 - Controleren of de klant nog is afgesloten (meterstand opnemen)

In het traject vóór afsluiting wordt er bijna dagelijks contact gezocht met de klant. De klant wordt gewezen op alle mogelijke hulp in Amsterdam. Ook bezoeken wij de adressen regelmatig gezamenlijk met een schuldhulpverlener als de klant niet reageert.

Dunea (Den Haag, Zoetermeer e.o.)

Aantal afsluitingen:

2015: 5282

2016: 3900

2017: 1505

Beleid:

“Elke afsluiting van kraanwater is een dilemma: is dit iemand die wel-wil-maar-niet-kan-betalen en dus eigenlijk hulp nodig heeft, of is dit iemand die wel-kan-maar-niet-wil-betalen? Wij maken het allebei mee. 80% van de afsluitingen duurt gelukkig maar een paar uur tot een dag. Dan is er betaald en de waterlevering hersteld.

Wij hebben de technische mogelijkheid om na de vijfde en laatste kans op betaling/betalingsregeling/verwijzing schuldhulpverlening, ook daadwerkelijk af te sluiten. Dit doen wij niet in schrijnende gevallen. Dan blijft het water open en melden we de situatie bij de gemeente. Wie afgesloten wordt krijgt vooraf bericht en heeft een voorraadje water kunnen aanleggen.

Dunea is een publiek bedrijf zonder winstoogmerk. Rekeningen die niet kunnen worden betaald, zijn kosten die uiteindelijk worden betaald door alle andere klanten. We proberen dit en afsluiten zoveel mogelijk te voorkomen. Het aantal afsluitingen daalt, maar we zijn er nog lang niet en onderzoeken hoe het beter kan. Een waterrekening is heel laag in vergelijking tot energie en zorgkosten, daarom zijn er nu vier betaalmomenten per jaar. We verwachten dat de introductie van maandelijks betalen in 2018, klanten zal helpen om betalingsachterstanden te voorkomen.”

Brabant Water:

Aantal afsluitingen:

2015: 511

2016: 409

2017: 250

Beleid:

In de periode voorafgaand aan een afsluiting zoekt Brabant Water meerdere malen contact (schriftelijk, persoonlijk en eventueel telefonisch) met de klant om een betalingsregeling af te spreken en wijzen wij op schuldhulpverlening. Tijdens het persoonlijke contact beoordeelt de incasseerder de persoonlijke situatie van de klant, wijst hij opnieuw op de mogelijkheden van schuldhulpverlening maakt hij afspraken en treft hij eventueel een betalingsregeling. Als de klant geen actie onderneemt, bezoekt de incasseerder de klant nogmaals en zoekt hij telefonisch contact met de klant. Mocht dit ook niet baten dan gaan wij over tot afsluiten. Gemiddeld duurt dit proces van eerste aanmaning tot afsluiten 3 maanden (van factuur tot afsluiten 4 maanden).

Brabant Water heeft het ethisch manifest ondertekend dat door de landelijke schuldeiserscoalitie Van Schulden Naar Kansen is opgesteld. Doel van deze coalitie is om probleemschulden bij klanten te voorkomen en betalingsachterstanden te helpen oplossen. Wij vinden het belangrijk om op dit punt onze maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen.

Het ethisch manifest bestaat uit tien regels om klanten met betalingsachterstanden te helpen en om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. Het biedt een leidraad voor de omgang met klanten en de verbetering van incassoprocedures. Wij handelen hiernaar.

WMD (Drenthe)

Aantal afsluitingen:

2015: 170

2016: 105

2017: 75

Evides (Rotterdam):

Aantal afsluitingen:

2015: 1413

2016: 1125

2017: 323

Iedereen die drinkwater verbruikt betaalt daarvoor. Als iedereen zijn rekening betaalt, kan Evides drinkwater blijven leveren tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten. Het overgrote deel van de klanten betaalt op tijd, maar soms kunnen of willen sommige de rekening niet betalen. Hiervoor kent Evides een zorgvuldig incassoproces om afsluiting van de drinkwatervoorziening te voorkomen. Voor Evides is afsluiten een middel dat alleen in uiterste gevallen wordt ingezet.

Het incassoproces van Evides kent minstens tien contactmomenten. Evides verstuurt meerdere brieven, sms-berichten en e-mails, probeert telefonisch contact te leggen en gaat bij de klant persoonlijk langs. Dit is een proces van meerdere maanden. Bij alle contactmomenten wijst Evides de klant op de mogelijkheid een betalingsregeling af te sluiten of zich aan te melden bij de schuldhulpverlening. Slechts in het geval dat een klant niet betaalt en ook geen hulp zoekt, gaat Evides als allerlaatste middel tot afsluiting over. Als een klant zich aanmeldt bij Schuldhulpverlening of een betalingsregeling treft, blijft de klant beschikken over drinkwater uit de kraan.

Evides heeft via convenanten diverse samenwerkingen met gemeentes, GGD's en met Schuldhulpverlening (NVVK) om personen en gezinnen met meervoudige problemen eenvoudiger naar de hulpverlening te leiden. Evides is partner in de pilot 'Vindplaats Schulden' die is bedoeld om betalingsachterstanden al in een vroeg stadium te signaleren, zodat het verder oplopen van schulden wordt voorkomen. Hierdoor kunnen steeds vaker afsluitingen voorkomen en klanten in een nog vroeger stadium helpen met het regelen van hun schulden.