



**DIEREN VAN 2023**  
**Exoten bedreigen onze natuur:**  
**“We moeten nu kort op de bal spelen”**



**VOEREN/HASSEL**  
**Hart vasthouden voor hoogwater**

nieuws 2-3

In Sint-Truiden runt Geert Govaerts een boekhoudkantoor. Facturen doornemen is quasi dagelijkse kost. Een betalingsherinnering die Telenet hem stuurde, deed hem echter de wenkbrauwen fronsen: “Uw rekening vertoont een vervalven openstaand saldo van 0,00 euro. Voor deze herinnering rekenen wij u een kost aan van 10,00 euro op uw volgende factuur. Zorg dat we uw betaling ontvangen binnen de 7 dagen, anders rekenen we u bijkomende herinneringskosten aan. Zo voorkomt u ook dat uw diensten worden geblokkeerd.”

**Genegeerd**  
 De aanmaning vermeldt een factuur van 49,58 euro op datum van 15 november 2023 én een credit-

nota van -49,58 euro op datum van 18 april 2009. “Totaal openstaand bedrag: 0,00 euro.” “Toen ik mijn gewone maandafrekening kreeg van november 2023 zat er ook een betalingsoverzicht bij en daarbij viel me op dat er een creditnota is uit 2009 waar ze me nooit van verwittigd hebben en die de hele tijd in mijn voordeel openstond”, doet Geert uit de doeken. “Ik heb die creditnota van 49,58 euro afgetrokken van het verschuldigde bedrag voor november. De rest heb ik betaald zodat ik op nul sta volgens Telenets eigen overzicht.” Maar daarna volgde een factuur van 0,00 euro. “Die eerste heb ik genegeerd. Maar enkele dagen geleden kwam dus een nieuwe mail waarin ze schrijven dat ik toch dringend 0,00 euro moet betalen,

dat ze daarvoor tien euro herinneringskosten aanrekenen, dat er nog herinneringskosten kunnen bijkomen en dat diensten zelfs geblokkeerd kunnen worden. Toch een beetje gek”, vindt Geert.

**Geen reactie**  
 “De computer of betalingssoftware bij Telenet heeft het moeilijk met die creditnota uit 2009”, vermoedt Geert. “En er is blijkbaar geen menselijke controle. De software ziet een openstaande factuur staan, ook al staat het saldo op 0,00 euro. Er gaat dan een automatisch appel naar mij om dat bedrag te betalen. Maar 0,00 euro kan je niet overschrijven per bank. Ik heb dan maar 0,01 euro betaald en natuurlijk een mail gestuurd om Telenet op het probleem te wijzen, maar tot nog toe heb ik geen

reactie gehad. Nu bestaat dus de kans dat ik volgende keer weer automatisch een herinnering krijg om 9,99 euro te betalen. Plus nieuwe administratiekosten. Ik zou toch graag hebben dat dit opgelost geraakt.”

**Opgelost**  
 “Een creditnota van 2009? Dat zou al van bijna vijftien jaar geleden zijn. Daar moet iets fout gelopen zijn”, zegt Telenet-woordvoerder Bart Boone. “We gaan dit uiteraard zo snel mogelijk uitzoeken en oplossen voor onze klant. Alvast onze excuses aan dhr. Govaerts voor het ongemak. De herinneringskost die klaar stond om aangerekend te worden, hebben we geannuleerd in ons systeem. We kijken nu verder na waarom de klant die kreeg en komen hierop terug.”

Factureren verloopt in principe automatisch bij Telenet. “Maar als er een fout gebeurd is, hebben we een soort van back-up om manueel aanpassingen te doen. Als deze klant te veel heeft betaald, krediteren we dat normaal gezien op de volgende factuur”, geeft Boone mee. Ook andere Telenet-klanten ontvangen al facturen van 0,00 euro, maar dan zonder herinneringskosten. Waarom worden er überhaupt facturen van 0,00 euro verstuurd? Dat is toch nutteloos? “Het zal aan de software liggen die geen onderscheid kan maken tussen facturen waarop een bedrag staat of 0,00 euro. Dat is uiteraard iets wat we moeten opmerken en trachten te voorkomen”, is de uitleg.

**Bijna om de zes dagen sterft iemand door woningbrand**

**BRAND HASSELT**  
 Marc Klifman

Het voorbije jaar zijn in ons land zestig mensen omgekomen in een woningbrand. Een lichte daling tegenover vorig jaar, maar nog steeds dubbel zoveel slachtoffers als in Nederland. Terwijl daar veel meer mensen wonen.

Volgens brandexpert Tim Renders, die al tien jaar op eigen initiatief de statistieken bijhoudt, waren er in 2023 in totaal 46 fatale woningbranden. Daarbij vielen 60 dodelijke slachtoffers. Een hoog aan-

tal, maar niet zoveel als het jaar daarvoor. In 2022 vielen namelijk 76 doden bij 67 fatale woningbranden. “We scoren in België nog steeds zeer slecht qua brandveiligheid in woningen”, zegt Renders. “Er moeten meer campagnes komen, maar brandveiligheid begint ook bij jezelf. Blijf investeren in rookmelders, praat met je gezin over nooduitgangen bij brand. Door er meer over te praten, kunnen we ervoor zorgen dat 2024 hopelijk een iets brandveilig jaar wordt.” Uit de cijfers van de voorbije tien jaar blijkt dat er jaarlijks gemiddeld bijna 63 doden vallen. “Gemiddeld sterft dus bijna om de zes dagen iemand in België door een woningbrand. Dat blijven drama-

tische cijfers.” Frappant is zijn vergelijking met de situatie in Nederland. Daar wonen meer dan zes miljoen mensen extra. Toch waren daar in 2023 tussen januari en september ‘slechts’ tien dodelijke slachtoffers. “Het gemiddelde in Nederland schommelt jaarlijks rond de dertig mensen. Ongeveer de helft van het aantal slachtoffers bij ons. In België doen we het dus veel slechter.” Tim Renders ziet daar een verklaring voor. “De wegen zijn er veiliger, er zijn minder arbeidsongevallen, de woningen zijn beter voorzien qua brandveiligheid. Er zit een gigantisch verschil in cultuur qua veiligheid. En het straffe is dat men daar veel compacter



Een van de vele woningbranden afgelopen jaar in ons land.  
 FOTO BR

woonst. Vuur kan veel makkelijker overslaan naar andere woningen, met meer kans op dodelijke slachtoffers. Toch gebeurt dat bij hen veel minder.” Bij de fatale woningbranden in

ons land sterft zestig procent van de slachtoffers tijdens de nacht of in de ochtend. Gemiddeld zijn de dodelijkste maanden december en januari, en is september de maand met de minste slachtoffers.

In Vlaanderen is het gemiddeld 111 dagen wachten tussen het eerste gesprek met hulpverleners van de centra voor geestelijke gezondheidszorg en het moment dat de hulpver-

leners. Gezondheidszorg center dubbel zo lang: liefst 222 dagen, of net geen 7 maanden. “De middelen moeten eerlijker verdeeld worden over de provincies”, zegt Bright Adiyia, lijsttrekker voor het Vlaams Parlement voor Groen. “Wie een gebroken been heeft, wordt meteen geholpen.

Aan de oorzaak van de erg lange wachttijden liggen onder andere een sterke toename van het aantal hulpvragen, vooral na corona, en het ontbreken van voorzieningen, voornamelijk in Noord-Limburg.

nieuws 4



**GEMEENTERAAD**  
**Sint-Truiden trapt nieuw jaar af met wederom een politiek ontslag**

regio 15



**TESSENDERLO**  
**Ref Marc herenigd met zijn redders: “Ze hebben een heldendaad verricht”**

nieuws 8-9

ZU-HA

