

MUNISIPALITEIT

CEDERBERG

BELEID INSAKE KLANTESORG EN

-BESTUUR, KREDIETBEHEER

EN

SKULDINVORDERING

# **DIE KLANTESORG EN -BESTUUR, KREDIETBEHEER EN SKULDINVORDERINGSBELEID**

## **AANHEF**

**Nademaal** artikel 96 van die Wet op Plaaslike Regering : Munisipale Stelsels 2000 (Wet 32 van 2000) van 'n munisipale raad vereis om 'n kredietbeheer en skuldinvorderingsbeleid aan te neem om alle gelde wat aan horn verskuldig en betaalbaar is te vorder;

**En nademaal** die kredietbeheer en-skuldinvorderingsbeleid minstens die inhoud vervat in artike 197(l) moet weergee;

**En nademaal** die kredietbeheer en-skuldinvorderingsbeleid mag onderskei tussen verskillende kategoriee belastingbetalers, gebruikers van dienste, debiteure, belastings, dienste, diensstandaarde en ander aangeleenthede, solank sodanige onderskeid nie neerkom op onbillike diskriminasie nie;

**Nou derhalwe** aanvaar die Munisipale Raad van die Munisipaliteit Cederberg die volgende kredietbeheer en-skuldinvorderingsbeleid :

# ***BELEID INSAKE KLANTESORG EN -BESTUUR, KREDIETBEHEER EN SKULDINVORDERING***

## **1. Doelstellings**

Die doelstellings van die beleid is om :

- 'n raamwerk vir klantesorg en ondersteuning aan armes ("indigent support") daar te stel;
- 'n raamwerk te voorsien waarbinne die munisipale raad sy uitvoerende en wetgewende gesag insake kredietbeheer en skuldinvordering kan uitoefen;
- te verseker dat alle geld wat aan die munisipaliteit verskuldig en betaalbaar is, op 'n finansiële volhoubare wyse ingevorder word en in die beste belang van die gemeenskap, inwoners en belastingbetalers aangewend word;
- realistiese teikens/mikpunte vir skuldinvordering te stel; prosedures en meganismes van die beleid insake kredietbeheer en skuldinvordering in bree trekke te skets; kredietbeheermaatreëls en die volgorde van stappe te beskryf; en
- die bevordering van kliënte vertroue in die Raad om dienste te lewer, die faldurering daarvan, ontvangste van betalings en die effektiewe opvolging van agterstallige dienste te geld

## **2. Beginsels**

- Die administratiewe integriteit van die munisipaliteit moet ten alle koste gehandhaaf word. Die demokratiese verkose raadslede is verantwoordelik vir beleidmaking, terwyl dit die munisipale bestuurder se verantwoordelikheid is om dié beleid uit te voer;
- Verbruikers moet 'n amptelike aansoek vorm invul waarin hulle die munisipaliteit amptelik versoek om hulle aan diens toevoerlyne te koppel.

- Afskrifte van die aansoekvorm, voorwaardes van dienslewering en uittreksels uit die kredietbeheer en -skuldinvorderingsbeleid en verordeninge van die betrokke Raad moet op versoek aan elke verbruiker oorhandig word.
- Rekenings moet vroegtydig uitgestuur word en moet akkuraat en maklik verstaanbaar wees.
- Die verbruiker is geregtig op toegang tot betaalpunte en tot 'n verskeidenheid betroubare betaalmetodes.
- Die verbruiker is geregtig op 'n goeie, effektiewe en redelike antwoord op navrae/appelle, en mag geen nadeel ly gedurende die prosessering van 'nredelike navraag/appel nie.
- Maatreëls om betalings af te dwing, moet flink, konsekwent en effektief toegepas word.
- Bedrog/Onwettige optrede sal tot die opskorting van regte en die oplegging van swaar boetes en/of openbare vervolging lei.
- Beide aansporings en ontmoedigings kan in invorderingsprosedures gebruik word.
- Die invorderingsproses moet kostedoeltreffend wees.
- Bewese "Beste Praktyke" in skuldinvordering sal toegepas word. Resultette sal gereeld en doeltreffend gerapporteer en gemoniteer word.
- Alhoewel klantesorg en skuldinvordering verwante kwessies is, moet hulle deur twee afsonderlike afdelings hanteer word. Daar moet 'n regs kontrak tussen die munisipaliteit en sy verbruiker wees, en verbruikerskuld moet uit 'n regsraamwerk voortspruit en moet wettig invorderbaar wees.
- Armlastige huishoudings sal geïdentifiseer en ondersteun word. Daar moet 'n onderskeid tussen welsyn en tarief en kredietbeheerkwessies getref word, en welsynsgevalle moet ingevolge toepaslike en bekostigbare beleidsrigtings en praktyke ondersteun word. Ondersteuning aan armes moet binne die Raad se finansiële vermoë ingestel word.

- T eikens/Mikpunte vir prestasie in sower klantesorg skuldinvordering moet gestel en nagestreef word, regstellende maatreels vir wanprestasie moet ingestel word. Gelykheid, regverdigheid en volhoubaarheid

### **3. Pligte en funksies van alle rolspelers in kredietbeheer en skuldinvordering**

#### **3.1 Pligte en funksies van Raad**

- Om 'n begroting goed te keur wat met die Raad se Geïntegreerde Ontwikkelingsplan strook.
- Om belasting en tariewe in te stel en om dienskoste, gelde en boetes te bepaal ten einde die begroting te finansier.
- Om genoeg fondse te voorsien om toegang tot basiese dienste vir die armes te verseker.
- Om voorsiening te maak vir slegte skuld, ooreenkomstig die betaalrekord van die gemeenskap, belastingbetalers en inwoners, soos wat in die finansiële state van die munisipaliteit weerspieel word.
- Om 'n teiken/mikpunt vir die verbetering van skuldinvordering te stel, ooreenkomstig aanvaarbare rekeningkundige verhoudings en die vermoë van die Munisipale Bestuurder.
- Om 'n verslagdoeningsraamwerk vir kredietbeheer en skuldinvordering goed te keur.
- Om verordeninge wat uitvoering gee aan die Raad se beleid, te oOrWe"eg en goed te keur.
- Om die prestasie van die Implementeringsowerheid op die gebied van kredietbeheer en skuldinvordering te moniteer.
- Om die begroting te hersien indien die Raad se teiken/mikpunt vir kredietbeheer en skuldinvordering nie bereik word nie.
- Om dissiplinere stappe in te stel teen raadslede, beamptes en agente wat nie die Raad se beleid en verordeninge uitvoer nie.
- Om n lys prokureurs wat die Raad in alle regsangeleenthede in verband met skuldinvordering sal verteenwoordig, goed te keur.

- Om genoegsame kapasiteit in die Tesouriedepartement vir kredietbeheer en skuldinvordering te voorsien.
- Om skuldinvorderingsagente aan te stel om die Munisipale Bestuurder in die uitvoering van sy/haar pligte te ondersteun, indien vereis.

### ***3.2 Pligte en funksies van Uitvoerende Burgemeester***

- Om te verseker dat die Raad se begroting, kontantvloei en teikens/mikpunte vir skuldinvordering ingevolge amptelike beleid en die toepaslike verordeninge behaal en uitgevoer word.
- Om die prestasie van die Munisipale Bestuurder in die implementering van beleid en verordeninge te monitor.
- Om beleid en verordeninge te hersien en te evalueer ten einde die teikens/mikpunte vir Kredietbeheer en Skuldinvordering te haal.
- Om aan die Raad verslag te doen.

### ***3.3 Pligte en funksies van die Munisipale Bestuurder .***

- Om goeie klantesorgbestuur te implementeer.
- Om die Raad se beleid insake kredietbeheer en skuldinvordering te implementeer.
- Om 'n toepaslike rekeningkundige stelsel in te stel en in stand te hou.
- Om rekenings aan klante te stuur.
- Om betaling wat ontvang word, aan te wend.
- Om uitstaande skuld in te vorder.
- Om Beste Praktyke te implementeer.
- Om 'n verskeidenheid betaalmetodes te voorsien.
- Om kredietbeheermaatreëls te bepaal.
- Om werksprosedures vir die volgende te bepaal: openbare betrekkinge, reëlins, afsluiting van dienste, dagvaardings,

beslaglegging op bates, verkope in eksekusie, afskryf van skuld, diverse debiteure en regsprosesse.

- Om die regsproses te voltooi met of sonder regshulp, beslaglegging op en verkoop in eksekusie van beslagleggingsbevele ten opsigte van vergoeding, ens.
- Om prestasiepunte vir personeel te stel.
- Om personeel ooreenkomstig die Raad se personeelbeleid aan te stel om die Raad se beleid en verordeninge uit te voer.
- Om sekere funksies aan departementshoofde te delegeer.
- Om beheerprosedures te bepaal.
- Om uitsonderlike gevalle wat nie in die beleid vervat is nie, as 'n uitsondering te hanteer met 'n redelike reeling vir betaling van die rekening.
- Om aan die Uitvoerende Burgemeester verslag te doen.

#### ***3.4 Pligte en funksies van gemeenskappe, belastingbetalers en inwoners .***

- Om sekere verantwoordelikhede na te kom wat meegebring word deur die voorreg en/of die reg om openbare geriewe en munisipale dienste te gebruik en te geniet.
- Om diensgelde, eiendomsbelasting en ander belasting en heffings en tariewe wat deur die munisipaliteit ingestel word, te betaal.
- Om in die uitoefening van hul regte die meganismes en prosesse van die munisipaliteit te eerbiedig.
- Om aan munisipale beamptes redelike toegang tot hul eiendom te verleen ten einde munisipale funksies uit te voer.
- Om aan die verordeninge en ander wetgewing van die munisipaliteit te voldoen.
- Om hulle te weerhou van peutery met munisipale dienste en eiendom.

### ***3.5 Pligte en funksies van Raadslede***

- Om gereelde wyksvergaderings te hou.
- Om hulle by Raadsbeleid en -verordeninge te hou en laasgenoemde aan inwoners en belastingbetalers oor te dra. Om die Raad se gedragskode vir Raadslede te gehoorsaam.
- Om insette in verband met aansoeke deur armes ("indigent applications") te lewer.

## **4. Klantesorg en -Bestuursbeleid**

### **4.1 Kommunikasie en terugvoering**

4.1.1 Die munisipaliteit moet, binne sy finansiële en administratiewe vermoë, jaarliks 'n proses deurloop om sy begroting op te stel, ooreenkomstig voorgeskrewe Wetgewing.

4.1.2 Die Raad se beleid insake Klantesorg en -Bestuur asook Skuldinvordering moet in Afrikaans, Engels en Xhosa beskikbaar wees en moet deur middel van algemene publikasie en op spesifieke versoek beskikbaar gestel word; dit moet ook by die Raad se kontantinvorderingslokale beskikbaar wees.

4.1.3 Die Raad moet daarna streef om 'n gereelde nuusbrief uit te reik waarin die kollig op klantesorg, kredietbeheer en skuldinvordering val.

4.1.4 Die wyksraadslede moet gereelde wyksvergaderings te hou waartydens die klem op klantesorg- en kredietbeheerkwessies val.

4.1.5 Die pers moet aangemoedig word om prominente dekking te verleen aan kwessies rondom Klantesorg, Kredietbeheer en Skuldinvordering deur die Raad en moet uitgenooi word na Raadsvergaderings waartydens die betrokke kwessies bespreek sal word.

4.1.6 Die Raad moet daarna streef om die volgende te voorsien:

- a) 'n Sentrale klagte-/terugvoerkantoor;
- b) 'n Gesentraliseerde databasis vir klagtes, wat dit makliker sal maak om klagtes te koördineer en vinnig op te los asook om doeltreffend met klante te kommunikeer;
- c) Toepaslike opleiding vir beamptes wat met die publiek werk, ten einde kommunikasie en dienslewering te verbeter; en

d) 'n Kommunikasie-meganisme, ten einde die Raad terugvoering te gee oor die inwerkingstelling van die Beleid insake Klantesorg en -Bestuur, Kredietbeheer en Skuldinvordering, asook ander kwessies/knelpunte.

## **4.2 Diensaansoeke en -ooreenkomste**

4.2.1 Daar sal van aile verbruikers van dienste vereis word om 'n ooreenkoms te onderteken wat die lewering en koste van munisipale dienste reguleer. Eienaars kan 'n huurder toelaat om 'n afsonderlike ooreenkoms met die munisipaliteit aan te gaan, wat die munisipaliteit mag aanvaar. Indien 'n huurder hom-/haarself aan wanbetaling skuldig maak, is die eienaar die skuldenaar van laaste toevlug, behalwe indien die betrokke eiendom deur die Raad besit word.

4.2.2 Voor die ondertekening van die ooreenkomste is die eienaars en/of huurders op versoek daarop geregtig om die beleidsdokumente van die Raad te ontvang.

4.2.3 By die ondertekening . van die ooreenkoms sal die eienaars en/of huurders 'n afskrif daarvan ontvang.

4.2.4 Binne die gespesifiseerde tydperk (in die ooreenkoms) van verandering in eienaarskap sal die meters gelees en 'n rekening gestuur word.

4.2.5 In die ooreenkoms moet klante aanspreeklik(heid erken vir invorderingskoste, rente en boetes, in geval van laat betaling.

## **4.3 Keuring van klante, en sekerstelling**

4.3.1 Die kredietwaardigheid van alle aansoeke om munisipale dienste mag nagegaan word, wat kan insluit die kohtrolering van inligting van banke, kredietburo's, plaaslike owerhede, handelskrediteure, en werkgewers.

4.3.2 Sekuriteitsdeposito's, hetsy in kontak of enige ander sekuriteit wat vir die munisipaliteit aanvaarbaar is, mag geneem word, en kan volgens die risiko varieer. 'n Minimum deposito van die ekwivalent van die gemiddelde verbruik oor twee maande sal geneem word.

4.3.3 Die munisipaliteit mag deposito's op enige tydstip na sy uitsluitlike goeddunke verhoog.

4.3.4 Deposito's kan varieer na gelang van die kredietwaardigheid of regs-kategorie van die aansoeker, onderworpe aan paragraaf 4.3.1.

4.3.5 Die munisipaliteit sat geen rente op deposito's betaal nie.

4.3.6 Die depositobedrag, minus enige uitstaande bedrag wat aan die munisipaliteit verskuldig is, sat by die beëindiging van die ooreenkoms aan die verbruiker terugbetaal word.

#### **4.4 Rekenings en fakturering**

4.4.1 Verbruikers sal n verstaanbare en akkurate rekening van die munisipaliteit ontvang.

4.4.2 Rekenings sal ooreenkomstig die meterleessiklus opgestel word, en betaaldatums sal wees soos wat die Raad van tyd tot tyd bepaal.

4.4.3 Rekenings sal maandeliks in siklusse van ongeveer 30 dae gestuur word aan die jongste adres wat by die Munisipaliteit of sy gemagtigde agent opgeteken is.

4.4.4 Ingeval rekenings nie ontvang is nie, berus die verantwoordelikheid by die verbruiker om tydig te betaal.

4.4.5 Indien n rekening nie ten volle betaal word nie, sal geen kleiner bedrag wat aangebied en aanvaar word geag word die finale betaling van die betrokke rekening te wees nie.

4.4.6 Waar enige betaling wat per verhandelbare instrument aan die munisipaliteit of sy gemagtigde agent gedoen word, later deur die bank geweier word:

(a) mag die munisipaliteit of sy gemagtigde agent die gemiddelde bankkoste wat ten opsigte van die geweierde verhandelbare instrumente aangegaan is, van die rekening van die verbruiker verhaal;

(b) moet die munisipaliteit of sy gemagtigde agent dit as wanbetaling beskou.

4.4.7 Die munisipaliteit of sy gemagtigde agent moet, indien daartoe versoek en indien dit administratief moontlik is, n duplikaatafskrif aan n verbruiker uitreik.

#### **4.5 *Meterstelsel***

4.5.1 Die munisipaliteit moet daarna streef am, binne praktiese en finansiële perke, meters vir alle meetbare dienste aan elke betalende verbruiker te voorsien.

4.5.2 Indien enigsins moontlik, moet alle meters maandeliks gelees word. Indien die metermaandelikse grondslag gelees word nie, sal die Raad die gemiddelde verbruik vir voorafgaande tydperke neem.

4.5.3 Verbruikers is geregtig am versoeke oor die bevestiging va meterlesings te rig en is op meterlesings geregtig wat so akkuraat is as wat redelikerwys verwag kan word, maar kan vir die koste verbonde daaraan aanspreeklik gehou word.

4.5.4 Verbruikers sal van die vervanging van meters in kennis gestel word.

4.5.5 Indien daar 'n meter vir 'n diens geïnstalleer is, maar die meter weens finansiële en mannekragbeperkings of omstandighede buite die beheer van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent nie gelees kan word nie en die verbruiker se rekening op die gemiddelde verbruik gebaseer word, moet die rekening wat volg op die lees van die gemeterde verbruik die verskil tussen die werklike -verbruik en die gemiddelde verbruik, en die gevolglike krediet- of debietaanpassings, weerspieël.

#### **4.6 *Reg van toegang tot perseel***

4.6.1 Die eienaar en/of inwoner van die perseel moet 'n gemagtigde verteenwoordiger van die munisipaliteit te alle redelike tye toegang tot die perseel gee sodat laasgenoemde enige meter of diensaansluiting kan lees, inspekteer, installeer of herstel of die voorsiening van enige diens kan ontkoppel, staak of beperk of heraansluit.

4.6.2 Die eienaar moet die koste van die verskuiwing van 'n meter aanvaar indien bevredigende toegang nie moontlik is nie.

4.6.3 Indien 'n persoon 4.6.1 oortree, thag die munisipaliteit of sy gemagtigde agent:

- (a) sodanige persoon by wyse van 'n skriftelike kennisgewing versoek om, op sy/haar eie koste, toegang binne 'n spesifieke tydperk te herstel.

- (b) toegang sonder vooraf kennisgewing herstel en die koste van die betrokke persoon verhaal, indien van mening dat dit 'n dringende saak is.

#### **4.7 Betaalfasiliteite en -metodes en aftrekorders en debietorders**

4.7.1 Die munisipaliteit meet geskikte bank- en kontantfasiliteite bedryf en in stand hou, welke fasiliteite vir alle gebruikers toeganklik moet wees.

4.7.2 Die munisipaliteit moet na sy goeëdunke 'n betaling tussen diensskulde toewys - 'n debiteur wat agterstallige skuld het, mag nie spesifiseer dat die betaling vir 'n spesifieke gedeelte van sy of haar rekening aangewend moet word nie.

4.7.3 Die munisipaliteit mag, met die toestemming van die verbruiker, 'n werkgewer nader ten einde 'n debiet- of aftrekorderreeling in te stel.

4.7.4 Die verbruiker moet in die verbruikersooreenkomste erken dat die gebruik van verbruikersagente in die oordrag van betalings aan die munisipaliteit op die risiko van die verbruiker sal geskied; dit geld eweseer vir die eordragtyd van die betaling.

#### **4.8 Navrae, appelle en diensklagtes**

4.8.1 Indien n verbruiker oortuig is dat sy of haar rekening nie akkuraat is nie, kan hy of sy n versoek aan die munisipaliteit rig dat die betokke rekening herbereken word.

4.8.2 Die skuldenaar moet intussen n gemiddelde betaal, gebaseer op vorige verbruik, indien die geskiedenis van die rekening beskikbaar is. Indien geen sodanige geskiedenis beskikbaar is nie, moet die skuldenaar, sonder benadeling van sy of haar regte, voor die verskuldige betaaldatum n raming betaal wat deur die munisipaliteit voorsien word, tot tyd en wyl die saak opgelos word.

4.8.3 Die betrokke departement moet binne een maand ondersoek insel en die skuldenaar van die uitslag daarvan in kennis stel.

4.8.4 Verhuurders wat versuim om sodanige ooreengekome tussentydse betaling te doen, loop die risiko dat hulle dienste afgesluit kan word.

4.8.5 'n Verbruiker mag ingevolge 4.8.2. teen die bevinding van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent appelleer.

4.8.6 'n Appel en versoek ingevolge 4.8.5 moet binne 21 (een-en-twintig). dae nadat die verbruiker van die bevinding gemeld in 4.8.2 bewus geword het, aan die munisipaliteit gerig en by die munisipaliteit ingedien word en moet:

(a) die redes vir die appel uiteensit;

(b) vergesel word van enige sekuriteit wat bepaal/ is vir die toets van 'n meettoestel, indien van toepassing.

#### **4.9 *Sakeondernemings wat tenders aan die munisipaliteit voorle***

4.9.1 Wanneer tenders vir die voorsiening van dienste of lewering van goedere aangevra word, kan potensiële kontrakteurs tenders voorle, onderworpe aan 'n voorwaarde dat die oorweging en evaluering daarvan sal vereis dat die tenderaar 'n sertifikaat van die munisipaliteit verkry wat bevestig dat alle tersaaklike munisipale rekenings wat deur die tenderaar of sy direkteure, eienaars of vennote geskuld word, reeds betaal is of dat toepaslike reëlings (wat die reg op verrekening in die geval van wanprestasie insluit) vir die betaling van enige agterstallige bedrae getref is.

4.9.2 'n Munisipale rekening beteken enige munisipale dienskosse, belasting of ander gelde, rente en strafbepalings wat verskuldig is ingevolge 'n kontrak ten opsigte van 'n goedgekeurde tarief of belasting, en wat nbrmaalweg op die gekonsolideerde rekening verskyn, wat na die betaaldatum uitstaande is of wat ingevolge die kontrak of enige ander betaaldatum wat reeds verstreke is, agterstallig is.

4.9.3 Tendervoorwaardes bevat 'n voorwacirde wat die munisipaliteit toelaat om geld wat aan die munisipaliteit betaalbaar is, ingevolge 'n redelike reëling met die verbruiker van kontrakbetalings af te trek.

#### ***4.10 Aansporings vir flink betaling***

4.10.1 Om betaling aan te moedig en om flink betalers te beloon, kan die munisipaliteit van tyd tot tyd aansporingsmaatreels vir die betaling van rekenings oorweeg.

4.10.2 Indien sodanige aansporingskemas ingestel word, sal dit as bykomende uitgawes in jaarlikse begrotings weerspieel word.

#### ***4.11 Klantbystandprogramme***

4.11.1 Waterlekkasies

4.11.1.1 Indien die lekkasie by die klant le, is die klant vir die betaling van die volle rekening verantwoordelik.

4.11.1.2 Dit is die klant se verantwoordelikheid om sy/haar verbruik te kontroleer en te monitor.

4.11.2 Belastingkortings

4.11.2.1 Eiendomme kan in aanmerking kom vir belastingkortings, wat jaarliks deur die Raad bepaal word.

4.11.2.2 'n Belastingkorting kan aan maatskaplike pensioentrekkers of die ontvanger van 'n staatsongeskiktheidstoelaag toegestaan word, soos van tyd tot tyd deur die Raad bepaal. Om vir die toeweging te kwalifiseer, is die volgende kriteria van toepassing: Aansoek moet elke jaar gedoen word, en aansoeke moet die Hoof Finansiële Beampte voor of op 30 Mei bereik. Die aansoeker moet die geregistreerde eienaar van die eiendom wees en mag geen gedeelte van die woning onderverhuur nie. Die aansoeker mag geen ander eiendom besit nie. Die eiendom moet geredelik toeganklik vir munisipale personeel wees sodat hulle inspeksies kan uitvoer.

4.11.3 Reelings vir betalings

4.11.3.1 Indien 'n verhuurder nie sy/haar rekening met die munisipaliteit kan betaal nie, kan die munisipaliteit met die klant op 'n verlengde betaaltermyn ooreenkom. Die klant moet:

- i. 'n erkenning van skuld onderteken;
- ii. 'n instemming tot vonnis onderteken;

- iii 'n skuldbeslagorder/vergoedingsorder/aftrekorder voorsien (indien hy of sy 'n werk het);
- iv toestem dat rente teen die voorgeskrewe tarief gehef word;
- v. die lopende gedeelte van die rekening kontant betaal; en
- vi. 'n erkenning onderteken dat indien die reëlings waaroor onderhandel word, later verbreek word, en dat die "auxiliary" stelsel geïmplementeer sal word totdat uitstaande skulde ten volle vereffen is.

4.11.3.2 Klante met agterstallige elektrisiteitsrekenings kan versoek word om na vooruitbetaalmeters oor te slaan nadat alle agterstallige bedrae en die koste van die vooruitbetaalmeter betaal is.

4.11.3.3 Die Raad hou horn die reg voor om ingevolge paragraaf 4.3 die vereiste deposito/sekuriteit van skuldenaars wat reëlings met horn wit aangaan, te verhoog.

#### 4.11.4 Belasting in paaiemente

4.11.4 Verbruikers mag, op versoek, hul eiendomsbelastingrekening in twaalf gelyke paaiemente betaal, sonder enige rentekoste daarop, met dien verstande dat al die paaiemente teen die finale datum vir betaling, soos deur die Raad bepaal, betaal moet wees.

#### 4.11.5 Subsidie vir armes

4.11.5.1 Kwalifiserende huishoudings. 'n Huishouding met 'n totale inkomste van twee keer die Maatskaplike Staatspensioenvoordeel per maand kwalifiseer as 'n armlastige huishouding en vir 'n Raadsubsidie. Die aansoeker moet die perseel bewoon, 'n munisipale rekening ontvang, geen ander eiendom besit nie, en moet voldoen aan enige ander voorwaardes wat die Raad van tyd tot tyd bepaal.

#### 4.11.5.2 Befondsing van subsidie.

Die bron van die befondsing van die subsidie vir armes is daardie gedeelte van die billike deel wat aan die munisipaliteit uit die nasionale regering se skatkis bygedra word en soos voorsien in die begroting. Dit kan in uitsonderlike omstandighede uit ander inkomstebronne aangevul word.

4.11.5.3 Die subsidiebedrag word rofweg bereken deur die gedeelte van die billike deel, soos begroot, te verdeel deur die geraamde aantal

kwalifiserende huishoudings per area en tariefkategorie. Die syfers is die benaderde gemiddelde subsidie per huishouding.

4.11.5.4 Die dienste wat gesubsidieer word, is riolering, water, vullisverwydering, belastingkoerse, elektrisiteite perseelhuur.

4.11.5.5 Elektrisiteitstoevoer kan gesubsidieer word, en daar sal moontlik van arm huishoudings wat om hulpaansoek doen, verlang word om na vooruitbetaal-elektrisiteitsmeters oor te slaan wanneer dit geïmplementeer is. Die koste hieraan verbode kan op een van die volgende wyses gedek word:

- i Die billikedeeffonds, indien toereikend;
- ii Bokoste op die elektrisiteitskoeponkoste; of
- iii Kontantbetaling deur die huishouding, wat ook 'n afbetaling oor 'n termyn van 6 maande kan wees.

4.11.5.6 Die waterverbruik van arm huishoudings wat ses kiloliter waterverbruik en 30 kwh elektrisiteitsverbruik oorskry en wat agterstallig met betalings is, kan beperk word.

4.11.5.7 Huishoudings kwalifiseer vir die subsidie deur op 'n spesiale aansoekvorm van die Raad aansoek te doen, waarna keuring en voortgesette ouditering onderneem kan word. Die vorm sal besonderhede aanvra oor die okkupeerdere van die huishouding, hul beroepe, inkomste en besit van eiendom, asook besit van besighede.

4.11.5.8 Die Raad kan inspekteurs stuur om armlastige huishoudings te besoek om die akkuraatheid van die besonderhede op die aansoekvorm te bevestig en om enige veranderinge in omstandighede aan te teken, asook om aanbevelings oor die voortsetting of beëindiging van die subsidie te doen.

4.11.5.9 Arm huishoudings moet elke ses maande heraansoek doen om ondersteuning vir armes.

4.11.5.10 Huishoudings sal van die skema uitgesluit word indien:

- i die aansoek op oneerlike wyse ingevul is;
- ii 'n oudit toon dat die finansiële omstandighede van die huishouding sodanig verbeter het dat die inkomste hoër as die kwalifiserende vlak is.

4.11.5.12 Indien 'n verbruiker se verbruik of gebruik van 'n munisipale diens minder as die gesubsidieerde diens is, mag die ongebruikte gedeelte nie deur die verbruiker opgeloop word nie en sal dit nie die verbruiker die reg op kontant of 'n korting ten opsigte van die ongebruikte gedeelte gee nie.

4.11.5.13 Indien 'n verbruiker se verbruik of gebruik van 'n munisipale diens die gesubsidieerde diens oorskry, sal die klant verplig wees om teen die toepaslike koers vir sodanige oormatige verbruik te betaal.

4.11.5.14 'n Arm klant moet onmiddellik by die munisipaliteit of die munisipaliteit se gemagtigde agent aansoek doen om deregistrasie indien sy/haar omstandighede dermate verander het dat hy/sy nie meer voldoen aan die vereiste wat in 4.11.5.1 uiteengesit word nie.

4.11.5.15 'n Arm klant kan op enige tydstip versoek dat hy/sy gederegistreer word.

4.11.5.16 Subsidies wat onregmatig ontvang is, sal deur die munisipaliteit omgeswaai ("reversed") en van die verbruiker verhaal word.

## ***5. Skuldinvorderingsbeleid***

### ***5.1 Toepassingsmeganismes***

#### ***5.1.1 Diensonderbreking***

5.1.1.1 Verbruikers wie se munisipale rekenings agterstallig is en wat nie reëlins met die munisipaliteit getref het nie, se elektrisiteitstoevoer en ander munisipale dienste sal opgeskort of afgesluit word en watertoevoer op beperkte vloeibeheer geplaas word deur die installering van 'n vloeibeheermeganisme direk voor of na die bestaande watermeter sodat 'n 6 kiloliter water per maand nog aan die betrokke perseel voorsien sal word.

5.1.1.2 Die afsluiting van dienste kan in werking gestel word wanneer die munisipale rekening 1 (een) dag agterstallig is.

5.1.1.3 Die reg om die verkoop van elektrisiteit of water aan verbruikers wie se belasting of ander munisipale heffings agterstallig is, te ontse of te beperk, word voorbehou.

5.1.1.4 By die likwidasie van agterstallige bedrae of die finalisering van reëlins vir termynbetalings sal dienste so gou as wat gerieflik moontlik is, heraangesluit word.

5.1.1.5 Die koste van beperking of afsluiting, asook van heraansluiting, sal bepaal word deur tariewe waarop die Raad ooreenkom en sal deur die verbruiker betaalbaar wees.

5.1.1.6 Alle geïdentifiseerde deernishuishoudings sal op die beperkte vloei-beheer geplaas word, met die uitsondering van maatskaplike ouderdomspensioenarisse wie slegs op die beperkte vloei-beheer geplaas word indien sy/haar rekening agterstallig raak en/of die afbetalingsreëling nie nagekom word nie;

5.1.1.7 Die dagvaardiging of vonnisverkryging teen geïdentifiseerde deernis-huishoudings, vir solank so 'n huishouding kwalifiseer as 'n deernishuishouding, opgeskort word onderworpe aan die hantering van hierdie rekenings op die aansporingstelsel.

#### 5.1.2 Rente

5.1.2.1 Rente sal ingevolge die toepaslike wetgewing as 'n koste gehef word op alle rekenings wat nie teen die betaaldatum betaal is nie;

#### 5.1.3 Persoonlike/ Telefoniese/ Agent-kontak

5.1.3.1 Die Munisipale Bestuurder of sy gevolmagtigde sal binne die perke van bekostigbaarheid en administratiewe kapasiteit daarna streef om persoonlik, telefonies of per brief met alle agterstallige skuldenaars in verbinding te tree om hulle aan te moedig om te betaal en om hulle in kennis te stel van hul agterstallige status en hul regte (as daar is) om reëlings te tref of om subsidies vir armes aansoek te doen, asook ander verwante aangeleenthede, en sal inligting verstrek oor hoe en waar toegang tot sodanige reëlings of subsidies verkry kan word.

5.1.3.2 Die munisipaliteit moet 'n skedule van skuldenaars met groot uitstaande bedrae stand hou (die afsnybedrag sal deur die Munisipale Bestuurder bepaal word) en sal intensiewe kontak met gemelde skuldenaars, soos in 4.11.3.1, handhaaf.

5.1.3.3 Sodanige kdrftak is nie 'n reg waai-op skuldenaars aanspraak kan maak nie - afsluiting van dienste en ander skuldinvorderingsmaatreëls sal voortgaan in die afwesigheid van sodanige kontak om welke rede ook al.

#### 5.1.4 Regsproses

5.1.4.1 Die Munisipale Bestuurder sal, wanneer 'n debiteur 30 dae agterstallig is, 'n regsproses teen die betrokke skuldenaar begin, welke proses die volgende kan insluit: dagvaardings, hofverhore, vonnisse, beslaglegorders en, as 'n laaste uitweg, verkope in eksekusie van eiendom.

Arm huishoudings word van die optrede vrygestel, solank:

- a) die huishouding as 'n arm geval geklassifiseer is;
- b) die terugbetaaloooreenkoms met die Raad nagekom word.

5.1.4.2 Die Munisipale Bestuurder sal streng beheer oor die proses uitoefen ten einde akkuraatheid en wettigheid daarbinne te verseker en sal gereelde verslae oor vordering vereis van die personeel wat vir die proses verantwoordelik is of van buitepartye, hetsy prokureurs of enige ander invorderingsagente wat deur die Raad aangestel is.

5.1.4.3 Die Munisipale Bestuurder sal prosedures en gedragskodes met sodanige buitepartye ooreenkom.

5.1.4.4 Beslaglegorders, in die geval van verbruikers wat 'n werk het, word bo eksekusieverkope verkies, alhoewel beide deel van die munisipaliteit se stelsel van skuldinvorderingsprosedures uitmaak.

5.1.4.5 Alle stappe in die kredietbeheerptosedure sal vir munisipale rekords en vir die inligting van die skuldenaar aangeteken word.

5.1.4.6 Alle regsgeldige koste van die proses is vir die rekening van die skuldenaar.

5.1.4.7 Individuele debiteursrekenings is beskerm en is nie die onderwerp van openbare inligting nie. Die munisipaliteit kan egter inligting oor skuldenaars aan kredietburo's bekendmaak. Die bekendmaking sal skriftelik geskied, en die situasie sal in die munisipaliteit se ooreenkoms met sy klante gedek word.

5.1.4.8 Die Munisipale Bestuurder mag die kostedoeltreffendheid van die proses oorweeg en sal verslae oor alle tersaaklike aangeleenthede ontvang en aan die Burgemeesterskomitee rapporteer.

5.1.4.9 Op aanbeveling van die Munisipale Bestuurder kan die Raad die gebruik van agente en vernuwende skuldinvorderingsmetodes en produkte oorweeg. Kostedoeltreffendheid, die bereidwilligheid van agente om ingevolge toepaslike gedragskodes te werk en die welslae van sodanige agente en produkte sat deel uitmaak van die ooreenkoms wat die Raad moontlik met sodanige agente of produkverkopers kan aangaan.

5.1.4.10 Verbruikers sal van die magte en pligte van sodanige agente en hul verantwoordelikhede, met inbegrip van hul verantwoordelikheid om ooreengekome gedragskodes na te kom, in kennisgestel word.

5.1.4.11 Enige ooreenkoms wat met 'n agent of produkverkoper aangegaan word, moet 'n klousule insluit te dien effekte dat oortredings van die gedragskode deur die agent of verkoper sal meebring dat die kontrak beëindig word. Die Munisipale Bestuurder sat toepaslike maatreëls bepaal wat ingestel moet word binne die breë parameters wat in paragraaf 5 beskryf is en sat met die Uitvoerende Raad oorleg pleeg oor die maatreëls.

5.1.5 Aansporingstelsel vir geïdentifiseerde deernis huishoudings :

5.1.5.1 Deernis debiteure kan aansoek doen vir deelname in die aansporingstelsel deur 'n nuwe afbetalingsreëling met die Raad aan te gaan;

5.1.5.2 Sodra 'n afbetalingsreëling aangegaan is, word 'n aansporings agterstallige rekening geskep waarheen die uitstaande gelde oorgeplaas word. Geen rente en/of boetes word teen hierdie rekening gehef nie. Die verbruiker sal vir die duur van hierdie afbetalings-ooreenkoms van twee afsonderlike rekenings voorsien word, te wete 'n lopende- en aansporingsrekening;

5.1.5.3 Indien hierdie rekening reeds aan die Raad se prokureurs vir invordering oorhandig is, word dit onttrek en deel gemaak van die aansporingsrekening;

5.1.5.4 Die maandelikse lopende rekening moet deurgans stiptelik ten volle betaal wees wat ook insluit die bedrag van die afbetalingsreëling wat teen hierdie rekening gedebiteer sal wees ;

5.1.5.5 Afbetalingsreëlings op die aansporingsrekening moet op 'n glykskaal vasgestel word volgens die inkomste van die verbruiker met 'n minimum van R25,00 per maand.

5.1.5.6 By eerste versuim wat ook insluit die gebrek om 'n afbetalingsreëling aan te gaan, kan die betrokke wyksraadslede kennis ontvang van die agterstand ten einde die administrasiebehulpsaam te wees om hierdie tekortkoming reg te stel voor die eersvolgende finale datum vir betaling;

5.1.5.7 By tweede versuim om hierdie aansporingsreëling na te kom, of indien geen afbetalingsreëling met die Raad aangegaan word nie, word hierdie voordeel verbeur. Die lopende- en aansporingsrekening kan dan weer gekonsolideer word en die normale rente heffings tree weer in werking;

5.1.5.8 Toekomstige kragaankope sal na so 'n verbeuring dan slegs toegelaat word op 'n minimum verhouding van 1:4 wat sal beteken dat vir elke R 10 betaling, R2,00 se krag verkoop sal word. R8,00 word teen die agterstallige rekening verreken. 'n Minimum van R5,00 se krag kan gekoop word (d.w.s R25,00 betaling)

Sou die verbruik van ander dienste meer as R100,00 per maand beloop, kan hierdie verhouding aangepas word om die werklike berekende rekening te verhaal.

## **5.2 Diefstal en bedrog**

5.2.1 Indien daar bevind word dat enige persoon (natuurlik of juridies) onwettig aan munisipale dienste gekoppel of herkoppel is, of dat hy of sy met meters, die benettingsnetwerk of enige ander toevoertoerusting gepeuter het of enige ongemagtigde diens geassosieer met die lewering van munisipale dienste gelewer het, of

Raadseïendom gesteel of beskadig het, sal hy of sy vervolg word en/of aanspreeklik wees vir boetes, soos wat van tyd tot tyd bepaal word.

5.2.2 Die Raad sal die lewering van dienste aan 'n klant onmiddellik beëindig indien bogemelde gedrag waargeneem word.

5.2.3 Die totale tekening wat verskuldig is, met inbegrip van boetes, raming van ongemagtigde verbruik en afsluitings- en herkoppelingsgelde, asook verhoogde deposito's soos deur die Raad bepaal, indien van toepassing, is verskuldig en betaalbaar voordat enige heraansluiting goedgekeur kan word.

5.2.4 Die Raad sal moniteringstelsels en -spanne in stand hou om verbruikers wat hulle aan sodanige onwettige optrede skuldig maak, op te spoor en te moniteer.

5.2.5 Die Raad mag in sy boetes 'n onderskeid tussen gevalle van vandalisme en diefstal tref.

5.2.6 Herhaalde gevalle van peutory sal meebring dat boetes en deposito's verhoog word.

5.2.7 Die Raad behou horn die reg voor om 'n amptelike klag teen beide vandale en diewe by die polisie aanhangig te maak en om enige ander regstappe teen hulle te neem.

5.2.8 Enigiemand wat versuim om inligting te verstrek of wat onjuiste inligting aan die munisipaliteit verstrek, se dienste kan onmiddelik afgesluit word.

### ***5.3 Invorderingskoste***

Alle koste van die regsproses, met inbegrip van rente, diensafsluitingskoste en regsgeldige regskoste verbonde aan Kredietbeheer en Skuldinvordeling is vir die rekening van die verbruiker en moet minstens die koste van die spesifieke stap weerspieël.

### ***5.4 Laatvaring***

5.4.1 Die Munisipale Bestuurder moet toesien dat alle uitweë benut word om die skuld van die munisipaliteit se uitstaande skuldenaar in te vorder.

5.4.2 In die volgende omstandighede is dit geldig om skuldinvorderingsprosedures te laat vaar:

- i. Die insolvensie van die debiteur, wie se boedel nie oor  
genoegsame fondse beskik nie.
- ii 'n Saldo wat ekonomies gesproke te klein is om in te vorder, vergeleke met die  
invorderingskoste.

5.4.3 Die munisipaliteit sal in sodanige geval 'n ouditverhoor hou en die redes waarom die uitstaande skuld laat vaar word, opteken.

## *5.5 Belastingklaring*

5.5.1 By die verkoop van enige eiendom in die munisipale jurisdiksiegebied sal die Raad die oordrag terughou deur 'n belastingklaringsertifikaat terug te hou, totdat alle belasting, diens- en diverse koste verbonde aan die eiendom betaal is ooreenkomstig Artikel 118 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels (*Wet 32 van 2000*)

## **6. Prestasiebeoordeling**

### ***6.1 Inkomste-invorderingsteikens/-mikpunte***

Die Raad moet teikens/mikpunte instel wat die volgende insluit:

- i. Afname in huidige maandelikse verhoging in skuldenaars ooreenkomstig prestasie-ooreenkomste wat deur die Raad bepaal is.

### ***6.2 Klantedienssteikens/-mikpunte***

Die Raad moet teikens/mikpunte instel wat die volgende insluit:

- i. Reaksietyd ten opsigte van navrae deur klante.
- ii. Die datum waarop die eerste rekening aan nuwe klante gelewer word.
- iii. Tyd totdat dienste heraangesluit word.
- iv. Meterleessiklus.

### ***Administratiewe prestasie***

Die Raad moet teikens/mikpunte stel wat die volgende insluit:

- i. Kostedoeltreffendheid van skuldinvordering.
- ii. Toepassingsmeganisme-verhoudings.

6.4 Die Raad sal 'n meganisme skep om gemelde teikens/mikpunte te beoordeel, die Raad se prestasie te evalueer en regstellende stappe te doen.

## **7. Verslagdoening aan Raad**

7.1 Die Hoof Finansiële Beampte moet op 'n maandelikse grondslag en in 'n toepaslike formaat verslag aan die Munisipale Bestuurder doen

om laasgenoemde in staat te stel om verslag aan die Uitvoerende Burgemeester te doen. Die verslag moet die volgende insluit:

- i Inligting oor kontantvloei in beide die kapitaal- en bedryfsrekening, en die gekombineerde situasie, waarin die Raad se werklike prestasie teen sy kontantvloei-begrotings getoon word.
- ii Statistiek oor kontantinvordering wat die volgende toon: inligting oor hoëvlak-skuldinvordering (aantal klante; navrae; wanbetalingsreelings; groei of afname in uitstaande debiteure; wat verkieslik ingedeel moet word in wyke, sakeondernemings (handel en nywerheid), huishoudelik, regering, institusioneel en ander sodanige afdelings.
- iii Prestasie binne aile gebiede teen die teikens/mikpunte waaroor in item 6 van die beleidsdokument ooreengekom is.
- iv Die Raad se voortgesette inkomste- en uitgawestate, waarin beide die gefaktureerde inkomste en die kontantontvangsinkomste vergelyk word met die voortgesette uitgawes in, sowel die kapitaal- as bedryfsrekening.

7.2 Die Uitvoerende Burgemeester moet op 'n kwartaallikse grondslag aan die Raad verslag doen, soos beoog in Artikel 99(c) van die Wet op Munisipale Stelstels.

7.3 Indien die Raad na die mening van die Hoof Finansiële Beampte nie kontantinkomste sal ontvang wat gelykstaan met die inkomste geprojekteer in die jaarlikse begroting, soos goedgekeur deur die Raad nie, sal die Hoof Finansiële Beampte dit met 'n motivering E:lan die Muhipale Bestuurder rapporteer; laasgenoemde sal, indien hy met die Hoof Finansiële Beampte saamstem, onmiddellik versoek dat die begroting hersien word tot realisties haalbare inkomstevlakke.

## **8. Tesouriestrukture**

8.1 Die Raad sal gereeld verslae van die Hoof Finansiële Beampte ontvang, indien nodig na oorleg met geskikte konsultante, oor die mannekrag- en stelselbehoefte van Tesourie, welke behoeftes die Raad se ooreengekome teikens/mikpunte ten aansien van klantesorg en -bestuur, asook skuldinvordering, in aanmerking sal neem en die Raad sal, nadat hy gemelde verslag oorweeg het, binne rede sodanige middele goedkeur as wat nodig is om te verseker dat Tesourie oor die personeel en strukture beskik om die Raad se teikens/mikpunte in gemelde verband te haal, of die diens uitkontraakteer.

## **9. Kort titel**

Die dokument word die Beleid: Klantesorg en -Bestuur, Kredietbeheereri Skuldinvordering van die Munisipaliteit Cederberg genoem.