

Afsluitprotocol bij Klimaat@home projecten waar de warmtewet van toepassing is

Wanneer kan Klimaat@home overgaan tot het afsluiten van een individuele bewoner waarmee Klimaat@home een exploitatieovereenkomst heeft?

Protocol indien Klimaat@home de maandelijkse vergoeding niet (op tijd) heeft ontvangen:

- **1^e** schriftelijke herinnering tot betaling versturen binnen 3 dagen nadat betaling ontvangen had moeten zijn. Nieuwe betaaltermijn geven van **14 dagen**.

Indien na 14 dagen niet is betaald:

- **2^e** schriftelijke **herinnering** tot betaling versturen binnen 3 dagen nadat betaling ontvangen had moeten zijn. Nieuwe betaaltermijn geven van **14 dagen**. Mededeling dat bewoner in verzuim verkeert en dat indien niet tijdig wordt betaald bij de volgende herinnering buitengerechtelijke kosten in rekening kunnen worden gebracht (euro 40,-). Biedt aan dat de Bewoner een betalingsregeling kan krijgen en hiervoor contact op kan nemen met Klimaat@home.

Indien na 14 dagen niet is betaald:

- **1^e telefonisch contact** zoeken en vragen wanneer er betaald gaat worden. Eventueel betalingsregeling afspreken. Eventueel nieuwe betaaltermijn afspreken. Wijs erop dat de klant schuldhulpverlening kan aanvragen.
- Gesprek en gespreksverslag goed documenteren. Gespreksverslag per email toesturen aan Bewoner. Mededelen dat bij niet naleven van afspraken een volgende herinnering wordt gestuurd waarbij buitengerechtelijke kosten in rekening worden gebracht (ad euro 40,-).
- Indien geen telefonisch contact tot stand komt, dan nogmaals proberen telefonisch contact te krijgen. Na 3 pogingen per email laten weten dat telefonisch contact is gezocht, met verzoek tot betaling binnen 7 dagen omdat anders buitengerechtelijke kosten in rekening worden gebracht (ad euro 40,-).

Indien telefoongesprek niets oplevert of indien afspraken in het gesprek niet worden nageleefd of indien binnen 7 dagen na schriftelijk verzoek nog geen betaling is ontvangen.

- **3^e** schriftelijke **herinnering** tot betaling versturen binnen 3 dagen nadat betaling ontvangen had moeten zijn. Mededeling dat bewoner inmiddels buitengerechtelijke kosten verschuldigd is van euro 40,-. Factuurbedrag dus verhogen met 40,- euro. Nieuwe betaaltermijn geven van **7 dagen**. Biedt aan dat de Bewoner een betalingsregeling kan krijgen en hiervoor contact op kan nemen.
- Wijzen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening.

Indien na 7 dagen niet is betaald:

- **2^e telefonisch contact** zoeken en vragen wanneer er betaald gaat worden. Eventueel betalingsregeling afspreken. Eventueel nieuwe betaaltermijn afspreken. Wijs erop dat de klant schuldhulpverlening kan aanvragen.

- Gesprek en gespreksverslag goed documenteren. Gespreksverslag per email toesturen aan Bewoner. Indien geen telefonisch contact tot stand komt, dan per email laten weten dat telefonisch contact is gezocht en nogmaals met verzoek tot betaling binnen 7 dagen.
- Eventueel meedelen dat de buitengerechtelijke kosten die in rekening zijn gebracht (ad euro 40,-) niet hoeven worden betaald als wij het geld binnen 3 werkdagen op rekening hebben.
- Indien geen telefonisch contact tot stand komt, dan per email laten weten dat telefonisch contact is gezocht en nogmaals met verzoek tot betaling binnen 7 dagen en dat bij uitblijven van een reactie de contactgegevens van de Bewoner door worden gegeven aan de schuldhulpverlening van zijn gemeente.

Indien er geen reactie is gekomen of niet is betaald binnen 7 dagen.

- **4^e** schriftelijke **herinnering** voor factuur vermeerderd met buitengerechtelijke kosten binnen 7 dagen. Historie van herinneringen en telefonische contacten uiteenzetten. Meedelen dat de contactgegevens van de Bewoner nu zijn of worden doorgegeven aan de gemeente. De gemeente neemt dan contact met Bewoner op over schuldhulpverlening.

Indien de Bewoner niet reageert of geen schuldhulpverlening tot stand komt.

- Na 10 dagen na dagtekening van de 4^e herinnering een brief sturen aan Bewoner met als onderwerp “einde levering warmte”. In die brief staat dat de Bewoner afgesloten wordt van warmte per de datum 8 dagen na dagtekening brief. Tenzij uiteraard betaling ondertussen is ontvangen of tenzij een bewijs is overhandigd waaruit blijkt dat dat Bewoner is betrokken in een schuldhulpverleningstraject.

Na 8 dagen.

- Warmte in woning afsluiten.

Uitzonderlijke gevallen:

- Indien Bewoner heeft verzocht om schuldhulpverlening (en toont dit aan) maar nog geen vier weken zijn verstreken kan niet worden afgesloten tenzij op dat verzoek negatief is geoordeeld.
- Indien Bewoner is betrokken in een schuldhulpverleningstraject (en toont dit aan) kan niet worden afgesloten, tenzij hij de afspraken uit het schuldhulpverleningstraject niet nakomt. Indien hiervan sprake is dan altijd wijzen op tekortkoming en nogmaals de brief “einde levering warmte” versturen.
- Indien bewoner kwetsbaar is kan niet worden afgesloten (blijkt uit doktersverklaring)
- In geval van stookseizoen (1 oktober – 1 april) extra terughoudend zijn met afsluiten (bijvoorbeeld een extra mogelijkheid tot nakomen inbouwen).