

KLIËNTEDIENS-,

KREDIETBEHEER- EN

SKULDINVORDERING

BELEIDE

**MAART 2013**

***VOORWOORD***

NADEMAAL artikel 96 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000 (Wet Nr 32 van 2000) vereis dat ‘n munisipaliteit ‘n Kliëntediens-, Kredietbeheer- en Skuld-invordering beleid aanvaar, handhaaf en implementeer;

EN NADEMAAL artikel 97 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, bepaal wat sodanige beleid(e) moet insluit;

DERHALWE aanvaar die Raad van die Munisipaliteit van Prince Albert die beleide soos uiteengesit in hierdie dokument.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INHOUDSOPGAWE** | | |
|  | **DEFINISIES** | **4** |
| **1** | **BEGINSELS** | **6** |
| **2** | **PLIGTE EN FUNKSIES** | **7** |
| 2.1 | PLIGTE EN FUNKSIES VAN RAAD | 7 |
| 2.2 | PLIGTE EN FUNKSIES VAN UITVOERENDE BURGEMEESTER | 8 |
| 2.3 | PLIGTE EN FUNKSIES VAN DIE MUNISIPALE BESTUURDER | 8 |
| 2.4 | PLIGTE EN FUNKSIES VAN GEMEENSKAPPE, BELASTINGBETALERS EN INWONERS | 9 |
| 2.5 | PLIGTE EN FUNKSIES VAN RAADSLEDE | 9 |
|  |  |  |
| **3** | **PRESTASIE EVALUERING** | **9** |
| 3.1 | INKOMSTE INVORDERING TEIKENS | 9 |
| 3.2 | KLIËNTEDIENS TEIKENS | 9 |
| 3.3 | ADMINISTRATIEWE PRESTASIE | 10 |
|  |  |  |
| **4** | **VERSLAGLEWERING** | **10** |
|  |  |  |
| **5** | **KLIËNTEDIENS BELEID** | **11** |
| 5.1 | KOMMUNIKASIE EN TERUGVOER | 11 |
| 5.2 | HANTERING VAN KLAGTES | 11 |
| 5.3 | REKENINGE EN FAKTURERING | 12 |
| 5.4 | METING | 12 |
| 5.5 | BETAALFASILITEITE EN METODES | 13 |
| 5.6 | TOEWYSING VAN INKOMSTE | 13 |
| 5.7 | NAVRAE, APPÉLLE EN DIENSTEKLAGTES | 14 |
| 5.8 | KLIËNT KATEGORIEË | 14 |
| 5.9 | TARIEWE DEUR PAAIEMENTE | 14 |
| 5.10 | DEERNIS SUBSIDIE | 15 |
| 5.11 | GRATIS BASIESE DIENSTE | 15 |
|  |  |  |
| **6** | **KREDIETBEHEER-BELEID** | **16** |
| 6.1 | Dienste aansoeke en ooreenkomste | 16 |
| 6.2 | Reg van toegang tot persele | 16 |
| 6.3 | Staking van dienste | 17 |
| 6.4 | Belastinguitklarings | 17 |
| 6.5 | Voorafbetaalde elektrisiteitstelsel | 17 |
| 6.6 | Beloning vir tydige betaling | 18 |
| 6.7 | Rente | 18 |
| 6.8 | Diefstal en bedrog | 18 |
|  |  |  |
| **7** | **SKULDINVORDERING-BELEID** | **19** |
| 7.1 | Regsproses / Gebruik van prokureurs / Gebruik van kredietburo’s | 19 |
| 7.2 | Invorderingskoste | 20 |
| 7.3 | Afstanddoening van eise | 20 |
|  |  |  |
|  |  |  |

***KLIËNTEDIENS-, KREDIETBEHEER EN SKULDINVORDERING BELEIDE***

***DEFINISIES***

***Vir die doeleindes van hierdie beleid, sal die bewoording of enige uitdrukking wat gebruik word, dieselfde betekenis soos vervat in die Wet, hê, behalwe waar duidelik andersins aangedui word en beteken die volgende:***

“**Wet”**, die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsel, 2000 (Wet Nr 32 van 2000) soos gewysig van tyd tot tyd;

**“Gemagtigde Verteenwoordiger”**, die persoon of instelling wat regtens deur die Raad aangestel is om namens die Raad op te tree of ‘n plig namens die Raad te vervul;

“**Hoof Finansiële Beampte**”, die persoon deur die Raad aangestel om sy finansies te administreer;

“**Raad**” die munisipale raad van die Munisipaliteit van Prince Albert;

“**kliënt**” enige inwoner en/of eienaar van ‘n eiendom waartoe die munisipaliteit ingestem het om dienste te voorsien of waaraan dit reeds dienste voorsien, of by gebreke aan so ‘n inwoner, dan die eienaar van die eiendom;

“**skuldenaar**” ‘n persoon wat die munisipaliteit geld skuld nadat die betaaldatum verstryk het;

“**toerusting**” ‘n gebou of ander struktuur, pyp, pomp, draad, kabel, meter, enjin of enige bykomstighede;

“**rente**” ‘n koste gehef met dieselfde regtelike prioriteit as dienstefooie en bereken teen ‘n koers op agterstallige gelde, soos van tyd tot tyd deur die raad vasgestel;

“**munisipaliteit**”, sluit in ‘n munisipaliteit verwys na in artikel 155 (6) van die Konstitusie;

“**munisipale rekening**”, ‘n rekening gelewer wat kostes spesifiseer vir dienste voorsien deur die munisipaliteit of enige gemagtigde en gekontrakteerde diensteverskaffer, en/of waardasie/waardebepaling/taksasie koers heffings;

“**Munisipale Bestuurder**”, die persoon aangestel as Munisipale Bestuurder in terme van artikel 82 van die Wet op Plaaslike Regering: Strukture, 1998 (Wet 117 van 1998) en sluit in enige persoon wat waarneem in daardie posisie of aan wie die magte gedelegeer is;

“**munisipale dienste**”, daardie dienste voorsien deur die munisipaliteit, soos, onder andere, die voorsiening van water en elektrisiteit, vullisverwydering, riool behandeling, en waarvoor dienstegelde gehef word;

“**inwoner**” enige persoon wat enige eiendom of gedeelte daarvan, bewoon, sonder inagneming van die titel waarin hy of sy die eiendom bewoon,

“**eienaar**” –

1. die person in wie se naam die eiendom regtens gevestig is;
2. in die geval waar die persoon wie in besit is van die eiendom, insolvent of oorlede is, of gediskwalifiseer is in terme van enige wetlike aksie, die persoon wat verantwoordelik is vir die administrasie of beheer van die eiendom as kurator, trustee, eksekuteur, administrateur, wettige bestuurder, likwidateur, of enige ander wettige verteenwoordiger ;
3. in die geval waar die raad nie in staat is om die identiteit van so ‘n persoon vas te stel nie, die persoon wat geregtig is om voordeel te trek uit die eiendom of enige geboue daarop;
4. in die geval waar ‘n huurooreenkoms vir ‘n periode langer as 30 jaar aangegaan is, dan die huurder ;
5. betreffende:
6. ‘n gedeelte van grond toegewys aan ‘n deeltitelplan en wat geregistreer is in terme van die Wet op Deeltitels, 1986 (Wet 95 van 1986), sonder om dit te beperk tot die ontwikkelaar of bestuursliggaam van die gemeenskaplike eiendom;
7. ‘n gedeelte soos gedefinieer in die Wet op Deeltitels, die persoon in wie se naam die gedeelte geregistreer is in terme van ‘n “deeltitel, insluitende die regtens aangewese verteenwoordiger van sodanige persoon;
8. enige wettige entiteit maar nie beperk nie tot :
9. ‘n maatskappy geregistreer in terme van die Wet op Maatskappye, 1973 (Wet 61 van 1973), ‘n trust *inter vivos*, trust *mortis causa*, ‘n beslote korporasie geregistreer in terme van die Wet op Beslote Korporasies, 1984 (Wet 69 van 1984), en enige vrywillige organisasie;
10. Enige provinsiale or nasionale regerings departement of plaaslike owerheid;
11. Enige raad of bestuursliggaam daargestel in terme van enige wetlike raamwerk toepaslik op die Republiek van Suid-Afrika; en
12. Enige ambassade of buitelandse entiteit.

“**eiendom**” enige gedeelte van grond waarvan die grense vasgestel word binne die jurisduksie van die munisipaliteit;

# BEGINSELS

* 1. Die administratiewe integriteit van die munisipaliteit sal teen alle koste behou word, bedoelende dat die demokratiese verkose Raadslede verantwoordelik is vir die aanneming van die beleid, terwyl die Munisipale Bestuurder die beleid moet uitvoer.
  2. Alle kliënte moet ‘n amptelike aansoekvorm met die formele versoek aan die munisipaliteit om hulle aan te sluit by diensverskaffingsnetwerke, voltooi. Veranderinge aan wetgewing, verordeninge en beleide mag van bestaande aansoekers vereis om nuwe aansoekvorms te voltooi.
  3. ‘n Afskrif van die aansoekvorm, voorwaardes vir dienste en uittreksels uit die Kliëntediens-, kredietbeheer en skuldinvorderings beleid en verordeninge moet aan alle kliënte teen die voorgeskrewe fooie verskaf word op versoek.
  4. Fakturering moet akkuraat, betyds en verstaanbaar wees.
  5. Die kliënt is geregtig op redelike toegang tot betaalpunte en ‘n verskeidenheid van betroubare betaalmetodes;
  6. Die kliënt is geregtig op ‘n doeltreffende, effektiewe en redelike opvolging van appélle en behoort geen benadeling te verkry gedurende die prosessering van sodanige appélle nie.
  7. Toepassing van betaling moet betyds, konsekwent en effektief wees.
  8. Ongemagtigde verbruik, onwettige aansluiting, die peutering met of diefstal van meters, diensvoorsiening toerusting en die verdelingsnetwerk en enige bedrieglike aktiwiteit in verband met die voorsiening van munisipale dienste sal lei tot staking van dienste, boetes, verlies van regte en kriminele vervolging.
  9. Aansporings en ontmoedigings mag gebruik word in invorderingsprosedures.
  10. Die invorderingsproses moet koste-effektief wees.
  11. Die Uitvoerende Burgemeester moet gereeld en effektief aan die Raad verslag lewer rakende die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering resultate.
  12. Teikens vir prestasie in beide kliëntediens en skuldinvordering sal vasgestel en nagevolg word en maatreëls vir nie-prestasie sal geïmplementeer word.
  13. Waar prakties moontlik, sal kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering onafhanklik hanteer word.

# PLIGTE EN FUNKSIES

# Die volgende pligte en funksies word toegewys aan die ondervermelde rolspelers rakende bestuur, beheer en implementering van kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering.

# *Pligte en Funksies van Raad*

1. Om ‘n begroting in lyn met die behoeftes van gemeenskappe, belastingbetalers en inwoners goed te keur.
2. Om eiendomsbelasting, sowel as dienste heffings, fooie en boetes vas te stel om die begroting te finansier.
3. Om genoegsame fondse beskikbaar te stel en te voorsien om toegang tot basiese dienste vir die armes te verskaf.
4. Om voorsiening te maak vir slegte skuld in lyn met die betalingsrekord van die gemeenskap, belastingbetalers en inwoners, soos gereflekteer in die finansiële state van die munisipaliteit.
5. Om verbeteringsteikens te stel vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering in lyn met aanvaarbare standaarde en die vermoë van die plaaslike owerheid.
6. Om ‘n verslagleweringsraamwerk vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering goed te keur.
7. Om ‘n verordening om uitvoering aan die beleid te gee te oorweeg en goed te keur.
8. Om ‘n toesighoudende komitee daar te stel om die prestasie van die Munisipale Bestuurder rakende kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te monitor.
9. Om die begroting te hersien indien die teikens vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering nie bereik word nie.
10. Om dissiplinêre en/of wetlike aksie te neem teen raadslede, amptenare en agente wat nie die beleid en verordeninge uitvoer nie, of wat onbehoorlik in terme daarvan optree.
11. Om die vereiste delegasie om kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te monitor en uit te voer, aan onderskeidelik die Uitvoerende Burgemeester, Munisipale Bestuurder en Diensverskaffer te delegeer.
12. Om voldoende kapasiteit in die Departement: Finansiële Dienste te voorsien om kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering te voorsien of alternatiewelik diensverskaffers of skuldinvorderinsagente, aan te stel.
13. Om die Munisipale Bestuurder by te staan met die uitvoering van sy/haar pligte, indien en wanneer benodig.
14. Om fondse vir die opleiding van personeel te voorsien.

## Pligte en Funksies van die Uitvoerende Burgemeester

## Om te verseker dat die begroting, kontantvloei en teikens vir kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering bereik word.

## Om die prestasie van die Munisipale Bestuurder in die implementering van die beleid en verordeninge te monitor.

## Om die beleid en verordeninge te hersien en te evalueër ten einde die doeltreffendheid van kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvorderingsprosedures, meganismes en prosesse te verbeter.

## Om aan die Raad verslag te lewer.

## 

## Gedelegeerde pigte en funksies van die Munisipale Bestuurder

* 1. Om ‘n Kliëntediens bestuurstelsel te implementeer.
  2. Om die Kliëntediens-, kredietbeheer- en skuldinvordering beleid te implementeer.
  3. Om ‘n toepaslike stelsel vir boekhouding te installeer en te onderhou.
  4. Om kliënte te faktureer (te hef).
  5. Om betaling teen die betaaldatum te vereis.
  6. Om boetes vir versuim te hef.
  7. Om betalings ontvang te allokeer.
  8. Om uitstaande skuld in te vorder.
  9. Om verskillende betaalmetodes te voorsien.
  10. Om maatreëls vir Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering vas te stel.
  11. Om relevante werksprosedures vir, onder andere, openbare verhoudinge, aanmanings, finale aanmanings, reëlings, oudits staking van dienste, dagvaar-digings, vonnisse en afskryf van skuld, vas te stel.
  12. Om prokureurs opdrag te gee om voort te gaan met die uitvoering van vonnisse verkry.
  13. Om prestasie teikens vir personeel daar te stel.
  14. Om personeel aan te stel vir die uitvoering van die beleid en verordening.
  15. Om sekere funksies aan departement hoofde te delegeer.
  16. Om kontrole prosedures vas te stel.
  17. Om kontrakte met diensverskaffers in verband met kredietbeheer en skuldinvordering te monitor
  18. Om verslag te lewer aan die Uitvoerende Burgemeester.

## 2.4 Pligte en funksies van gemeenskappe, belastingbetalers en inwoners

1. Om sekere verantwoordelikhede, soos teweeggebring deur die voorreg en/of reg tot die gebruik van openbare fasiliteite en dienste, te vervul.
2. Om dienstegelde, belastingheffings op eiendomme en ander belasting, heffings en fooie deur die munisipaliteit ingestel, voor of op die betaaldatum te betaal.
3. Om meganismes en prosesse van die munisipaliteit in die uitvoering van hul regte in ag te neem.
4. Om munisipale amptenare redelike toegang tot hul eiendomme om munisipale funksies uit te voer.
5. Om te voldoen aan die beleid en verordeninge en ander wetgewing rakende Kliëntediens, kredietbeheer en skuldinvordering.
6. Om hul te weerhou van peutering met munisipale dienste en eiendom.

## 2.5 Pligte en funksies van Raadslede

(a) Om gereelde wyksvergaderings te hou.

(b) Om te voldoen aan en die beleid en verordeninge oor te dra aan kliënte, inwoners en belastingbetalers.

(c) Om te voldoen aan die Gedragskode vir Raadslede.

# 3. PRESTASIE EVALUERING

Die Munisipale Raad sal ‘n meganismes waar volgens die volgende teikens ge-evalueer en waardeur regstellende stappe geneem kan word, skep:

***3.1 Inkomste Invorderingsteikens***

Die Munisipale Raad sal inkomste invorderings teikens instel ten opsigte van n vermindering in die maandelikse toename van skuld.

***3.2 Kliëntediens Teikens***

Die Munisipale Raad sal teikens skep wat sal insluit:

1. Spertye vir kliënte navrae.
2. Datum van eerste rekening lewering aan nuwe kliënte.
3. Heraansluitings tydsverloop.
4. Meterlesing siklus.

***3.3 Administratiewe Prestasie***

Die Munisipale Raad sal teikens skep wat sal insluit:

1. Kostedoeltreffendheid van skuldinvordering.
2. Navrae en appèl-periodes.

# 4. VERSLAGLEWERING

4.1 Die Hoof Finansiële Beampte sal maandeliks in ‘n toepaslike formaat aan die Munisipale Bestuurder verslag lewer om hom/haar instaat te stel om in terme van artikel 99 van die Wet, gelees tesame met artikel 100(c) verslag te lewer aan die Uitvoerende Burgemeester, as toesighoudende gesag,

4.2 Hierdie verslag sal besonderhede verskaf aangaande:

1. Kontant-invordering statistieke, wat skuldverhaling inligting aantoon (aantal kliënte, navrae, ooreenkomste, vermindering of verhoging in agterstallige skulde).
2. Prestasie teenoor teikens soos ooreengekom in terme van item 3 van hierdie beleidsdokument.

4.3 Indien die Hoof Finansiële Beampte van mening is dat werklike ontvangstes minder sal wees as die begrote inkomste, moet die Hoof Finansiële Beampte dit in sy verslag aan die Munisipale Bestuurder motiveer, wat, indien laasgenoemde saamstem en die neiging voortduur, ‘n hersiening van die begroting aanvra in ooreenstemming met realistiese verwagte inkomstevlakke .

4.4 Die Uitvoerende Burgemeester as toesighoudende gesag sal, kwartaaliks, aan die Raad rapporteer soos voorgeskryf in afdeling 99(c) van die Wet.

# KLIËNTEDIENS BELEID

**DOELSTELLING**

*Om op ‘n verantwoordelike en pro-aktiewe wyse op die kliënt se behoeftes te fokus, ten einde die betaling vir dienste te bevorder en om ‘n positiewe en samewerkende verhouding tussen die munisipaliteit en kliënte verantwoordelik vir betaling van dienste te skep, asook, waar van toepassing, enige diensverskaffer.*

# *5.1 Kommunikasie en terugvoering*

1. Die munisipaliteit sal, binne sy finansiële en administratiewe vermoë, jaarliks die begrotingsproses opstel en kommunikeer, wat die hersiene teikens vir kliëntediens sal insluit.
2. Die Kliëntediens, Kredietbeheer en Skuldinvordering Beleid of relevante uittreksels daarvan, sal in Afrikaans, Engels en Xhosa beskikbaar wees by die munisipale kantoor en op spesifieke aanvraag.
3. Die Raad sal poog om ‘n gereëlde nuusbrief te versprei, wat gemik is op kliëntediens en verwante sake.
4. Daar sal van wyksraadslede verwag word om gereëlde wyksvergaderings te hou waarop kliëntediens en verwante sake aandag sal geniet.
5. Die pers sal aangemoedig word om prominensie te verleen aan kliëntediens en verwante sake, en sal uitgenooi word na Raads- en Komiteevergaderings waar hierdie sake bespreek word.

***5.2 Hantering van Klagtes***

Binne sy finansiële en administratiewe vermoë sal die munisipaliteit poog om die volgende daar te stel-

1. ‘n Sentrale klagte/terugvoer kantoor;
2. ‘n Gesentraliseerde klagte databasis om die koördinering van klagtes, die spoedige oplossing daarvan en effektiewe kommunikasie met kliënte te verbeter;
3. Voldoende opleiding vir amptenare wat betrokke is by die publiek om sodoende kommunikasie en dienslewering te verbeter; en
4. ‘n Kommunikasie meganisme om terugvoer te verskaf op dienste, skuld, kliëntediens en verwante sake.

## 5.3 Rekeninge en fakturering

(a) Kliënte sal ‘n verstaanbare en akkurate rekening wat al die dienstegelde vir daardie eiendom konsolideer van die munisipaliteit ontvang.

(b) Rekeninge sal geproduseer word in ooreenstemming met die meterlesing siklus en betaaldatums sal gekoppel word met die staatdatums.

1. Rekeninge sal maandeliks gelewer word in siklusse van ongeveer 30 dae, by die adres wat laaste op rekord was by die munisipaliteit of sy gemagtigde agent.
2. Dit is die kliënt se verantwoordelikheid om te verseker dat die posadres en ander kontakbesonderhede korrek is.
3. Dit is die kliënt se verantwoordelikheid om te verseker dat tydige betaling geskied in die geval van rekeninge wat nie ontvang word nie.
4. Verrekening- of betaaldatums sal wees soos aangedui op die rekeningstaat.
5. Waar ‘n rekening nie ten volle betaal word nie, sal enige mindere bedrag aangebied en aanvaar, nie beskou word as volle en finale betaling van sodanige rekening nie.
6. Waar enige betaling gemaak is deur ‘n onderhandelbare instrument en later gedishonoreer word deur die bank mag die munisipaliteit of sy gemagtigde agent:-

(i) die bankkostes verbonde aan die transaksie verhaal teen die rekening van die kliënt; en

(ii) sal sodanige gebeurtenis as ‘n versuim van betaling beskou word.

1. Die munisipaliteit of sy gemagtigde agent moet, indien administratief moontlik, op versoek ‘n duplikaat rekening aan ‘n kliënt uitreik, teen ‘n koste soos vasgestel deur die Raad.

## 5.4 Meting

## (a) Binne praktiese en finansiële beperkings sal die munisipaliteit poog om meters vir elke verbruikbare diens te verskaf.

(b) Alle meters sal maandeliks gelees word.

(c) Indien dit onmoontlik is om alle meters maandeliks te lees sal die verbruik geskat word.

(d) Kliënte is geregtig daarop om verifiëring van meterlesings en akkuraatheid binne rede, te versoek, maar mag verantwoordelik gehou word vir die koste daaraan verbonde.

(e) Kliënte sal ingelig word rakende meter vervangings.

(f) Indien ‘n diens gemeet word, maar nie gelees kan word nie, te wyte aan beperkings of omstandighede buite die beheer van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent, sal die verbruik geskat word.

## 5.5 Betalingsfasilitiete en -metodes

(a) Die munisipaliteit sal gepaste en toeganglike betalingsfasiliteite bedryf en onderhou.

(b) Met die toestemming van ‘n kliënt mag die munisipaliteit in terme van artikel 103 van die Stelselswet ‘n werkgewer nader om reëlings te tref vir ‘n debiet- of stop-order fasaliteite.

(c) Die munisipaliteit mag vir spesiale insentiewe soos oorweeg in artikel 103 van die Stelselwet voorsien.

(d) Die kliënt sal in die dienste ooreenkoms erken dat, indien hy/sy van agente gebruik maak om betalings oor te dra aan die munisipaliteit, hy of sy steeds verantwoordelik is vir laat- of nie-betalings.

***5.6 Toewysing van Inkomste***

### a) Die munisipaliteit mag in terme van artikel 103 van die Stelselwet-

1. Enige afsonderlike rekeninge van persone aanspreeklik vir betaling aan die munisipaliteit konsolideer; en
2. ‘n betaling van sodanige person krediteer teen enige rekening van die persoon.

b) Betalings deur die munisipaliteit ontvang sal in die volgende prioriteits-volgorde toegewys word:

1. rente op agterstallige rekeninge;
2. betalings gemaak ten ooreenkomstig enige ooreenkoms met die Munisipaliteit;
3. belastng;
4. beskikbaarheidsfooie;
5. rioolheffings;
6. huur ten opsigte van huise en ander huurooreenkomste;
7. terugbetaling van lenings;
8. diverse fooie en heffings;
9. vullisverwydering;
10. water;
11. elektrisiteit.

## 5.7 Navrae, appélle en diensteklagtes

(a) Indien ‘n kliënt oortuig is dat sy of haar rekening foutief is, kan hy of sy ‘n navraag rig aan die munisipaliteit om die rekening te ondersoek en aan te pas indien die rekening fout geldig is.

(b) In die interim moet die skuldenaar ‘n bedrag gelykstaande aan die gemiddeld van die verbruik oor die afgelope drie maande, waar so ‘n geskiedenis van die rekening beskikbaar is, betaal. Waar geen geskiedenis beskikbaar is nie, moet die skuldenaars ‘n geskatte bedrag soos deur die munisipaliteit bereken, betaal totdat die saak opgelos is.

(c) Die relevante department sal binne die periode soos van tyd tot tyd deur die Munisipale Bestuurder bepaal ondersoek instel na die navraag wat gerig is en die debiteur inlig.

(d) Versuim om interim betalings te maak, sal die kliënt onderwerp aan die normale kredietbeheer- en skuldinvorderingsprosedures.

(e) ‘n Kliënt mag by die Munisipale Bestuurder appél aanteken teen die bevinding van die munisipaliteit of sy gemagtigde agent in terme van paragraaf 5.6(b).

(f) ‘n Appél in terme van paragraaf 5.6(e) moet binne 21 (een-en-twintig) dae nadat die kennisgewing van sodanige bevinding ontvang is aangeteken en gerig word aan die munisipaliteit en moet:-

(i) die redes vir die appél uiteensit; en

(ii) waar van toepassing, vergesel word van enige sekuriteit wat vasgestel word vir die toetsing van ‘n metinginstrument.

***5.8 Kliënt kategorieë***

(a) Kliënte sal gekategoriseer word volgens die spesifieke klassifikasies gebaseer op, onder andere, die tipe entiteit en toepaslike tariewe en risikovlakke.

(b) Prosesse vir kredietbeheer, skuldinvordering en kliëntediens mag verskil van kategorie tot kategorie soos deur die Munisipale Bestuurder van tyd tot tyd voorgeskryf word.

### ***5.9 Tariewe deur paaiemente***

(a) Kliënte mag verkies om hul eiendomsbelasting maandeliks rentevry te betaal, op voorwaarde dat daar geen uitstaande heffings met betrekking tot ‘n vorige periode is nie en dat die heffings voor die volgende belastingsiklus ten volle betaal word.

(b) Sou enige drie paaiemente agterstallig word, sal enige reëlings vir maandelikse heffings paaiemente gekanselleer word en alle tariewe sal onmiddellik ten volle betaalbaar word.

### ***5.10 Deernis subsidie***

Kliënte mag aansoek doen vir deernis subsidie op die voorwaardes soos uiteengesit in die munisipaliteit se Deernisbeleid.

***5.11 Gratis basiese dienste***

Die Raad mag sekere basiese vlakke van dienste, soos van tyd tot tyd vasgestel, gratis aan ‘n kliënt voorsien.

# KREDIETBEHEER BELEID

**DOELSTELLINGS**

*Die doelstellings van die kredietbeheer beleid is om prosedures te implementeer wat die invordering van skuld, bereiking van dienste teikens en voorkoming van ‚n eskalasie van agterstallige skuld sal verseker en om beperkte risiko vlakke te verseker deur middel van effektiewe bestuurs-instrumente.*

## 6.1 Dienste aansoeke en ooreenkomste

(a) Daar sal van alle dienste kliënte verwag word om ‘n ooreenkoms wat die voorsiening en koste van munisipale dienste reguleer, aan te gaan.

(i) Eienaars mag huurders toelaat om aparte ooreenkomste met die munisipaliteit te teken, wat die munisipaliteit binne sy eie diskresie mag aanvaar of verwerp.

(ii) By versuim om te betaal deur ‘n huurder, sal die eienaar die laaste uitweg van skuldinvordering word.

(b) Kliënte sal geregtig wees om die beleidsdokumente, teen ‘n koste soos vasgestel deur die Raad, te ontvang voordat hierdie ooreenkomste aangegaan word.

(c) By ondertekening van die ooreenkoms sal kliënte ‘n afskrif van die ooreenkoms vir hul rekords ontvang.

(d) Kliënte is verantwoordelik vir die kostes van invordering, rente en boetes in die geval van laat en/of nie-betaling.

(e) Daar sal van bestaande dienste kliënte verwag word om nuwe ooreenkomste, soos van tyd tot tyd deur die Munisipale Bestuurder vasgestel, aan te gaan.

(f) Oordrag van verbruiker ten opsigte van enige eiendom kan nie geskied alvorens die diensterekening van die vorige bewoner nie ten volle betaal is nie.

## 6.2 Reg van toegang tot persele

## (a) Die eienaar of bewoner van eiendom moet die gemagtigde verteenwoordiger van die munisipaliteit binne redelike ure toegang tot die eiendom toelaat ten einde enige meter of dienste aansluiting vir verdeling te lees, inspekteer, installeer of herstel of om die verskaffing van enige dienste af te sluit/staak, beperk of heraan te sluit.

(b) Die eienaar is verantwoordelik vir die koste van die verskuiwing van die meter indien bevredigende toegang nie moontlik is nie.

(c) Indien ‘n persoon nie aan 6.3(a) voldoen nie, mag die munisipaliteit of sy gemagtigde verteenwoordiger:-

(i) deur skriftelike kennisgewing van so ‘n persoon vereis om toegang tot die perseel te verskaf;

(ii) as ‘n saak van dringendheid, sonder enige vooraf kennisgewing, toegang tot die perseel verkry/herstel en die kostes van so ‘n persoon verhaal.

### ***6.3 Staking van dienste***

(a) Kliënte wat agterstallig is met hul munisipale rekening(e) en wie nie reëlings met die munisipaliteit getref het nie, se toevoer van elektrisiteit en water asook ander munisipale dienste sal opgeskort en gestaak word.

(b) Wanneer daar beoog word om sekere agterstallige kliënte se dienste te staak, sal elkeen deur middle van ‘n kennisgewing in kennis gestel word.

(c) Sodanige kennisgewing sal aandui op watter datum beoog word om dienste te staak en die geleentheid sal gebied word om binne 7 werksdae reëlings by die inkomste-kantoor te kom tref, ten einde staking van dienste te voorkom.

(d) Die Raad behou die reg voor om die verkoop van elektrisiteit en water aan kliënte wat agterstallig is met hul dienste- of ander munisipale heffings, te weier of te beperk.

(e) By die betaling van die agterstallige gelde, of by die tref van aanvaarbare reëlings, sal die dienste so gou doenlik heraangesluit word.

(f) Alle kostes met betrekking tot kennisgewings, beperkings, staking of heraansluiting sal gehef word in terme van tariewe soos goedgekeur deur die Munisipale Raad en sal deur die kliënt betaalbaar wees.

(g) Die deposito van enige agterstallige persoon sal aangepas en in lyn met die beleid en die tariefstruktuur van die munisipaliteit gebring word.

## 6.4 Belastinguitklarings

1. By die verkoop van enige eiendom binne die munisipale jurisduksie sal die munisipaliteit enige oordrag deur ‘n belastinguitklaringsertifikaat, soos voorgeskryf in artikel 118 van die Stelselwet, weerhou totdat alle belastings, dienste- en verbruik kostes betaal is.

(b) Wanneer die vorige eienaar van ‘n eiendom, sy dienste finaal maak, moet sodanige dienste onmiddellik gestaak word, totdat die nuwe eienaar of huurder, ‘n deposito betaal en die dienste in sy eie naam registreer.

# *6.5 Die Voorafbetaalde Elektrisiteitsstelsel*

(a) Die munisipaliteit mag sy voorafbetaalde stelsel gebruik om enige agterstallige gelde met betrekking tot opgeloopte munisipale belasting en ander munisipale heffings, tariewe en verpligtinge met betrekking tot dienste soos water, vullisverwydering, sanitasie en riool, te verhaal.

(b) Daar sal van ‘n kliënt met agterstallige gelde, wat aansoek doen vir ‘n voorafbetaalde meter, verwag word om alle agterstallige gelde ten volle te vereffen alvorens ‘n voorafbetaalde elektrisiteitsmeter geinstalleer word of, indien die uitstaande bedrag groot is en/of die kliënt se vermoë om te betaal is beperk kan die agterstallige gelde terugbetaal word deur 50% van alle aankope te allokeer alvorens enige elektrisiteit krediet verskaf word .

## 6.6 Beloning vir tydige betaling

(a) Ten einde tydige betaling aan te moedig en/of gereelde betalers te beloon, mag die munisipaliteit ‘n beloning vir die tydige betaling van rekeninge of betaling deur debiet- of stop-orders, oorweeg.

(b) Indien so ‘n beloning skema voorgestel word, sal dit in die bedryfsbegroting as ’n addisionele uitgawe gereflekteer word.

## 6.7 Rente

### (a) Rente moet, in ooreenstemming met die toepaslike wetgewing, gehef word as ‘n koste op alle rekeninge wat nie teen die sperdatum betaal is nie.

(b) Rente soos in 6.7(a) genoem sal gehef word teen ‘n koers van 10% per jaar totdat die Raad op ‘n ander koers besluit.

## 6.8 Diefstal en bedrog

(a) Enige natuurlike- of regspersoon wat:-

(i) enige onwettige aansluitings na munisipale dienste maak;

(ii) met meters, die verdeling van die netwerk of enige ander voorsieningstoerusting peuter;

(iii) enige ongemagtigde daad geassosieer met die voorsiening van munisipale dienste pleeg; en/of

(iv) betrokke wees by diefstal of bedrog aktiwiteite,

sal aangekla en verantwoordelik gehou word vir boetes soos van tyd tot tyd vasgestel.

(b) Die Raad sal, indien sodanige gedrag soos beskryf in 7(31), bespeur word, onmiddellik die toevoer van dienste na so ‘n kliënt staak.

(c) Die totale rekening wat verskuldig is, insluitende boetes, assessering van ongemagtigde verbruik en onderbreking- en heraansluiting fooie, en verhoogde depositos soos waar van toepassing deur die Raad vasgestel, sal verskuldig en betaalbaar wees alvorens enige heraansluiting toegelaat kan word.

(d) Die munisipaliteit sal moniteringstelsels ten einde kliënte wat deelneem aan onwettige aksie te identifiseer, onderhou.

(e) Die munisipaliteit behou die reg om enige kriminele klagte te lê en/of enige ander regsaksie te neem teen enige vandale en diewe.

(f) Enige persoon wat in gebreke bly om inligting te voorsien of wat vals inligting voorsien aan die munisipaliteit, kan onmiddellike staking van dienste en/of regsaksie in die gesig staar.

**7. SKULDINVORDERING BELEID**

**DOELSTELLING**

*Die doelstelling van die skuldinvordering beleid is om prosedures en meganismes om alle gelde verskuldig en betaalbaar aan die munisipaliteit, voortspruitend uit verskaffing van dienste en jaarlikse heffings te voorsien, ten einde finansiële volhoubaarheid en die lewering van munisipale dienste in die belang van die gemeenskap, te verseker.*

### ***7.1 Regsproses / Gebruik van prokureurs / Gebruik van kredietburo’s***

(a) Die munisipaliteit sal die aksies soos uiteengesit in die kredietbeheer-beleid uitvoer ten einde skulde te vorder.

(b) Die munisipaliteit mag, wanneer alle ander kredietbeheer aksies uitgeput is, ‘n regsproses, welke proses dagvaardigings en vonnisse kan insluit, teen skuldenaars begin.

(c) Die munisipaliteit sal streng beheer uitoefen oor hierdie proses en sal gereelde vorderingsverslae van diensverskaffers inwin.

(d) Die munisipaliteit sal prosedures en gedragskodes met hierdie buite partye daarstel.

(e) Skuldbeslagleggings, in die geval van skuldenaars wat werk, word verkies bo geregtelike verkopings, maar beide vorm deel van die munisipaliteit se stelsel vir skuldinvordering.

(f) Daar sal rekord gehou word van alle stappe in die kredietbeheer- en skuldinvordering prosedures, vir die rekords van die munisipaliteit en ter inligting vir die skuldenaar.

(g) Individuele skuldenaar rekening inligting word beskerm en is nie onderworpe aan publieke toegang nie.

(h) Die munisipaliteit mag skuldenaar inligting aan kredietburo’s vrystel.

(i) Die munisipaliteit mag die koste-effektiwiteit van die regsproses oorweeg, en sal verslae rakende alle relevante sake, insluitende koste-effektiwiteit, ontvang.

(j) Die munisipaliteit mag die gebruik van agente as diensverskaffers, asook innoverende skuldinvordering metodes en –produkte, oorweeg.

(k) Kliënte sal rakende die magte en pligte van sodanige agente of diensverskaffers, asook hul verantwoordelikhede, insluitende hul verantwoordelikheid om 0oreengekome gedragskodes te gehoorsaam, ingelig word.

(l) Enige ooreenkoms aangegaan met ‘n agent, diensverskaffer of produk handelaar, sal ‘n klousule insluit waardeur verbreking van die gedragskode deur die agent of handelaar ‘n verbreking van die kontrak tot gevolg sal hê.

## 7.2 Invorderingskoste

Alle kostes geassosieer met kredietbeheer en skuldinvordering, insluitende rente, boetes, koste t.o.v. onderbreking van dienste en regskostes, is vir die rekening van die skuldenaar en moet ten minste die koste van die spesifieke aksie reflekteer.

# *7.3 Afstanddoening van eise*

(a) Die Munisipale Bestuurder moet verseker dat alle middele vir die invordering van die munisipaliteit se skuld, aangewend word.

(b) Die geldige beëindiging van skuldinvordering prosedures soos oorweeg in artikel 109(2) van die Stelselswet, mag onder volgende omstandighede oorweeg word:-

(i) Die insolvensie van die skuldenaar wie se boedel onvoldoende fondse het;

(ii) n balans wat vir ekonomiese redes, inaggenome die kostes van verhaling, te klein is; en

(iii) Waar die munisipaliteit ‘n kliënt of groep kliënte, ag as nie in staat om te betaal vir die dienste gelewer nie.

(c) Die munisipaliteit moet in sodanige gevalle verseker dat ‘n oudit spoor van transaksies gehou en die redes vir die afstanddoening of die aksies of die eise met betrekking tot die skulde, dokumenteer.

**BYLAAG “A”**

***Reëlings***

Indien ‘n kliënt nie sy/haar rekening by die munisipaliteit kan betaal nie, mag die munisipaliteit intree tot ‘n verlengde periode van betaling met die kliënt in ooreenstemming met die betrokke kategorie van die kliënt. Die kliënt moet:

1. ‘n Skulderkenning teken;
2. ‘n Toestemming tot vonnis teken;
3. ‘n Beslagleggingsbevel / besoldigingsbevel / aftrekorder voorsien (indien hy/sy werksaam is);
4. Die huidige gedeelte van die rekening betaal;
5. ‘n Erkenning teken dat indien die reëlings wat ooreengekom is later verbreek word, geen verdere reëlings moontlik sal wees nie en die staking van water en elektrisiteit sowel as regsoptrede dadelik sal volg.
6. Verantwoordelikheid vir alle kostes aangegaan erken.

**KATEGORIEË VAN SKULDENAARS**

1. **HUISHOUDELIKE KLIËNTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **SKULD** | **BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE** |
| R1,00 tot R2 500,00 | **5%** van uitstaande skuld plus die koste van die kredietbeheer aksies.  Die balans oor maksimum 12 maande |
| R2 500,00 tot R5 000,00 | **5%** van uitstaande skuld plus die koste van die kredietbeheer aksies.  Die balans van die uitstaande bedrag oor maksimum 18 maande |
| R5 000,00 en meer | **5%** van uitstaande skuld plus die koste van die kredietbeheer aksies.  Die balans van die uitstaande bedrag oor maksimum 24 maande |

In alle gevalle sal die deposito verhoog word tot die deposito soos publiseer in die tariewe lys vir die betrokke finansiële jaar.

1. **BESIGHEDE EN SPORTKLUBS**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE** |
| 1ste versuim in enige Twaalf maande siklus: | **25%** van die uitstaande bedrag plus huidige rekening. Balans oor maksimum van 3 maande. |
| 2de of 3de versuim in enige Twaalf maande siklus: | Volle uitstaande plus huidige rekening.  Geen reëlings. |

In alle gevalle sal die deposito verhoog word tot die deposito soos publiseer in die tariewe lys vir die betrokke finansiële jaar.

1. **REGERINGSDEPARTEMENTE, SKOLE, HOSPITALE ENS.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **BETALING VAN AGTERSTALLIGE GELDE** |
| 1ste versuim in enige Twaalf maande siklus: | 3 weke kennisgewing – geen reëlings. |
| 2de versuim in enige Twaalf maande siklus: | 2 weke kennisgewing – geen reëlings. |
| 3de versuim in enige Twaalf maande siklus: | 1 week kennisgewing – geen reëlings. |

In alle gevalle sal die deposito verhoog word tot die deposito soos publiseer in die tariewe lys vir die betrokke finansiële jaar.

**DEERNIS**

Alle kliënte wat as deernis geklassifiseer word en wat steeds uitstaande skulde het, nadat verligting toegestaan is, sal die skuld as volg terugbetaal:

Oor 36 maande, tesame met maandelikse dienstekostes, met onmiddellike betaling van die koste van die kredietbeheer aksie geneem. Sodanige reëlings vir hierdie kategorie van skuldenaar sal rentevry wees indien die betalings gereeld onderhou word.

**ADMINISTRASIES**

Waar ‘n persoon onder administrasie geplaas is sal die volgende prosedures gevolg word:

* + - 1. Die skuld soos teen die datum van die administrasie hofbevel afwag geplaas word en ingevorder word in terme van die hofbevel deur die administrateur se dividend.
      2. Die administrateur moet ‘n nuwe rekening met ‘n nuwe deposito namens die skuldenaar open – Geen rekening mag oopgemaak/bedryf**?** word in die naam van die skuldenaar nie aangesien die skuldenaar nie geregtig is om skuld te akkumuleer nie (verwys na afdeling 74S van die Wet op Magistraat Howe 32 van 1944).
      3. Tot en met sodanige tyd wat hierdie nuwe rekening geopen word, word die skuldenaar op beperkte diensvlakke geplaas. Die verbruiker sal verplig wees om ‘n voorafbetaalde elektrisiteitsmeter te installeer, sou daar nie reeds een in plek wees nie. Die Munisipaliteit sal geregtig wees om die koste van basiese dienste te verhaal deur middel van aankope gemaak op die voorafbetaalde meter.
      4. Sou daar enige versuim om te betaal op die huidige rekening wees – sal die voorsiening van dienste beperk word of gestaak word en die administrateur sal oorhandig word vir die invordering van hierdie skuld.

**KREDIETBEHEER PADKAART**

**BYWET**

***Word gepubliseer om Raad die nodige magte te gee om beleid te implimenteer***

**KLIëNTEDIENS-, KREDIETBEHEER- EN**

**INVORDERINGS-BELEIDE**

***Publieke dokument***

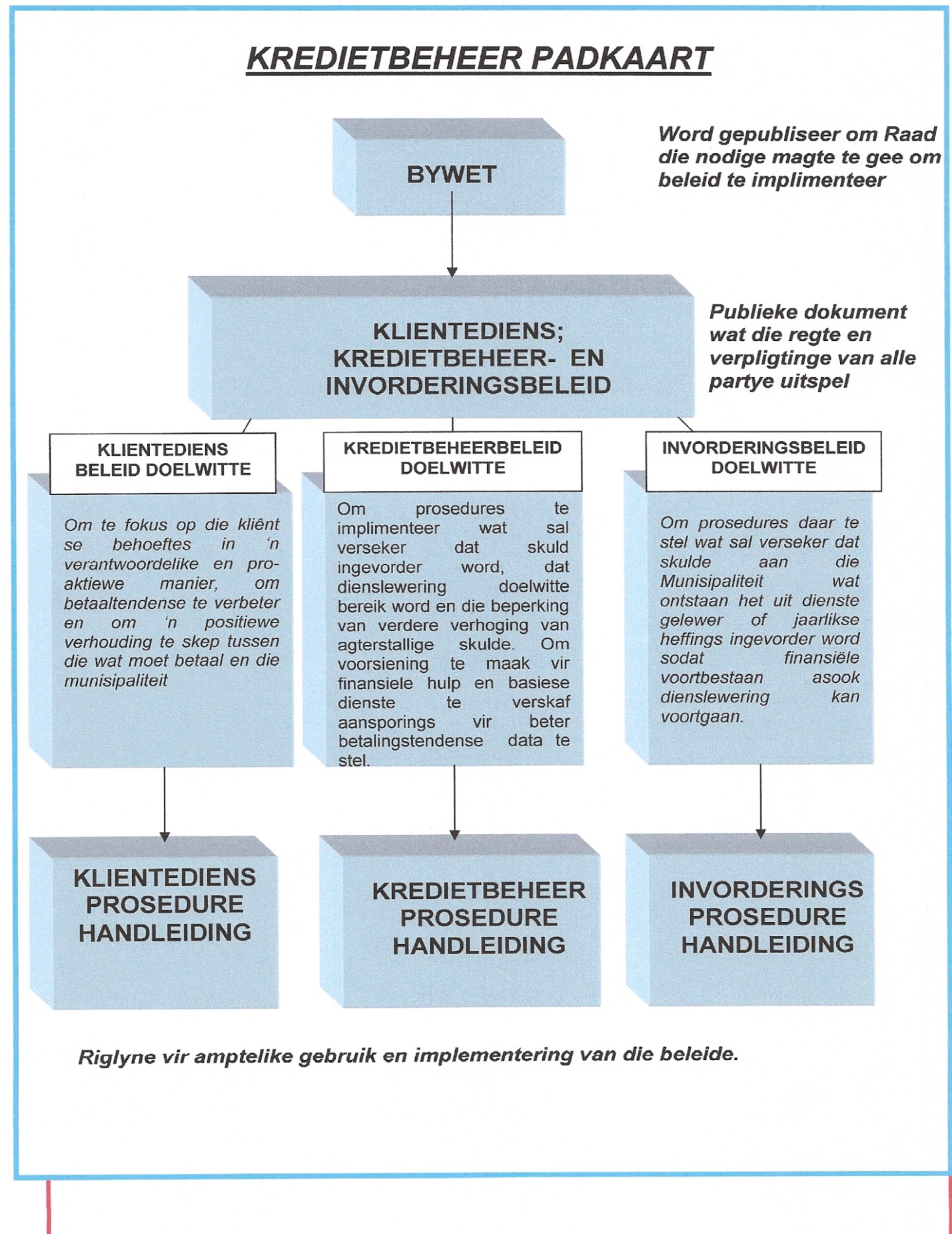
***wat die regte en verpligtinge van alle partye uitspel***

**KLIëNTEDIENS PROSEDURE HANDLEIDING**

**INVORDERINGS PROSEDURE HANDLEIDING**

**KREDIETBEHEER PROSEDURE HANDLEIDING**

***(Riglyne vir amptelike gebruik en implementering van die beleide)***

******