

Al ijsberend de winter door... Of warmlopen door sociale energiemaatregelen?

Evaluatie van de Sociale Openbaredienstverplichtingen Energie



Evaluatie van de Sociale Openbaredienstverplichtingen Energie

© Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie
Brusselsepoortstraat 8
2800 Mechelen
015 20 13 75

Cover: Philippe Corthout (Outline Graphics)
Druk: Arte-Print

1	Inleiding	7
2	Knelpunten inzake de werking van de vrije markt	11
2.1	Gebrek aan informatie op maat	14
2.2	Dienstverlening: klantvriendelijkheid, informatie ...	16
3	Gratis Kilowattuur	31
3.1	De gratis kWh: reeds jaren een vaste waarde voor elk huishouden, maar opnieuw onderwerp van discussie	31
3.2	Waarom Samenlevingsopbouw geen afschaffing van de gratis kWh wil	32
4	Statuut beschermde klant	35
4.1	Uitbreiding van de categorieën rechthebbenden	35
4.2	Verwarring over attesten rechthebbenden	36
5	Verhuis	39
5.1	Moeilijkheden bij het invullen van verhuisformulieren	40
5.2	Aanvaarden van verhuis zonder verhuisformulieren	41
5.3	Voorschotfacturen van het oude adres blijven komen	41
5.4	Problemen met deactiveren van budgetmeter na verhuis	41
6	Procedure wanbetaling	43
6.1	Het beginpunt van de procedure wanbetaling: knelpunten bij leveranciers	43
6.2	De bijkomende kosten voor een klant in moeilijkheden	45
6.3	Van de vrije markt via drop naar het sociaal vangnet	47
7	Budgetmeters	51
7.1	Brief van Dikke Freddy	51
7.2	Inleiding	55
7.3	Communicatie over de budgetmeter	58
7.4	Opladen van de budgetmeter	62
7.5	Terug naar de vrije markt	64
7.6	Naakte budgetmeters in sociale statistieken	65
8	Budgetmeters elektriciteit en stroombegrenzer	67
8.1	Autonome stroombegrenzer	67
8.2	Naakte elektriciteitsbudgetmeter en minimale levering van 10 ampère	68

9	Budgetmeter Aardgas	71
9.1	Plaatsing aardgasbudgetmeter	72
9.2	Startkrediet	72
9.3	Volledige uitval	73
9.4	Sparen voor barre tijden	74
9.5	Knipperlichtprocedure	75
9.6	De belevingswereld van aardgasbudget-meterklanten - overlevingsstrategieën en vermijdingsgedrag	76
10	Schuldafbouw	85
10.1	Inleiding	85
10.2	Aanpassing van het bestaande systeem van schuldafbouw	86
10.3	Keuze van systeem van betalen	90
10.4	Stopzetting van de schuldafbouw wanneer het actief krediet is opgebruikt (= vermijden dat de teller onder nul tikt)	91
10.5	Voldoende en onvoldoende oplading van de budgetmeter	91
11	Minimale levering in de aardgasbudgetmeter tijdens de winterperiode	93
11.1	Energieproblemen doorverwezen naar de hulpverlening	95
11.2	De autonomie en het beslissingsrecht van het OCMW	97
11.3	Kritische bedenkingen en aanbevelingen	99
11.4	Beter zicht op aantal OCMW's dat gebruik maakt van de minimale levering	99
11.5	Beter zicht op totaal aantal aanvragen	100
11.6	Herwerken van de richtlijn en het aanvraagformulier	102
11.7	Lijsten niet-opladingen: uitzuivering leegstand mogelijk?	104
11.8	Combinatie automatische schuldafbouw - minimale levering	104
11.9	Combinatie collectieve schuldenregeling en minimale levering	105
11.10	Stimuleren van opladingen buiten de winterperiode i.f.v. aanleggen reserve actief krediet	106
11.11	Doelgroep actiever sensibiliseren vanuit OCMW	107
11.12	Tot slot	108

12	De werking van de Lokale Adviescommissie	109
12.1	De autonomie van de OCMW's versus een uniforme aanpak van de problematiek en het gelijkheidsbeginsel	109
12.2	Gespecialiseerde hulpverlening	110
12.3	Specifieke eisen gekoppeld aan de voorstellen uit de 'Leidraad voor een goede praktijk van de LAC'	112
13	Afsluiting en heraansluiting	121
13.1	Lijst van geschorste klanten	124
13.2	Gemengde afnemers	126
13.3	Afsluiting onder voorwaarden	128
13.4	Kosten van aan- en afsluiten	129
13.5	Volledige afsluiting van gas en elektriciteit door problematische verhuis	130
13.6	Afsluiten en het recht op energie	131
14	Zaken buiten Vlaamse bevoegdheid	132
14.1	Onduidelijke facturatie	132
14.2	Misleidende informatie, agressieve en oneerlijke verkoopstechnieken	133
14.3	Onregelmatige, laattijdige en foute facturatie	135
14.4	Tussentijdse facturen	136
14.5	Sociaal tarief	136
14.6	Marktprijzen	139
15	Bijlage : 'Lokale woon-, water- en energiewinkels' op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen	141
15.1	Inleiding	141
15.2	Nood aan een brede focus	141
15.3	Samenwerking cruciaal	144
15.4	Toegankelijkheid centraal	147
15.5	Naar een kwaliteitslabel voor lokale woon-, water- en energiewinkels	152
15.6	Bibliografie	152

1 Inleiding

Sinds 1996, met onder andere de start van de lokale adviescommissie, neemt de Vlaamse overheid initiatieven in de strijd tegen energiearmoede. Sinds de liberalisering van de energiemarkt in 2003 kwamen daar nog heel wat maatregelen oftewel Sociale Openbardienstverplichtingen (SODV) bij. In 2011 zullen de VREG en het VEA, in opdracht van minister Van den Bossche, onderzoeken of de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale maatregelen kan verbeteren.

Het project Energie en Armoede van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie is betrokken actor en gaat op zoek naar knelpunten en ervaringen die de hiaten in de regelgeving en de praktijk duiden. We stellen immers vast dat een aantal sociale maatregelen onvoldoende bescherming biedt tegen energiearmoede. Enkele voorbeelden van wat er misloopt: het niet toekennen van de gratis kWh, moeilijkheden om na drop een leverancier te vinden omwille van hoge waarborgen, moeilijkheden bij het opladen van de budgetmeter, geen toekenning minimale levering voor de aardgasbudgetmeter, moeilijke relatie met de hulpverlening met 'positieve' LAC-beslissing tot gevolg ...

Om de evaluatie van de SODV's mee te stofferen verzamelden we knelpunten en ervaringen via individuele contacten, informatiemomenten en bevragingen.

Dat deden we in eerste instantie via onze 'traditionele' manier van werken waarmee we kwetsbare groepen bereiken, ondersteunen en informeren: onze maandelijkse projectvergaderingen in Brussel, de individuele contacten op kantoor en contacten met maatschappelijk werkers van allerlei welzijnsorganisaties. Via onze nieuwsbrief lanceerden we een oproep om knelpunten te signaleren en getuigenissen aan te leveren.

Voor deze evaluatie namen we extra initiatieven. We verzorgden infoavonden bij armenverenigingen en Welzijnsschakels en deden extra huisbezoeken (Antwerpen, Leopoldsborg, Kortrijk, Roeselare, Mechelen, Turnhout, Rumst, Kessel, Dessel, Beerse, Hasselt, Leuven...). We schreven artikels, werden geïnterviewd, deden een oproep in tijdschriften van middenveldorganisaties (Visie (ACW), De Werker (ABVV), LBC (ACV), Kerk en Leven, Onafhankelijk Ziekenfonds en de Liberale Mutualiteit).

We maakten een vragenlijst voor medewerkers/vrijwilligers van armenwerkingen en opbouwwerkprojecten als leidraad voor een gesprek over energieproblemen.

Het leverde erg diverse reacties op ... van goed geïnformeerde mensen en van mensen die werkelijk geen enkel besef hebben van hun energiesituatie, van mensen in armoede en van hun medestanders, zowel vrijwilligers als professionele hulpverleners ... Reacties die 'levens-echt' zijn: vol van verontwaardiging en boosheid, van machteloosheid en wanhoop en soms reacties met heel veel hoop of opluchting ...

Heel wat van deze reacties kan u terugvinden in dit rapport. Het is echter niet mogelijk al het ingezamelde materiaal letterlijk te verwerken.

Het rapport bevat een grondige evaluatie én beleidsvoorstellen, gestoeld op de ervaringen van de gebruikers.

Mieke Clymans - Ellen Dries - Dirk Meurkens - Ann Van der Wilt

Beste Ellen,

Ik las jullie artikel/oproep in Visie ...

Ik moet zeggen ik behoor (nog) niet tot de mensen die in armoede leven, maar ...

December 2009 verloor ik mijn job (HR-verantwoordelijke). Sindsdien ben ik op zoek naar een andere opportuniteit. Ik ben 45 jaar en alleenstaande.

Ik kan je in alle eerlijkheid zeggen dat om mijn kosten te drukken, mijn verwarming heel de winter door op 15 graden staat (gas).

Ook voor 'gewone' mensen zijn de energiekosten uitermate duur. Licht brandt hier nauwelijks, GSM, wassen, batterijen opladen, brood bakken, alles gebeurt op nachttarief.

Droogkast is afgeschaft - te duur. Autorijden gebeurt enkel om te gaan solliciteren en dan nog moet ik voor mijn diesel geld bijeenzoeken.

Ik heb een uitkering van rond de 1250 euro. Daar blijft een 250 euro van over na aftrek alle kosten en daar moet ik het mee doen (eten, dokter, kine, diesel, noem maar op)

En ik heb het nog goed! En ik voel me gelukkig, ik bedoel er komt wel een oplossing.

Ik kan me nauwelijks voorstellen dat er mensen zijn die met nog minder moeten leven. En toch, zijn er zo velen. Het wordt hoog tijd dat de 'uitkeringen' en 'pensioenen' aan de levensduurte worden aangepast, mijn gedacht. De energie/petroleumkosten kosten je al gauw een 400 euro per maand. Wat in verhouding met je loon absoluut niet meer evenredig is.

Vermoedelijk hebt u niet echt iets aan mijn schrijven, omdat het niet echt beantwoordt op je vraag, maar ik wilde gewoon even reageren.

Groet,

C.W. uit Sint-Niklaas

Ik ben alleenstaande moeder met drie kinderen. Mijn inkomen is veel te laag om mijn energiefacturen te betalen. Ik leef onder bewindvoering en krijg wekelijks 100 euro leefgeld voor mezelf en mijn drie kinderen. Van dit leefgeld moet ik ook mijn energiefacturen betalen. Ik ben gedropt door mijn leverancier.

Op 8 december 2010, midden in de koude winterperiode, worden de budgetmeter gas en elektriciteit geplaatst. Tegelijk wordt in beide budgetmeters de schuldafbouw ingeschakeld, 5 euro per week in elke budgetmeter. Dit betekent minstens 40 euro per maand. Het vriest en het sneeuwt. De bewindvoerder verhoogt mijn leefgeld niet. Uiteraard kan ik mijn kaart maar af en toe opladen.

Om ons in de koude een beetje te behelpen, halen we matrassen en dekens naar beneden, naar de woonkamer. We verwarmen ons aan de houtkachel. Hout kunnen we gelukkig bij mijn ouders halen.

Ook onze laatste nutsvoorziening, water, wordt afgesneden. De bewindvoerder wilde niet naar de LAC gaan of geen betaalplan afspreken voor de waterfactuur. Een afsluiting was het gevolg.

Getuigenis E. - Leren Ondernemen Leuven

2 Knelpunten inzake de werking van de vrije markt

De liberalisering van de energiemarkt ... worden maatschappelijk kwetsbare groepen er beter van?

De vrijmaking van de energiemarkt sinds 2003 heeft heel wat verandering teweeggebracht: kleine leveranciers vonden hun weg naar de markt, er ontstonden meer mogelijkheden om betaalbare groene stroom te kopen, de klant heeft meer keuzevrijheid ...

Maar de gerealiseerde concurrentie, prijsdalingen en een betere dienstverlening bleven ondermaats. Bovendien leidde de vrijmaking ook tot een heleboel maatschappelijke problemen. De Vlaamse overheid ontwikkelde sociale openbaredienstverplichtingen om een vangnet te bieden aan klanten met betalingsproblemen die gedropt worden van de vrije markt. Ook dat vangnet vraagt nog voortdurend bijsturing en verfijning.

Voor maatschappelijk kwetsbare groepen is de vrijmaking een nest waarin een kat haar jongen niet meer vindt. Op zoek gaan naar de goedkoopste leverancier, leveranciers van netbeheerders onderscheiden, een verhuis regelen, de keuze maken voor vaste of variabele prijzen, het verschil tussen grijze en groene stroom kennen, de kleine lettertjes van het contract begrijpen ... het is geen sinecure.

“De liberalisering heb ik niet echt als iets positiefs ervaren. Het vrijmaken van de energiemarkt zou voor scherpere prijzen moeten zorgen. Ik ben daar niet echt van overtuigd. Wel is er sprake van een ware concurrentieslag en worden de zaken alsmaar ingewikkelder, een fenomeen dat zich wel meer voordoet en naast arme mensen ook eenvoudige mensen uit de boot doet vallen. Of een en ander in hun belang is, is men hen zeker niet komen vragen.”

L.P., reactie op Visie

Uit de gesprekken met mensen in armoede en uit de reacties op onze oproep naar ervaringen met de energiemarkt blijkt dat hun leven vaak beheerst wordt door de stijgende energieprijzen, de angst voor hoge energiefacturen en hoe die onder controle te houden.

Zoals u ziet schrijf ik dit na 22 uur. Ik was, strijk, kook soep en mail ook na 22 uur. U zal vast begrijpen waarom: gelukkig kost de elektriciteit dan de helft.

In juni 2001 kocht ik het appartementje waarin ik nog steeds woon. In juni van dit jaar is de hypothecaire lening eindelijk afbetaald. Er is hier geen enkele vierkante centimeter geverfd of behangen. Ik durf daarom geen mens uitnodigen. Mijn sociaal leven is een dikke nul, een ticket voor de film is al te duur.

Dit appartement is gebouwd met de aller-goedkoopste materialen: plastieken ramen die hier en daar al stuk zijn, deuren die je geen deur kan noemen ... én verwarming met oplaadbare radiatoren op elektriciteit (die verwarmingsmethode is het goedkoopste bij de bouw; een gasinstallatie of verwarmingssysteem met stookolie kosten dan een pak meer). Wat niemand je vertelt, is dat deze verwarmingsmethode ontzettend veel geld kost. Dat kan ik niet betalen. In de winter staat de verwarming dus niet op. Al is het hier ijskoud, ik doe zoveel mogelijk dikke kleding boven elkaar aan en zit 's avonds met een dik dekbed voor de tv. Twee dagen voor Kerstmis zet ik de verwarming op. Het is zo triest op een mooie feestdag in de kou te zitten. Op 2 januari van het volgend jaar gaat de verwarming terug uit voor een gans jaar.

Dan is het telkens weer bang afwachten voor de eindafrekening van de elektriciteit in februari. Ondanks al die koude maanden (en het was weer héél koud de voorbije winter) moet ik telkens weer een grote som bijbetalen. Ik word er zo triestig én kwaad om! Wat gebeurt er nu weer? Mensen met een goed inkomen die zonnepanelen kunnen betalen, worden beloond. Anderen zoals ik moeten nog meer betalen voor hun elektriciteitsverbruik. Is dat eerlijk?

M.J. uit Tessengerlo

Enkele jaren geleden werden we om de oren geslagen met allerlei reclame over spaarlampen. Wij hebben dan uiteindelijk voor honderden euro's aan spaarlampen geplaatst in de winkel. Ondertussen zijn er al veel gesneuveld en is de prijs gelukkig naar beneden gegaan.

Wij dachten, na een jaar, dat we heel wat minder elektriciteit verbruikt zouden hebben. Dat klopte ook, maar minder verbruik resul-

terde niet in een lagere factuur. We hebben 400 euro meer moeten betalen.

We zijn nu ondertussen een jaar verder en de artikelen in de krant liegen er niet om: “Stijgende prijzen voor gas en elektriciteit.”

Wij zetten onze verwarming (CV op gas) op 16 graden tijdens de dag (doen extra kledij aan) en 's avonds tot 23 uur op 18 graden. Telkens als die ketel aanslaat, gaat er af en toe een soort schrik door je lijf dat je de euro's zo ziet buitenvliegen.

Het bleef dit voorjaar lang koud, veel te koud om zonder verwarming te zitten.

Ik bedoel dus dat wij al drie jaar na elkaar zuiniger en zuiniger worden, maar onze factuur blijft stijgen. Blijkt dus dat de distributienettarieven fors duurder worden. We hebben echt schrik om onze afrekening na de winter te ontvangen. Er moet iets veranderen!

Bij ons is het echt elke dag DIKKE TRUIEN-dag. Hoe lang houden we dit nog vol?

Ik heb geen schoorsteen, had anders al lang een houtkachel geplaatst. Ik kan gemakkelijk aan stookhout geraken, gratis.

J. en S. uit Oostende

Hieronder zetten we de problemen op een rij. Daarbij kunnen we ons ook baseren op de energieproblemen waarmee onze collega's van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad werden geconfronteerd tijdens hun spreekuur, tijdens infomomenten en huisbezoeken.

Het gaat lang niet alleen over betalingsmoeilijkheden omwille van te hoge facturen maar ook om erg ingewikkelde dossiers waarin fouten moeten worden rechtgezet zoals een problematische verhuis, mee betalen voor de handelszaak op het gelijkvloers, met verschillende appartementen één meter delen, betalingen die fout worden geregistreerd ... Zulke dossiers lopen vaak vast. De ervaring leert dat dit dikwijls het gevolg is van de



manier waarop energieleveranciers de dienstverlening organiseren en dossiers opvolgen. Daarin nemen ze niet altijd hun verantwoordelijkheid.

Met een petitieactie “Het is mijn energie?!” heeft Samenlevingsopbouw Antwerpen stad een aantal knelpunten aangekaart die een vlotte oplossing van energieproblemen in de weg staan.

2.1 Gebrek aan informatie op maat

Alle campagnes en initiatieven van de overheid en netbeheerders ten spijt, beschikt de energieconsument - in het bijzonder de maatschappelijk kwetsbare consument - over onvoldoende informatie om op zoek te gaan naar de laagste energieprijis, om weerbaar te zijn in een geliberaliseerde markt of om zijn sociale rechten te doen gelden ...

Er is veel informatie, maar die is niet gemaakt op maat van de doelgroep of wordt niet via gepaste kanalen verspreid. Vergeet niet dat één op zeven Vlamingen functioneel ongeletterd is. Campagnes en algemene briefwisseling gaan grotendeels aan hen voorbij. Een voorbeeld daarvan is de V-test: dat dit een leveranciersvergelijking inhoudt, is voor velen onduidelijk.

Doordat het voor maatschappelijk kwetsbare groepen niet evident is hun weg te vinden op de vrijgemaakte energiemarkt gaan de mogelijke voordelen aan hen voorbij. Zij hebben minder toegang tot de instrumenten (bv. internet) die een bewuste keuze ondersteunen. Of ze missen de vaardigheden om deze instrumenten te gebruiken, tenzij ze begeleid worden door een vertrouwenspersoon. De digitale kloof is voor hen een realiteit.

Het ontbreekt mensen in armoede aan essentiële kennis over hun rechten en plichten. Er zijn ook weinig laagdrempelige organisaties, die dit soort dienstverlening bieden. Kwetsbare doelgroepen vinden ook amper een deskundig aanspreekpunt waar ze terecht kunnen met vragen en problemen. Sommige mensen hebben werkelijk geen besef van hun energiesituatie.

F. T. uit Mechelen heeft een invaliditeitsuitkering van de mutualiteit. Hij weet niet of hij recht heeft op sociaal tarief of het statuut beschermde klant.

De man kreeg al wel eens een herinneringsbrief, maar hij weet niet of hij gedropt is door zijn leverancier. Hij heeft geen idee van wie hij facturen krijgt/ bij wie hij klant is. Sinds 6 april 2011 heeft hij een budgetmeter voor gas en voor elektriciteit. Hij laadt zijn budgetmeter elektriciteit op met 50 euro per maand. Hij weet niet of er een betaalplan

in de budgetmeter zit, of op welke manier schulden verrekend worden bij het opladen van de budgetmeter. Hij laadt zijn kaarten bij Eandis op, omdat hij daar kan betalen met de bankkaart. Bij zijn vroegere leverancier Electrabel betaalde hij voorschotten van 115 euro per maand voor gas en elektriciteit samen. Bij de eindafrekening kreeg hij 800 euro terug, maar de voorschotten bleven wel hoog. Hij weet niet waarom.

We pleiten voor de implementatie van een lokale Woon-, Water- en Energiewinkel in elke gemeente (of intergemeentelijk). Tenminste, als die aan een aantal voorwaarden voldoet. Zo dient er werk gemaakt te worden van een uitgekende communicatiepolitiek die niet alleen middenklassers, maar ook mensen in armoede, anderstaligen enz. weet te bereiken. Energiewinkels moeten bij uitstek laagdrempelig en toegankelijk geconcipieerd worden, als een “open huis”, maar net zo goed als een “winkel die naar je toe komt”. Er dient geïnvesteerd te worden in actieve begeleiding en hulp op maat. De aangeboden informatie en begeleiding dienen zowel te handelen over energievragen (facturen, sociale openbare dienstverplichtingen enz.) als over energiebesparende investeringen en REG. (zie conceptnota in bijlage)

Aanbevelingen

- ✓ De mogelijkheid om telefonisch bij de VREG een prijzenvergelijking te vragen, moet beter bekend gemaakt worden bij sociaal zwakke doelgroepen.
- ✓ De distributienetbeheerder mag zich geen sociale leverancier noemen, dat zorgt voor verwarring met het sociaal tarief.
- ✓ We vragen een gratis nummer om leveranciers en distributienetbeheerders te bereiken, zonder verhoging van de energietarieven.
- ✓ Lokale Woon-, Water- en Energiewinkels moeten in elke gemeente (of intergemeentelijk) geïnstalleerd worden.
- ✓ Elke baliefunctie van (sociale) openbare diensten moet beschikken over minimale kennis van de energieproblematiek om gericht te kunnen doorverwijzen.

2.2 Dienstverlening: klantvriendelijkheid, informatie ...

Ik ben een werkzoekende alleenstaande vrouw van 50 met twee kinderen van 16 en 18 jaar. Ook ik heb negatieve ervaringen met de rekeningen van de elektriciteit.

Na mijn scheiding ben ik in ons huis blijven wonen. Louter administratief heb ik bij Electrabel gezegd dat de factuur nu op mijn naam mocht staan en niet meer op die van mijn ex-echtgenoot. Prompt kreeg ik bericht dat ik dan een nieuw klanten- en dossiernummer kreeg en dat de meterstanden dienden ingediend te worden voor een afsluiting en een registratie als nieuwe bewoner. Het resultaat was dat ik de maand van afsluiting 2 maal moest betalen.

Na mijn klacht kreeg ik te horen dat ik die afsluiting en nieuwe maand maar moest betalen en dat dit later wel rechtgezet zou worden. Op dat moment was elke euro die ik moest betalen er een te veel, dus weigerde ik om 2 maal te betalen. Na vele mails en telefoontjes was de oplossing nog niet in zicht, tot ik dreigde om deze zaak aan Test-Aankoop voor te leggen. Enkele dagen later moest ik enkel de afsluiting betalen en was alles naar mijn wensen in orde.

Wat later kreeg ik de eindfactuur en zag ik dat de gratis kWh niet was afgetrokken. Dit heb ik zeker nog 3 maal ondervonden in de volgende afrekeningen.

Als antwoord op mijn vraag hieromtrent kreeg ik eerst geen uitleg en na aandringen een smoes dat Electrabel de laatste maand van dat jaar ook geen geld gekregen had van een distributeur of overheid (of zoiets) en dat deze kWh volgend jaar zou afgerekend worden. Ik reageerde toen dat ik steeds elke maand op tijd mijn voorschot betaalde en desnoods 11/12 van mijn tegoed moest ontvangen. Na enkele boze (van mij) en afwimpelende (van hen) mails heb ik weer met Test-Aankoop gedreigd en o wee na 14 dagen kreeg ik een creditnota in de bus en een dag later stond het tegoed op mijn bankrekening. Ik heb deze klacht nog voor enkele bureaus en vrienden gemeld en steeds met Test-Aankoop gedreigd en dat is dan snel allemaal in orde gekomen. Heb Electrabel bedankt en gevraagd dat ze ook de mensen die minder mondig en minder toegang tot hun diensten hebben op dezelfde manier zouden behandelen, maar ik vrees dat wie niets weet en niet reageert, veel te kort gedaan wordt.

Ik kijk nu de rekeningen van enkele vrienden en burens na voor ze betalen en zie steeds weer fouten in de aanrekening of tegoeden die niet verrekend werden.

Ik hoop dat Electrabel eens goed op de vingers getikt zal worden want het zijn uiteindelijk de zwaksten die steeds de dupe zijn. Zij weten dikwijls niet waar ze recht op hebben of durven/doen niets omdat ze de weg niet kennen of omdat Electrabel zo'n hoge drempel heeft om gehoord te worden.

Men scheept je af met smoezen die kant noch wal raken maar zó geleerd klinken dat menigeen er het noorden bij verliest en denkt dat ze gelijk hebben.

C.V.B. uit Sint - Niklaas, reactie op Visie via mail

G. was klant bij Nuon, maar kreeg gedurende twee jaren geen factuur.

Plots kreeg hij facturen van 400 euro per maand. De man schakelde een advocaat in, maar na 7 jaar is er nog geen oplossing. Hij werd gedropt en kon moeilijk een andere leverancier vinden. Uiteindelijk kwam hij bij EBEM terecht en is zeer tevreden over hun klantvriendelijkheid.

Dossier Samenlevingsopbouw Antwerpen stad

2.2.1 Callcenters en 078-lijnen

De meeste leveranciers zijn enkel te bereiken via post, mail of 078-lijnen. Post en mail zijn geen efficiënte middelen om te onderhandelen over een probleem, dus blijft enkel telefoneren over.

078-lijnen zijn echter duur, zeker als je enkel kan bellen met een gsm. Bovendien zijn de wachttijden vaak 'langer dan voorzien', terwijl de rekening verder aantikt. Om een complex probleem opgelost te krijgen, volstaat één gesprek meestal niet. Bij doorschakeling met een achterliggende dienst moet het probleem opnieuw toegelicht worden.

Voor maatschappelijk kwetsbare mensen is de telefoon bovendien een moeilijk communicatiemiddel: men kan de factuur niet samen bekijken, men moet het Nederlands goed machtig zijn, men moet het probleem haarfijn uitgelegd krijgen ...

Aanbeveling

Er is een grote nood aan betaalbare en eenvoudige communicatiekanalen met de leveranciers. Leveranciers kunnen lokale kantoren opzetten per regio waar ze actief zijn, zodat klanten in een persoonlijk gesprek hun probleem kunnen toelichten en trachten tot een oplossing te komen. Bij het opzetten van lokale kantoren vragen we specifieke aandacht voor de hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare groepen.

Een ander alternatief is het ter beschikking stellen van een gratis telefoonlijn, in plaats van de betalende 078-lijnen, maar zonder een verhoging van de tarieven.

2.2.2 Dossierbeheerder

Voor eenvoudige vragen, zoals het opstellen van een betaalplan of het opstarten van een nieuw contract, volstaan meestal één of twee telefoontjes naar de leverancier. Dit zijn veeleer standaardprocedures met standaardantwoorden. Toch merken we ook hier een verschil in afhandeling bij verschillende telefonisten.

A. woont met zijn gezin in een slecht geïsoleerde huurwoning. Wanneer bij verhuis de slotfactuur komt, moet hij 1635 euro bijbetalen voor gas. Dit kan A. onmogelijk in één keer betalen. We bellen voor een betaalplan. De eerste telefoniste stelt een betaalplan voor gespreid over 12 maanden. Dat geeft maandelijks een bedrag van 136,25 euro, bovenop de andere facturen. Dit is niet haalbaar. Maar de telefoniste vertelt dat dit de enige mogelijkheid is. We bellen een tweede maal. De tweede telefoniste verbindt ons onmiddellijk door met de achterliggende dienst. Er wordt een betaalplan opgesteld, gespreid over 24 maanden.

Dossier Samenlevingsopbouw Antwerpen stad

Met grotere problemen en moeilijke dossiers, zoals een problematische verhuis, een dubbel leveringscontract of het betalen voor je onderbuur, ben je al gauw een paar maanden zoet.

Niet elke medewerker van een callcenter kent de energiemarkt voldoende om moeilijke dossiers op te lossen, waardoor foute of onvolledige antwoorden worden gegeven. Je moet als klant erg alert zijn, de Nederlandse taal (of een andere landstaal) goed beheersen én kennis hebben van je rechten ... om een goede oplossing voor je probleem af te dwingen.

Bovendien krijg je als klant geen vaste dossierbeheerder, waardoor je probleem steeds opnieuw moet worden toegelicht en uitgezocht. Medewerkers waarmee vorige afspraken gemaakt werden, zijn niet meer te achterhalen, beloftes die niet werden nagekomen zijn moeilijk te verifiëren, niet alles wordt duidelijk in het dossier gezet zodat de volgende medewerker gemakkelijk verder kan, enz.

Aanbeveling

Voor dossiers die meer dan één telefoongesprek vereisen om tot een oplossing te komen, moeten dossierbeheerders aangesteld worden. Deze medewerkers dienen zeer goed op de hoogte te zijn van de werking op de energiemarkt en de wetgeving wat dat betreft. Een gezonde dosis creativiteit om minder voor de hand liggende oplossingen te bedenken, is mooi meegenomen.

2.2.3 Wie draait op voor de fouten? Wie neemt verantwoordelijkheid op?

Wanneer klanten fouten maken, dragen ze de gevolgen. Maar ook wanneer leveranciers of callcenters fouten maken, draait de klant er soms voor op. Telefonisch gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen (bv. terugbellen, facturen doorsturen, binnen de maand een antwoordbrief sturen, aanpassingen in het computersysteem doen ...). Rechtzetting van deze fouten loopt niet van een leien dakje.

M. probeert sinds november 2008 zijn dossier bij de leverancier in orde te brengen. In het huurhuis waar hij woonde waren de meternummers van 4 appartementen door elkaar gehaald. Na verschillende acties van M. (telefoons, bezoeken aan het loket, een brief) gebruikt de leverancier de juiste meternummers en EAN-codes. In maart 2010 is de situatie voor M. nog steeds niet rechtgezet.

M. is verhuisd maar bij de eindafrekening is de leverancier erin geslaagd om zowel bij de gasafrekening als bij de elektriciteitsafrekening fouten te maken. De klant heeft nochtans de juiste eindmeterstanden doorgegeven aan het energieloket dat de leverancier openhoudt op het postkantoor. Ook nu moet M. er zelf voor zorgen dat alsnog alles rechtgetrokken wordt. In maart 2010 ontvangt M. een brief van een incassobureau voor oude facturen (lees foute facturen) die nog niet betaald zijn ...

Er waren nochtans telefonische afspraken met de leverancier dat de afrekeningen die M. ontving niet betaald moesten worden tot er duidelijkheid was over zijn dossier.

Dossier Samenlevingsopbouw Antwerpen stad

Als een leverancier de fout of het probleem niet erkent, loopt de klant de kans om gedropt te worden door de leverancier, wanneer hij de betreffende facturen weigert te betalen. Er worden bovendien aanmaningskosten aangerekend en M. wordt ten slotte doorverwezen naar een incassobureau of deurwaarder. Op dat moment kan hij bij de leverancier zelfs niet meer terecht voor informatie over zijn dossier.

Bovendien weigeren leveranciers meestal om een afspraak op papier te zetten. Klanten hebben dus geen bewijs. Het blijft woord tegen woord, waarbij de sterkste wint.

Wie neemt in deze gevallen de verantwoordelijkheid op? Wat staat hier als vergoeding voor de klant tegenover? Gebruiken leveranciers callcenters om zich achter te verschuilen? Wanneer deze fouten maken is er nooit een vorm van schadevergoeding, bv. voor de vele telefoontjes, de tijd, de stress ...

Maart 2009, eerste bezoek aan energiepermanentie.

E. is zelden thuis maar ontvangt hoge elektriciteitsfacturen. Er is onduidelijkheid over het meternummer. Na een telefoontje met Eandis blijkt dat hij de verkeerde EAN-code heeft doorgegeven aan Electrabel. Electrabel heeft steeds de rekening van het gelijkvloers (een viswinkel met koeltogen) voorgelegd aan E. Eandis belooft hierover een kennisgeving te sturen naar Electrabel.

E. weigert de rekeningen nog te betalen. Hij ontvangt daardoor een ingebrekestelling. Na een telefoongesprek met Electrabel vervalt de ingebrekestelling. Er zal een nieuwe, geschatte berekening gemaakt worden van de voorbije jaren. E. geeft zelf de beginmeterstand en andere meterstanden door.

E. ontvangt een paar weken later een afrekening van de laatste 6 maanden. Hij krijgt geld terug.

Maar wat met de andere maanden, de vorige jaren? “Dat wordt nog berekend.”

Electrabel laat E. bovendien weten dat hij een verhuisformulier moet invullen, dat mee ondertekend moet worden door de eigenaar. Waarom? We bellen voor meer informatie naar Electrabel, maar worden niets wijzer. Er is plots niets meer bekend over de meterwissel, men vindt niets van het dossier terug ...

Een week later bellen we opnieuw naar Electrabel. Nu blijkt dat Electrabel dacht dat E. de eindafrekening van gas betwijfelde. Maar daar heeft de klant nooit voor gebeld. Het ging over de elektriciteitsfactuur. Het verhuisformulier is niet meer nodig.

Electrabel wacht nu op Eandis die de meterstanden moet doorgeven, dan pas kunnen ze de elektriciteitsafrekening opmaken.

Uiteindelijk krijgt E. een volledig foute afrekening. Electrabel heeft opnieuw het foute meternummer gebruikt! We moeten opnieuw alle informatie doorgeven. De telefoniste meldt dat de vorige telefonistes telkens de verkeerde procedure volgden, waardoor het dossier niet juist is afgehandeld ... Er zal een nieuwe afrekening gemaakt worden. Weer wachten dus. Ondertussen verhuist E. naar een nieuw adres. Hij moet een waarborg van 305 euro betalen als hij klant wil blijven, omdat hij zijn facturen niet regelmatig betaald heeft! Na een kwaad telefoontje wordt de waarborg ingetrokken.

Midden juni heeft E. nog altijd geen eindafrekening voor elektriciteit gekregen, dus we bellen naar Electrabel. Daar vindt men eerst geen informatie terug en merkt men later dat er sinds de vorige telefoon niets met het dossier is gebeurd. De telefonist verzekert ons dat hij er persoonlijk voor zal zorgen dat het dossier wordt opgevolgd.

We zijn ondertussen september 2009. We bellen voor de zoveelste maal om te vragen naar de afrekening. De telefoniste zegt dat het dossier nog openstaat. We moeten geduld hebben. E. geeft het op.

Dossier Samenlevingsopbouw Antwerpen stad

Aanbeveling

In eerste instantie moeten fouten vermeden worden. Ook hier kan een goed opgeleide dossierbeheerder voorkomen dat dossiers onrechtmatig worden doorverwezen naar een gerechtsdeurwaarder, of dat de dropprocedure verder loopt terwijl men tijdig heeft ge-

vraagd om de situatie te onderzoeken, enz. Bovendien geeft een dossierbeheerder de leverancier een gezicht, je weet met wie je aan het onderhandelen bent.

Wanneer fouten vanwege de leverancier zich voordoen, dienen deze zo snel mogelijk rechtgezet te worden. De leverancier en de consument moeten betreffende betalingsvoorwaarden gelijk behandeld worden: bij fouten waar de klant nadeel van ondervindt, dient de klant vergoed te worden.

2.2.4 Toegang tot meter en meteropname

Het doorgeven van meterstanden zijn cruciale momenten bij verhuis of veranderen van leverancier/netbeheerder. De meeste problemen komen voor bij verhuis of bv. bij woningen die leegstaan. Meer dan de helft van de klachten bij de Ombudsman Energie gaat dan over foutieve meterstanden. De slotfactuur bij verhuis gebeurt soms op basis van foutieve meterstanden of op basis van geschatte meterstanden. Soms blijft de afrekening heel lang uit.

De toegang tot de meter is niet altijd verzekerd. Het blijft een realiteit dat niet alle huurders, o.a. in (sociale) woonblokken, tot bij hun eigen meter geraken voor aflezing of opname.

Wanneer energiegebruikers energie willen besparen is het nochtans aangeraden om een meterkaart in te vullen, als deelnemer van de Energiejacht bv. wordt dit ook gevraagd.

Wat de meterstanden betreft, heeft de netbeheerder een belangrijke taak in de verificatie. Het foutief doorgeven van meterstanden gebeurt zeker niet altijd met opzet. Voor veel mensen is het gewoon een moeilijke karwei, met serieuze gevolgen.

Mijn leverancier en huisbaas belazeren mij. Vorig jaar kreeg ik met de jaarafrekening 600 euro terugbetaald, nu moet ik 1500 euro betalen. Vorig jaar verbruikte ik zogezegd maar 70 kWh elektriciteit, dit jaar verbruikte ik 6000 kWh. Hoe komt dat ik vorig jaar een factuur kreeg voor maar 70 kWh? Dit moet de leverancier toch weten dat dit niet kan. Op het moment dat ik zoveel geld terug kreeg, was ik tevreden. Mijn budget was heel krap, dus dat kwam goed van pas. En de rekening is zo ingewikkeld dat ik het toch niet kan nagaan.

N. A. uit Turnhout

2.2.5 Domiciliëring

Bij domiciliëring krijgt de klant meestal geen tussentijdse facturen meer thuis gestuurd. Zo beschikt de klant over weinig informatie. Meestal is hij zich hier niet bewust van op het moment dat hij toestemt ('de kleine lettertjes') in de betaling via domiciliëring. Wanneer klanten een domiciliëringsopdracht hebben, verliezen ze de controle en het overzicht op de zaak.

Op het einde van de maand maart stond er bijna geen geld meer op mijn rekening. Ik keek op mijn uittreksels. Na navraag door het project Energie en Armoede bleek dat mijn leverancier het bedrag van mijn eindafrekening (verbruik 2011), op de vervalddag, in één keer gedebi-teerd had van mijn rekening. Het ging om 400 Euro. Dat is veel geld. Ik had, na betaling van de huur, geen geld meer om van te leven. Ik was onder andere aangewezen op de voedselbedeling.

Het was volgens Nuon onmogelijk om dit geld terug te storten. Had ik zelf contact opgenomen voor een betaalplan, had Nuon wel gespreide betalingen toegestaan. Bij deze heb ik mijn domiciliëring stopgezet.

Mijn verhaal kreeg nog een staartje. Zelf dacht ik dat ik klant was bij Luminus. Dat bleek niet zo te zijn. Sinds twee jaar ben ik klant bij Nu-on. De Luminus-medewerker wees mij erop dat er nog een servicecon-tract liep bij hen. Maar ik was al twee jaar geen klant meer.

Toch betaalde ik maandelijks ongeveer 7 euro. We zegden dit onmid-dellijk aangetekend op, maar het contract loopt nog tot februari 2012. Nooit een domiciliëring meer voor mij!"

J.S. uit Turnhout

Aanbevelingen

Wanneer een klant een contract afsluit, moet duidelijk uitgelegd worden wat een domici-liëring inhoudt. De domiciliëring moet ook uitdrukkelijk in het contract vermeld worden. Hulpverleners dienen cliënten ook te wijzen op de nadelen van een domiciliëring of eerder de bestendige opdracht promoten.

2.2.6 Het vragen van waarborgen door de leveranciers

Klanten bij wie betaalproblemen verwacht worden, dienen vaak een waarborg te betalen. Dat is zo voor klanten die gedropt zijn, maar het gebeurt ook bij klanten die al hun schulden bij de netbeheerder afgelost hebben. Dat belemmert vanzelfsprekend de terugkeer naar de vrije markt. Die waarborg kan erg hoog zijn, tot drie keer toe de voorschotfactuur. Voor mensen met een beperkt budget is dat absoluut niet haalbaar. Het is ook erg onduidelijk wat er met die waarborg gebeurt en wanneer de klant de waarborg terugkrijgt. Is dat na de stopzetting van het contract of wanneer je één volledig jaar geen enkele herinnering hebt gekregen of steeds stipt betaalde?

“Mijn leverancier vraagt een waarborg, toch voer ik mijn betalingen correct uit, behalve toen ik in het ziekenhuis lag. Ik betaal mijn waarborg want ik wil wel bij Electrabel blijven, ben daar al meer dan 10 jaren klant. Maar wanneer zie ik deze waarborg met of zonder interesten terug?”

Pas als ik word buitengezet of een nieuwe leverancier kies, krijg ik de waarborg terug. Want een heel jaar op tijd betalen, kan ik niet garanderen, omwille van een vakantie of eventueel ziekenhuisverblijf.”

Huurder SVK, Getuigenis op kantoor

Niets verbiedt leveranciers een waarborg te eisen, maar dat kunnen ze enkel als ze een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg opnemen in het leveringscontract. Zo kan de energieleverancier bv. na twee wanbetalingen een onherroepelijke en onvoorwaardelijke zekerheidsstelling vragen zoals een bankgarantie of een waarborgsom ten bedrage van drie maanden geschat verbruik.

In de contracten van de meeste leveranciers vind je deze clausules dan ook terug. Zo lezen we in de Algemene Voorwaarden bij Electrabel:

In de volgende gevallen kunnen wij u voor de duur van uw contract een waarborg vragen:

indien u klant bij ons wil worden nadat uw contract met uw vorige leverancier werd beëindigd omdat u uw facturen niet betaalde;

indien u schulden bij ons hebt op het moment dat u met ons een contract wenst te tekenen. In dat geval kunnen wij u bovendien verzoeken deze schulden eerst te voldoen; indien u in de periode van 36 maanden voorafgaand aan het moment dat u opnieuw klant bij ons wenst te worden of tijdens de uitvoering van uw contract een betalingsachterstand van minimum 2 maanden bij ons hebt (gehad).

“raar ... maar ... waar - borg”

Een “garantie” op elektriciteit en gas kan in ons (Vlaamse) land aan niemand verleend worden. De wet staat dit momenteel niet toe.

Een “garantie” vragen als energieleverancier aan je klant kan te pas en te onpas. De wet staat dit wel toe.

De dienst Activering van een OCMW trekt aan de alarmbel.

Meneer P. is gezinshoofd en tewerkgesteld als artikel 60. Met een klein inkomen probeert het gezin het hoofd boven water te houden. Iedere maand betalen ze keurig hun energiefactuur bij Electrabel ... maar telkens net iets te laat van zodra het vervangingsinkomen van meneer P. wordt gestort. De leverancier klaagt niet, stuurt geen informatie of aanmaningen maar houdt deze maandelijkse over-tijd-betaling blijkbaar goed bij.

Want zie, bij de verhuis van het gezin P. hebben ze prijs! Zelfs zonder vernieuwing van het leveringscontract eist de leverancier een waarborg van 180 euro, niet omdat de voorschotten NIET werden betaald, maar omdat ze te laat werden betaald. De klant krijgt voor deze waarborg ook geen betaalplan. Meneer P. kan onmogelijk 180 euro ophoesten. Electrabel stuurt herinneringsbrieven voor de waarborgkost en voegt er steevast herinneringskosten bij. Meneer P. betaalt trouw zijn voorschotfacturen.

Meneer P. vraagt zich terecht af: “Als ik de waarborg betaal, wanneer krijg ik hem dan terug?” “Binnen de twee jaren”, stelt Electrabel telefonisch, “maar we kunnen je ook droppen als je de factuur van de waarborg niet betaalt.”

Meneer P. is bang en voor ons rijzen er dikke vraagtekens want de ‘Algemene voorwaarden’ van de leverancier en zijn telefonische mededelingen aan de klant spreken elkaar tegen.

De reden van waarborg: “indien er in een periode van 36 maanden tijdens de uitvoering van het contract een betalingsachterstand van minimum 2 maanden is.” Meneer P. heeft geen betaalachterstand, hij betaalde enkel zijn maandelijkse facturen een paar dagen te laat.

Teruggave waarborg: “De waarborg zal worden teruggegeven, binnen de 30 dagen volgend op de datum van de slotfactuur of zal dienen ter betaling van uw onbetaalde facturen.” Dit strookt niet met wat er aan de telefoon wordt gezegd. Bovendien is meneer P. niet van plan zijn

contract te stoppen en zal hij ook geen slotfactuur ontvangen. Hij wil net de waarborg én een mogelijke drop omwille(!) van de waarborg betwisten!

Aanbevelingen

- ✓ De overheid moet minstens grenzen (vgl. de maxima bij de verbrekingsvergoedingen) opleggen wat de hoogte van de waarborg betreft.
- ✓ Naar analogie van de huurwaarborg dient de energiewaarborg op een geblokkeerde rekening gestort te worden.
- ✓ Het moet duidelijk zijn wanneer en onder welke voorwaarden de klant de waarborg terugkrijgt.
- ✓ Of iemand een gedropte klant is, dient voor de leveranciers verborgen te blijven.
- ✓ De interessen die de leveranciers krijgen op de waarborgsom moeten teruggaan naar de klant.

2.2.7 Betaalplannen

Geachte,

Ik schrijf u op advies van de hoofdmaatschappelijk assistente van OCMW V. Ik werk al enige tijd als maatschappelijk assistente voor de sociale dienst van OCMW V. Ik heb in het verleden nooit problemen gehad met Electrabel, maar nu is er toch een kwestie die me zwaar tegen de borst stuit.

Afgelopen woensdag (21 oktober) kreeg ik van een cliënte de vraag te bemiddelen in verband met een aangevraagd betaalplan.

Betrokkene had voor haar afrekeningsfactuur op eigen initiatief een betaalspreiding aangevraagd aan Electrabel. Ze deed dit telefonisch op 12 oktober 2009.

Het betaalplan werd toegestaan. Dit onder voorwaarde dat betrokkene voor 22 oktober 2009 een eerste betaling zou uitvoeren. Er werd haar op het hart gedrukt dat ze niet mocht wachten op de schriftelijke bevestiging van het betaalplan. Ze moest een eerste betaling uitvoeren van het overeengekomen bedrag op basis van de oorspronkelijke factuurgegevens.

Door onvoorziene financiële moeilijkheden daags na het afspreken van het betaalplan, was mijn cliënte niet in de mogelijkheid op 22 oktober de beloofde betaling uit te voeren. Ze kwam dit op 21 oktober met mij bespreken. Mevrouw had op dat ogenblik dus nog geen betalings-termijn gemist. Ik nam onmiddellijk en in bijzijn van mijn cliënte telefonisch contact op met de facturatedienst van Electrabel met de vraag de eerste betaling uit te stellen.

De vraag was uitdrukkelijk niet af te zien van het betaalplan, maar wel uitstel van de eerste betaling tot het einde van de maand en het verzetten van de komende betaaldatum.

Electrabel weigert dit stellig. Ze zeiden me wel de betaaldatum te kunnen aanpassen, maar alleen indien de eerste betaalschijf dan onmiddellijk de helft van de totale som zou bedragen.

Dat is voor mijn cliënte absoluut onmogelijk. Als zij zich niet in een benarde financiële situatie zou bevinden, zou zij in eerste plaats al geen betaalspreiding over meer dan twee periodes aangevraagd hebben.

Ondanks mijn uitdrukkelijke vraag en aandringen werd ik niet doorverbonden met een dienstverantwoordelijke, noch was er verdere onderhandeling mogelijk.

Of we betaalden uiterlijk op 22 oktober de eerste afgesproken schijf, of het betaalplan werd aangepast maar dan moest de eerste betaalschijf de helft van de totale som bedragen.

Mijn contactpersoon bij Electrabel trachtte me uit te leggen dat dit de standaardprocedure was van Electrabel. Volgens hun richtlijnen moet een eerste aanbetaling uiterlijk tien dagen na het toestaan van een betaalplan uitgevoerd worden.

Zelfs mijn argument dat mijn cliënte werd afgestraft voor haar zelfstandigheid werd van tafel geveegd met de dooddouner dat het nu eenmaal de richtlijnen zijn.

Concreet komt het er namelijk op neer dat indien wij onmiddellijk vanuit het OCMW een betaalplan hadden aangevraagd, wij op basis van onze professie rekening gehouden hadden met de betaaldatum. In dat geval hadden wij reeds bij aanvraag over deze datum kunnen onderhandelen en zou dat ook aanvaard zijn. Dat gaf mijn contactpersoon zelf toe.

Het gesprek werd afgesloten met behoud van het oorspronkelijke betaalplan en zonder dat ik een verantwoordelijke aan de lijn gekregen had. Zelfs de naam van de verantwoordelijke werd mij niet meege-deeld.

Omdat mijn cliënte door gebrek aan financieel inzicht geen rekening

hield met de betaaldatum, zit ze nu nog dieper in de problemen. Dit is mijn inziens absoluut geen voorbeeld van sociaal of commercieel verantwoord gedrag.

Het feit dat betrokkene cliënte is bij een OCMW en zelf een betaalplan aanvraagt, zijn toch al duidelijke signalen van financiële moeilijkheden. Ze doet zelf de inspanning en ze onderneemt zelf stappen tot regularisatie van de situatie. Als OCMW is het uiteraard onze doelstelling de cliënten zo snel mogelijk terug zelfstandig in de maatschappij te laten functioneren, maar dat is moeilijk verdedigbaar als ze daarvoor dan ook worden afgestraft.

In desbetreffende situatie heb ik mevrouw dan ook geadviseerd op het einde van de maand het in oorsprong afgesproken afbetaalbedrag over te maken aan Electrabel.

Met dit schrijven wil ik u attent maken op de moeilijkheden en zware consequenties die dergelijke starre houding van Electrabel voor mensen heeft, te meer voor personen die zich al in een sociaal kwetsbare situatie bevinden.

Overtuigd van een correcte behandeling van deze klacht, onderteken ik met de meeste hoogachting,

N. M., maatschappelijk assistente

Ik betaal nu mijn energiefacturen aan Eandis, de distributienetbeheerder. Essent heeft me gedropt. En dit onterecht. Ik betaalde steeds tijdig mijn voorschotfacturen. Maar Essent bleef koppig weigeren om me een haalbaar betaalplan toe te staan.

Na de meteropname in september 2010 ontvang ik een afrekening van gas van 395,44 euro. Ik vraag om een betaalplan. Essent vraagt om te wachten tot de elektriciteitsafrekening wordt opgestuurd. De elektriciteitsafrekening bedraagt op haar beurt 611,91 euro.

Bij het overzicht van onbetaalde facturen staan bedragen van facturen die ik nooit ontving en bedragen die ik wel betaalde. Er ontstaat discussie met mijn leverancier want ik betwist twee facturen. Zij eisen een betaalplan voor 168,77 euro, te betalen over zes maanden, gecombineerd met mijn maandelijks voorschotten. Dan moet ik maandelijks 300 euro ophoesten. Een onhaalbare kaart.

Voor mij is slechts 50 euro mogelijk. Ze zetten me als klant aan de deur. Ik word gedropt.

T. via Welzijnsschakel Kontich

Een betaalplan afspreken met een energieleverancier is vaak niet gemakkelijk. Leveranciers stellen voorwaarden zoals onmiddellijk de helft betalen en het overige saldo in drie keer. Hierdoor worden de af te lossen bedragen ontzettend hoog. Wanneer je als klant een ander betaalplan wil afspreken, omdat dit niet haalbaar is, verwijst de leverancier je door naar het OCMW. Leveranciers verwachten dat er een regeling komt via het OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst. Maatschappelijk werkers kunnen dan wel eens gemakkelijker een haalbaar betaalplan verkrijgen.

Maar de drempel naar deze hulpverlening is voor velen vaak enorm hoog. Wanneer gezinnen niet in begeleiding zijn bij het OCMW, kennen zij deze diensten niet en weten ze niet wat ervan te verwachten. Onbekend maakt onbemind. Bovendien is die tussenstap via het OCMW niet altijd nodig.

De historiek van een klant wordt vaak meegenomen in het onderhandelen van een betaalplan. Wie één keer te laat of niet betaalde, krijgt zelden een haalbaar betaalplan afgesproken. Het etiket 'slechte betaler' blijft aan je kleven.

Aanbevelingen

- ✓ Er moeten richtlijnen komen van de overheid over betaalplannen zodat de extreem hoge eisen van leveranciers aan banden gelegd worden.
- ✓ Leveranciers moeten de klanten zesmaandelijks een duidelijk overzicht geven van het betaalplan.
- ✓ Hulpverleners moeten eerst kijken of de factuur wel klopt vooraleer ze een betaalplan afsluiten voor hun cliënten.

3 Gratis Kilowattuur

3.1 De gratis kWh: reeds jaren een vaste waarde voor elk huishouden, maar opnieuw onderwerp van discussie

In Vlaanderen heeft elk gezin sinds 2003 jaarlijks recht op een gratis hoeveelheid elektriciteit. Elk gezin krijgt 100 kWh gratis met daarbovenop nog eens 100 kWh per gezinslid. De elektriciteitsleverancier verrekent de gratis hoeveelheid elektriciteit op de jaarlijkse eindafrekening. In 2011 bedraagt de kWh-marktprijs 19,14 eurocent/kWh. Voor een gezin met twee kinderen bv. betekent dat 95,72 euro aan gratis hoeveelheid elektriciteit. Er wordt nooit meer gratis elektriciteit toegekend dan er verbruikt wordt.

De Vlaamse parlementaire ad hoc commissie Energiearmoede diepte tijdens de vorige Vlaamse legislatuur verschillende thema's i.v.m. energiearmoede uit. Zo was op één van haar hoorzittingen in december 2007 de gratis kWh aan de orde. De commissie zocht naar alternatieven voor de toekenning van deze gratis stroom. Want ook toen werden er vraagtekens geplaatst bij de efficiëntie en de effectiviteit van deze maatregel, zowel naar de gezinnen als naar het milieueffect. Ook wij brachten onze mening naar voor. Er werd uiteindelijk geen haalbaar noch beter alternatief geformuleerd. De Vlaamse minister voor Energie oordeelde dat de maatregel bijgevolg overeind bleef. Maar de kritieken/vraagtekens bij deze maatregel blijven sluimeren. Regelmatig zijn in de huidige commissie Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie nieuwe pleidooien voor de afschaffing of herverdeling van deze gratis kWh-regeling te horen.

Het uitgangspunt van de sector Samenlevingsopbouw is dat - met het oog op een sociale bescherming en een recht op menswaardig leven - gas en elektriciteit gegarandeerde nutsvoorzieningen moeten zijn in onze samenleving. Vanuit deze redenering ijveren wij voor een algemeen basispakket energie voor iedereen in combinatie met een gegarandeerde minimumlevering van 12 ampère. Het waarborgen van deze garantie is cruciaal en betekent dan ook dat voor de meest behoeftigen deze minimumlevering gratis zal zijn. De huidige 10 ampère is onvoldoende om menswaardig te leven en hefboom te zijn om hun leefsituatie te veranderen. De toekenning van de gratis hoeveelheid kWh - zoals deze maatregel nu bestaat - komt het dichtst in de buurt van een algemeen basispakket, maar is nog onvoldoende.

De visie van de sector Samenlevingsopbouw vertrekt vanuit de ervaringen en ideeën van mensen in armoede zelf. De voorstellen, hieronder geformuleerd, zijn ook met hen opgesteld.

3.2 Waaron Samenlevingsopbouw geen afschaffing van de gratis kWh wil

Aanbevelingen

- ✓ De gratis kWh is voor de consument veruit de meest glasheldere maatregel in het totale spectrum van sociale openbaredienstverplichtingen en energiepremies. Geen procedures, geen voorwaarden, geen administratie maar wel een automatische toekenning en iedereen heeft er recht op. Het kan haast niet duidelijker.
- ✓ Deze maatregel is onmiddellijk voelbaar op de energiefactuur, in het bijzonder voor financieel kwetsbare groepen maar lang niet alleen voor hen. Energiearmoede is geen marginaal probleem meer bij de onderklasse van deze samenleving. Ook bij de lagere middenklasse, die vaak naast andere sociale maatregelen grijpt, laat het zich gevoelen. De maatregel gratis kWh wordt dan bijna noodzakelijk, als eerste stap naar een volwaardig basispakket elektriciteit, om basisbehoeften te kunnen vervullen. Vanuit hun oogpunt bepleiten we net het verhogen van dit basispakket i.p.v. het verlagen of afschaffen ervan.
- ✓ De maatregel heeft inderdaad een zekere kost. Deze kost wordt gedragen door iedereen en levert iedereen voordeel d.m.v. een korting op de factuur. Aangezien mensen in armoede vaak kleine elektriciteitsgebruikers zijn - met uitzondering van hen die genoodzaakt zijn hun slechte woning elektrisch te verwarmen - dragen zij het minste bij en genieten ze procentueel het meeste voordeel. De sterkste schouders dragen dus de zwaarste lasten, wat een solidaire samenleving betaamt.

Het valt te betreuren dat net deze maatregel die dit globaal effect genereert - omwille van zijn kostprijs - onder vuur komt te liggen. Het bereiken van maatschappelijk kwetsbare groepen is net waar vele energiemaatregelen tekortschieten. Het groenestroomcertificatenverhaal bv. jaagt de nettarieven de hoogte in, maar zal de zwakste doelgroepen in de samenleving nooit wat opleveren. Zonder schroom wordt de kostprijs van deze subsidie mee op hen afgewenteld. Maar of ze nu huurder of eigenaar zijn: zonnepanelen vormen voor hen zonder uitzondering een volstrekt onbereikbare droom. Laat er nochtans geen misverstand over bestaan: ook als sociale organisatie scharen we ons voluit achter het verhaal van energiebesparing en het feit dat dit subsidies vergt om burgers daartoe aan te sporen. Dat deze kost via nettarieven verdeeld wordt over de elektriciteitsconsument is evident, maar de balans dient in evenwicht te zijn. Zeker nu de energieprijzen en de nettarieven stijgen, is het afschaffen van de gratis kWh een verkeerd signaal.
- ✓ De reële verlaging van de energiefactuur is voor mensen in armoede een doorslaggevend argument. Een cliché als een huis. Maar voor wie weinig heeft, telt echt wel elke euro. De maatregel afschaffen doet de energiefactuur stijgen, zeker voor kleine verbruikers. Voor hen levert de maatregel procentueel het meeste voordeel op.

P. verbruikt (als alleenstaande op een klein appartement) 324 kWh en betaalt daarvoor 58,32 euro. Hij krijgt ongeveer 36 euro gratis kWh. Op het totaal van zijn energiefactuur een wereld van verschil.

- ✓ Het meest schrijnende gevolg van energiearmoede is de volledige afsluiting van nutsvoorzieningen. Het is o.i. een regelrechte aanval op de menselijke waardigheid maar de beslissing kan nog steeds genomen worden door de Lokale Adviescommissie binnen het OCMW. Net omwille van de impact van de gratis kWh op de energiefactuur, willen we bepleiten dat mensen die volledig afgesloten zijn van energie toch kunnen genieten van de gratis hoeveelheid elektriciteit. Momenteel kan dat niet omdat dit indruist tegen het principe dat er nooit meer gratis kWh wordt toegekend als er verbruikt is. Net wie afgesloten is, heeft nochtans het meeste behoefte aan een gratis pakket. Het gaat ook om een gegarandeerd pakket gratis elektriciteit dat eventueel in mindering gebracht kan worden van hun openstaande schuld.
- ✓ Naast vele voordelen waarvoor men aan bepaalde voorwaarden moet voldoen (bv. beschermde klant) is deze maatregel gegarandeerd voor iedereen, óók voor wie het moeilijk heeft maar volgens de letter van de wet net niet moeilijk genoeg. Niemand valt - in principe - uit de boot. Het vaak geciteerde argument dat lang niet bij alle consumenten de gratis kWh correct wordt toegekend, noopt net tot bijsturing en verbeteracties, eerder dan het afschaffen ervan. Of wordt dit een verhaal van het kind en het badwater? We willen absolute zekerheid dat alle huishoudelijke afnemers hun gratis kWh toebedeeld krijgen. De administratieve procedures tussen leverancier, netbeheerder en rijksregister moeten snel, correct en tijdig geregeld worden. Het systeem verdient een grondige optimalisatie zodat de rechten van eenieder gegarandeerd worden.
- ✓ Samenlevingsopbouw beseft dat deze maatregel in zijn huidige vorm weinig structureel bijdraagt aan de strijd tegen energiearmoede. Een groter basispakket zou dat wellicht wel doen. Nu blijft de verleiding groot om deze middelen te herverdelen. Meer inzetten op REG voor specifieke doelgroepen bijvoorbeeld, is zeker verantwoord. Uit onze consulenterwerking inzake REG naar kansarmoede doelgroepen, blijkt immers dat juist zij allerhande drempels ervaren om te genieten van het al bestaande aanbod aan premies. Deze drempels in kaart brengen, wegwerken en maatschappelijk kwetsbare groepen erin ondersteunen om ze te trotseren, is een verplichte opdracht voor het beleid, in samenwerking met sociale organisaties die met deze doelgroepen vertrouwd zijn. Ook meer investeren in de LAC-werking is nodig om tot een uniforme aanpak in Vlaanderen te komen, deskundigheid te verhogen en minimale kwaliteitseisen van de werking te garanderen.

Aan andere bestedingsdoelen dus geen gebrek ... maar niet met de middelen van de gratis kWh. Die beperkte korting op hun energiefactuur is immers vaak de enige 'energie-zekerheid' voor de door ons geconsulteerde doelgroepen.

4 Statuut beschermde klant

4.1 Uitbreiding van de categorieën rechthebbenden

WIE RECHT HEEFT OP SOCIALE MAXIMUMPRIJZEN, HEEFT OOK RECHT OP HET STATUUT VAN BESCHERMDE KLANT. BESCHERMDE KLANTEN BETALEN GEEN KOSTEN VOOR HERINNERINGSBRIEVEN OF INGEBREKESTELLINGEN EN GENIETEN HOGERE PREMIES VOOR ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN.

Vanaf juli 2009 worden de categorieën 'beschermde klant' (Vlaamse bevoegdheid) gelijkgeschakeld met de rechthebbenden op 'sociale maximumprijzen voor gas en elektriciteit' (federale bevoegdheid).

Concreet betekent dit dat wie in budgetbegeleiding is bij het OCMW, in collectieve schuldenregeling zit of een verhoogde tegemoetkoming geniet bij het ziekenfonds, niet langer beschermde klant is en zo een aantal voordelen verliest. Verworven rechten worden ontnomen aan zwakke consumenten.

In het kader van onze opdracht als energieconsulent REG organiseerde Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie een bevraging bij 50 huishoudens over de drempels die zij ervaren om REG-maatregelen toe te passen en energiezuinige investeringen te doen. Opvallend daarin is dat 36% van de bevraagden sinds 1 juli 2009 geen beschermde klant meer is. Dat betekent dat zij niet langer beroep kunnen doen op niet onbelangrijke voordelen van het statuut. Voor de toepassing van REG-maatregelen heeft dit verregaande gevolgen. Zo genieten zij bv. niet langer van de premie voor de aankoop van een energiezuinige condensatietketel.¹

Wij stellen voor het statuut van de beschermde klant op Vlaams niveau terug uit te breiden. We denken aan beperkte inkomens (bv. lage werkloosheidsuitkering, een laag loon ...), iedereen met een vervangingsinkomen ...

De Vlaamse overheid schuift nu immers de hete aardappel door naar het federale niveau. Zal de federale minister van Energie middelen uittrekken om de categorieën voor sociale maximumprijzen uit te breiden? Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting stelt voor om het systeem van uitbreiding van rechthebben-

¹ Samenlevingsopbouw, Registratie van drempels inzake REG-toepassingen en energiezuinige investeringen bij maatschappelijk kwetsbare huishoudens via bevraging tijdens huisbezoeken, Rapport in het kader van de VEA-opdracht Energieconsulenten REG, Mechelen, 2011.

den naar voorbeeld van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in te voeren in alle gewesten. Daar kan het OCMW en de Brusselse Regulator BRUGEL, het statuut van beschermde klant toekennen op basis van een sociaal onderzoek.

“Naast bovenstaande voorstellen tot uitbreiding is de bestaande regeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waarbij het OCMW - evenals de Brusselse regulator BRUGEL - gemachtigd is het statuut van beschermde klant toe te kennen op basis van de sociale enquêtes die het uitvoert, volgens de overleggroep een bijzonder interessante aanvulling op de federale wetgeving. Ze zou volgens hen ook in de twee andere gewesten moeten ingevoerd worden.”

Naast een uitbreiding van de categorieën, willen we ook pleiten voor het behoud van de voordelen, bv. gratis de meter verplaatsen, een gratis kopie van de factuur naar de schuldbemiddelaar.

4.2 Verwarring over attesten rechthebbenden

Om recht te hebben op het statuut beschermde klant geldt wel een invaliditeitsattest van de FOD maar niet van de mutualiteit. Dat verschil is moeilijk duidelijk te maken aan cliënten en zorgt voor veel verwarring, óók bij hulpverleners.

Over het aanvragen en de geldigheid van attesten is er veel onduidelijkheid. Vaak weten hulpverleners ook niet welke stappen ondernomen dienen te worden. Het is belangrijk dat hulpverleners meer op de hoogte zijn van deze zaken, en ook de weg kennen van de aanvragen.

Ik geniet sinds 2007 van een invaliditeitsuitkering van de CM. Na herhaaldelijke aanvragen bij Electrabel voor het sociale tarief krijg ik iedere keer een NEEN. Als ik meer uitleg vraag krijg ik een gedrukt papier maar nooit een afdoende uitleg. Aangezien jullie toch met die zaken bezig zijn wou ik dit toch eens aan jullie melden.

R.S. uit Turnhout

Ik ben alleenstaande en ik heb recht op de sociale maximumprijs, maar ik vind dit niet terug op mijn factuur. Maar ik denk niet dat ik recht heb op het statuut beschermde klant, ik heb daar nog nooit van gehoord.

Getuigenis uit Roeselare

De federale overheid beloofde een automatische toekenning van de sociale maximumprijzen voor bepaalde categorieën van rechthebbenden vanaf 1 augustus 2009. Personen of gezinnen moeten dan niet langer zelf het initiatief nemen om hun recht op sociaal tarief te doen gelden. Maar het statuut beschermde klant wordt nog niet automatisch toegekend, dit kan problemen geven bij het aanvragen van een REG-premie.

De automatische toekenning kan ook mislopen. Een klant wordt soms niet teruggevonden. Hij staat bv. verkeerd genoteerd in het adressenbestand van de leverancier: onder een contract op roepnaam, in plaats van onder de officiële voornaam, of het contract werd opge maakt op een adres "pand b". In deze situaties worden de attesten nog opgestuurd door de bevoegde overheidsdiensten en moet de klant het attest en bij voorkeur ook zijn juiste klantgegevens doorgeven aan de leveranciers.

Anderzijds kan de federale overheid geen automatische toekenning verzekeren voor de huurders van de sociale woningen met collectieve verwarmingsinstallaties. Sociale huurders in appartementsblokken met verwarming op aardgas en een collectieve installatie hebben allen recht op sociale maximumprijzen. Maar, de realiteit wijst vaak op het tegenovergestelde.

De sociale maximumprijs mag dan federale materie zijn, sociale huisvesting is een bevoegdheid van de Vlaamse minister van Wonen.

Aanbevelingen

We pleiten voor:

- ✓ de uitbreiding van de categorieën rechthebbenden beschermde klant met minstens een terugkeer naar de categorieën van vóór juli 2009;
- ✓ de uitbreiding van de categorieën sociaal tarief naar een grotere groep van mensen met een beperkt inkomen;
- ✓ een automatische toekenning voor categorieën beschermde klant.
- ✓ De Vlaamse minister voor Wonen moet stappen ondernemen om de rechten van sociale huurders op sociaal tarief te garanderen.

5 Verhuis

Wat te doen met je energie wanneer je verhuist? Moet ik in de nieuwe woning de energieleverancier van de vorige bewoner overnemen? Moet/mag ik mijn huidig contract stopzetten? Moeten er formulieren ingevuld worden? Dat is voor heel wat mensen niet duidelijk. Maar het niet correct afhandelen van de verhuisformulieren kan zware gevolgen hebben. Bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen - met een lagere scholingsgraad en meer functioneel analfabetisme - kan dit leiden tot een neerwaartse spiraal van rekeningen en aanmaningen.

Verhuizen loopt nog steeds niet van een leien dakje. Er gebeuren nog steeds fouten. Zo mocht ook M. ondervinden.

M. vindt een nieuwe huurwoning. Met de vorige bewoner vult hij verhuisformulieren in. Ze gebruiken daarvoor formulieren van de leverancier van de vorige bewoner. De VREG-verhuisformulieren zijn hen onbekend.

Zonder goed te begrijpen wat hij doet, ondertekent M. een overeenkomst om de leverancier over te nemen en driemaandelijks via domiciliëring te betalen. Enkele weken later krijgt hij een eerste factuur van 650 euro. Onbetaalbaar met zijn krappe budget. Contact met de leverancier haalt niets uit: iedereen die klant wordt bij een verhuis krijgt bij deze leverancier een contract van onbepaalde duur. Pas binnen een klein jaar kunnen we op basis van zijn reëel verbruik op zoek gaan naar een goedkopere leverancier.

Getuigenis op kantoor

5.1 Moeilijkheden bij het invullen van verhuisformulieren

Een vaak voorkomend probleem voor de vertrekkende bewoner is het verkrijgen van de handtekening van de eigenaar of nieuwe bewoner. Zonder die handtekening blijf je verantwoordelijk voor het energieverbruik van de woning die je verlaat. We stellen regelmatig vast dat eigenaars of nieuwe bewoners de verhuisdocumenten niet willen ondertekenen of het handtekenen zo lang mogelijk proberen uit te stellen om op die manier energie te verbruiken op kosten van de vorige bewoner. Deze praktijk moet echt een halt toegeroepen worden.

Wij waren klant bij Electrabel voor elektriciteit. Op 1 juli 2011 zijn we verhuisd naar een sociale woning. We hebben nu een contract bij een andere leverancier. We probeerden alles zo goed mogelijk af te ronden, ook onze energie. Maar de eigenaar weigerde de verhuisformulieren te tekenen. We zijn met ruzie vertrokken en willen elkaar nooit meer zien.

Wij betaalden de tussentijdse facturen van Electrabel van juli en augustus niet, want we woonden toen al niet meer op dat adres. Via een vriendin zijn we bij Samenlevingsopbouw terecht gekomen. Een medewerker heeft voor ons bemiddeld en heeft de verhuisformulieren opgestuurd (zelfs met een gefrankeerde envelop erbij).

Ons leveringscontract op ons vorig adres is pas sinds 15 september stopgezet. We wachten nog wel op antwoord van de eigenaar.

R.B. uit Grobbendonk

Aanbeveling

Wanneer de tegenpartij weigert te ondertekenen, ontslaat een bewijs van verhuis (gewijzigde domiciliëring) de oude bewoner van zijn verantwoordelijkheid voor dat aansluitpunt.

5.2 Aanvaarden van verhuis zonder verhuisformulieren

Mensen in armoede hebben het vaak niet zo begrepen op de administratieve rompslomp die een verhuis met zich meebrengt. Als die papieren mallempelen kan vermeden worden door de meterstanden via de telefoon door te spelen, dan klinkt dat aantlokkelijk. Sommige leveranciers aanvaarden een eenzijdige en eenvoudige mededeling - via de telefoon - van de meterstanden op de dag van de verhuis. Andere leveranciers gebruiken eigen verhuisformulieren. Het hoeft geen betoog dat daar problemen van komen.

5.3 Voorschotfacturen van het oude adres blijven komen

Als de verhuis niet goed geregeld is, als de communicatie tussen netbeheerder en leverancier mank loopt of de leverancier verwerkte de verhuisformulieren niet, dan blijft de klant verantwoordelijk voor het verbruik op zijn oude adres en betaalt hij dus ook de rekening. Wanneer klanten facturen op hun nieuwe adres ontvangen voor de levering op het oude adres, wordt het voor sommigen wel heel ingewikkeld.

Het gebeurt dat gezinnen gedropt worden omwille van wanbetaling omdat ze voorschotfacturen ontvangen van hun oude én nieuwe adres en maar één van beide betalen.

Soms ontvangt de klant helemaal geen facturen meer ... Geen afrekening voor het oude adres, geen voorschotfacturen voor het nieuwe adres. Na een verhuis valt het niet onmiddellijk op welke facturen ontbreken of men is wat blij dat die facturen even uitblijven (want de verhuis heeft ook al geld gekost). Maar als er geen voorschotten werden betaald, zorgt de eindafrekening voor een schokgolf. Klanten moeten gestimuleerd worden om tijdig aan de alarmbel te trekken.

5.4 Problemen met deactiveren van budgetmeter na verhuis

Een gezin uit Vorselaar verhuist en komt terecht in een woning met een budgetmeter op 10 ampère. Na 2 dagen slaat de paniek toe en stellen ze ons de vraag hoe dit opgelost kan worden. Het deactiveren van de budgetmeter dient te gebeuren door een technicus van de netbeheerder.

De kostprijs voor het deactiveren bedraagt 64,20 euro en wordt het gezin aangerekend. Het Maxibesluit zegt nochtans dat het openstellen van de budgetmeter gratis is. We contacteren de netbeheerder en er blijkt een vergissing te zijn gemaakt, want in deze omstandigheden rekenen zij geen deactiveringskost aan. Uitzondering kan zijn als een woning niet direct opnieuw bewoond wordt, er gedeactiveerd wordt maar een nieuwe bewoning op zich laat wachten. In dergelijk geval kan een activatiekost (verplaatsingskost) aangerekend worden.

Wie verhuist naar een woning waar een actieve budgetmeter hangt, weet vaak niet wat daarmee te doen. Het is bijzonder moeilijk om als nieuwe bewoner vast te stellen of de budgetmeter geactiveerd is. Een handleiding om de budgetmeter te deactiveren, is er meestal niet. De bijhorende kaart is persoonsgebonden, dus wellicht meegenomen door de vorige bewoner. Dat je de netbeheerder moet contacteren, is onbekend terrein als je nooit betalingsproblemen had.

Bovendien heeft deze budgetmeter wellicht geen actief krediet en werkt dan in het beste geval op 10 ampère.

Het deactiveren van een budgetmeter kan pas vanaf de effectieve verhuisdatum. Dat is een probleem want vaak gaan nieuwe bewoners eerst wat schilderen of klussen alvorens te verhuizen. Maar een nieuw contract afsluiten kan ook niet als je je contract van je vorige woning wil meenemen. Een nieuw contract betekent misschien een verbrekingsvergoeding voor je oude woning.

Het Vlaams Overleg Bewonersbelangen en een aantal individuele gebruikers signaleren dat ze geconfronteerd worden met budgetmeters die uitvallen voor of kort na een verhuis en zo de bewoners zonder energie zetten. De netbeheerder lost dit probleem op als het gesignaleerd wordt. Als dit signaal echter niet wordt gegeven op het moment van de verhuis, is de kans groot dat er nadien een crisissituatie ontstaat.

Aanbevelingen

- ✓ Verplichte hantering van de verhuisformulieren van de VREG door alle leveranciers. Als een verhuis telefonisch wordt doorgegeven, dient de leverancier aan de hand van de verhuisformulieren een schriftelijke bevestiging aan de klant te bezorgen;
- ✓ Vermelding van 'aanwezigheid geactiveerde budgetmeter' op de verhuisformulieren;
- ✓ Vlotte verwerking van de verhuisformulieren door de leveranciers;
- ✓ Een informatiecampagne over wat te doen als je verhuist en over het gebruik van de verhuisformulieren van de VREG via immokantoren, bevolkingsdiensten, notarissen...;
- ✓ De procedure voor het deactiveren van een budgetmeter na verhuis moet duidelijk zijn. Bij elke budgetmeter moet een duidelijke handleiding voorzien zijn. Korte boodschappen kunnen ook bv. in pictogrammen op de meter aangebracht worden.

6 Procedure wanbetaling

In een geliberaliseerde energiemarkt bepalen de leveranciers zelf wie er bij hen klant kan worden en wie dat ook kan blijven. Klanten met betaalproblemen kunnen geweigerd of gedropt worden.

Als een leverancier een klant wil droppen, dient hij wel de procedure wanbetaling te respecteren. D.w.z. dat 15 dagen na een onbetaalde factuur een herinneringsbrief wordt verstuurd, gevolgd door, na 15 dagen, een ingebrekestelling. Reageert de klant niet, dan kan de leverancier de klant droppen. De klant heeft dan 60 dagen om een nieuwe leverancier te zoeken. We ondervinden voortdurend dat vele gedropte klanten geen idee hebben welke stappen te zetten.

Volgens de VREG bevestigen de distributienetbeheerders *“dat ze sinds eind 2008 een grotere toevoer aan klanten krijgen. En deze trend zet zich ook in 2010 door. De gestegen energieprijzen en mogelijk ook de naweeën van de economische crisis zijn hier wellicht niet vreemd aan. De netbeheerders vermoeden zelfs dat de leveranciers de crisis aanwenden om hun politiek betreffende het droppen van klanten te verstrengen; Het droppen zou dus meer een deel zijn beginnen uitmaken van hun invorderingsprocedure.”*²

6.1 Het beginpunt van de procedure wanbetaling: knelpunten bij leveranciers

BETAALPLAN

Volgens cijfers van de VREG gingen in 2010 70.893 gezinnen of 2,75% een betaalplan aan met hun leverancier, waarvan de eerste aflossing in hetzelfde jaar plaatshad. Het probleem daarbij is dat de leverancier eenzijdig bepaalt hoe dat betaalplan er uit ziet, wat vaak leidt tot weinig realistische overeenkomsten voor mensen met financiële problemen. Voorbeelden zijn legio: een maximum looptijd van 6 maanden of in één keer de helft van de schuld aflossen en wat rest in maximum drie aflossingen.

² VREG, 10 juni 2010, Statistieken 2009 met betrekking tot huishoudelijke afnemers, in het kader van de Besluiten op de sociale openbaardienstverplichtingen, p. 14.

Ons verbaast het allerm minst dat het percentage niet-nageleefde betaalplannen erg hoog ligt. Dat heeft wellicht ook te maken met de definitie ervan: voor wie (minstens) één keer niet, te weinig of te laat betaald heeft, spreken we van een niet-nageleefd betaalplan.

Zo'n niet-nageleefd betaalplan kan automatisch annulatie van het betaalplan betekenen, ook al gaat het om een eenmalig feit. Bij Mevr. N.A. uit Turnhout zorgden problemen met een bankterminal en een ingeslikte bankkaart, na maandenlang trouw afbetalen, voor één niet betaalde schijf en bijgevolg voor de annulatie van het plan.

Wie in het verleden eens een betaalplan niet kon nakomen, loopt - vooral bij grote leveranciers - de kans geen redelijk betaalplan meer te krijgen. Zo heeft ook niet iedereen recht op een betaalplan. Als je zelf hebt gevraagd om de voorschotfacturen te verlagen, dan kan je bij de eindafrekening bij sommige leveranciers geen betaalplan meer krijgen. Immers, eigen schuld, dikke bult ... zo lijkt het.

Wie gedropt wordt door een leverancier - volgens de procedure wanbetaling - heeft 60 dagen tijd om een andere leverancier te vinden. Slechts weinigen vinden een nieuwe leverancier en 'ontsnappen' aan de netbeheerder.

Aanbevelingen

- ✓ De modaliteiten van betaalplannen moeten in richtlijnen geformaliseerd worden zodat de extreem hoge eisen van leveranciers aan banden gelegd worden.
- ✓ Op welk tijdstip van de maand de afbetalingen moeten gebeuren, moet in overleg met de klant afgesproken worden, bv. net nadat de uitkering wordt gestort.
- ✓ Hulpverleners moeten nakijken of de factuur wel klopt, vooraleer ze een betaalplan afsluiten voor hun cliënten.
- ✓ Er wordt veel te weinig gecommuniceerd over de stand van zaken van het betaalplan. Leveranciers moeten de klanten zesmaandelijks een overzicht geven van het betaalplan.
- ✓ Fouten van leveranciers worden traag of na veel discussie rechtgezet. (bankdomiciliëringen, creditnota's, bankwaarborgen, terugbetalingen die aanslepen ...) ³

³ Federale ombudsman energie, rapport 2010, p. 22.

6.2 De bijkomende kosten voor een klant in moeilijkheden

DE KOSTPRIJS VAN HERINNERINGEN EN INGEBREKESTELLINGEN

Welke kosten de leveranciers mogen vragen voor het sturen van brieven, is niet bepaald in de wet. Het Akkoord ter Bescherming van de Consument zegt ook nog niets over de hoogte van kosten voor brieven. Wat in het contract staat, is wel afdwingbaar maar veel afnemers lezen (en begrijpen) de algemene voorwaarden in het contract niet of staan te weinig stil bij de werkelijke impact ervan. Deze kosten tikken echter aardig aan, zeker voor wie al in financiële moeilijkheden zit.

Indien de consument niet tijdig volledig betaald heeft, of indien een opdracht tot domiciliëring door de financiële instelling wordt geweigerd, is hij van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10 euro per verstuurde aanmaning en 20 euro per verstuurde aangetekende aanmaning. Leverancier Nuon beschikt bovendien over het recht de kosten van een gerechtelijke inning en/of inning door haar diensten, een advocaat of incassokantoor terug te eisen voor het totale bedrag met een forfaitair minimum van 125 euro.⁴

Bovendien is van enige soepelheid bij leveranciers zelden sprake. Wat we vaak horen, is de onmogelijkheid om de betaaldatum van de factuur af te stemmen op de stortingsdatum van een uitkering.

Doordat ik leef van een overlevingspensioen en geen reserves heb, heb ik het regelmatig moeilijk om de energiefactuur op tijd te betalen. De factuur moet de tiende van de maand gestort worden.

Daar ik maar de 14^{de} van de maand mijn overlevingspensioen krijg, stort ik deze dan de 14^{de} met als resultaat 5 euro herinneringskosten. Ik krijg deze herinneringsbrief drie weken nadat ik gestort heb met de nieuwe factuur voor de volgende maandafbetaling. Dat staat op het-

⁴ Uit 'Algemene Voorwaarden en Tariefkaart particulieren. Tariefkaart versie 311109 voor Vlaanderen en Wallonië. Geldig van 1 september 2011 tot en met 30 september 2011.' Art 8. Wanbetaling Nuon.

zelfde blad. Ik vraag me dan af waar de kosten zitten. En dat terwijl het toch al drie weken betaald is.

Onlangs vroeg ik of het mogelijk zou zijn om de factuur de 15^{de} van de maand te storten zodat ik niet iedere keer die herinneringskosten zou moeten betalen. Ja, de datum is opgeschoven maar in de maand dat ik het uitstel kreeg moest ik twee facturen betalen met als resultaat nog meer herinneringskosten. De factuur komt nu drie weken vroeger. Ik had hen nochtans laten weten dat ik geen reserves had.

Mijn mening is dat ze veel te gemakkelijk herinneringskosten mogen aanrekenen zeker in mijn geval wanneer ik na het betalen van al mijn onkosten maar 5 euro over heb om eten te kopen als alleenstaande. En neen, met mijn vraag om vier dagen later te storten heb ik me alleen maar in nog grotere onkosten gebracht.

Hopelijk is mijn verhaal van dienst. Ik denk dat er nog mensen in dit geval zitten. Het gaat hier over 5 euro maar als je maar 5 euro over hebt per maand is 5 euro veel.

En ben ik dan nog alleen en spaarzaam.

R.S., reactie op Visie via mail

GEEN DROPKOSTEN MEER

Het akkoord Van den Bossche “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” stelt dat leveranciers geen dropkosten meer mogen aanrekenen wanneer ze klanten droppen omwille van betalingsproblemen. We merken echter dat leveranciers deze regeling omzeilen door andere kosten in te voeren. Zo rekent men bv. ‘beheerskosten laattijdige betaling’ aan. Deze praktijken worden ook bevestigd in het rapport van de Federale Ombudsdienst Energie.⁵

ANDERE SPITSVONDIGHEDEN

De enige beperking die geldt inzake administratieve kosten zijn kosten voor herinneringsbrieven en voor ingebrekestellingen. Voor het overige zijn de ‘algemene en bijzondere voorwaarden’ van het contract van kracht. Zo vernamen we zelfs van een leverancier dat de klant 10 euro betaalt voor het opmaken van een betaalplan ... dit onder de noemer van administratieve kosten.

⁵ Rapport federale ombudsdienst 2010, p. 22.

6.3 Van de vrije markt via drop naar het sociaal vangnet

6.3.1 Drop

HET 'SWITCH-NA-DROP'-BERICHT

Het 'switch-na-drop'-bericht slaat op het berichtenverkeer tussen leveranciers en netbeheerder bij het contracteren van een nieuwe klant tijdens de 2e periode van 30 dagen. De VREG benoemt dit bericht als een 'informatieel'⁶ waardoor de nieuwe leverancier weet dat de betrokken afnemer werd opgezegd door zijn oude leverancier. Het vermoeden van wanbetaling is gewekt en wellicht probeert de leverancier aan het contract te ontsnappen, bv. door een hoge waarborg te vragen. Deze praktijk wordt door bijna alle leveranciers toegepast en het hoeft dan ook geen betoog dat gedropte klanten door het 'switch-na-drop'-bericht nog weinig kans maken om een nieuwe leverancier te vinden. Ze komen maar al te vaak bij de netbeheerder terecht en geraken er nog moeilijk weg.

Volgens Vandenhoele kan het weigeren van mensen die op een zwarte lijst staan of aan de andere kant als wanbetaler geregistreerd staan, een vorm van ongeoorloofde discriminatie op grond van sociale status inhouden.⁷ Een voor de leverancier zichtbaar bericht 'switch-na-drop' kan als dusdanig geïnterpreteerd worden.

CONTRACT NA DROP BIJ KLEINE LEVERANCIERS

Kleine leveranciers (bv. Ebem) kunnen - omwille van technische redenen - gedropte klanten niet accepteren. Het gaat om een probleem met het berichtenverkeer tijdens de 2e periode van 30 dagen. Als de uitvoeringsdatum van de wissel (de dag waarop de klant effectief wordt gewisseld) later is dan de uitvoeringsdatum van de drop dan wordt deze wissel geweigerd.

Door dit technisch probleem verengt het aanbod aan leveranciers en verkleinen de kansen van gedropte klanten om een nieuwe leverancier te vinden. De vrije markt sluit zich voor hen af.

⁶ O.a. in Advies van de VREG over Voorontwerp van decreet inzake SODV's, 12 september 2006.

⁷ VANDENHOLE, W., Het grondrecht op toereikende energie: over wat het is en zou kunnen zijn, werkstuk n.a.v. de studiedag. 'Naar een grondrecht op Energie' in 2004.

6.3.2 Energieprijzen bij de distributienetbeheerder

Het sociaal vangnet dat gecreëerd wordt om afnemers die gedropt worden van de vrije markt op te vangen, dient een tijdelijk vangnet te zijn. Klanten kunnen op de vrije markt op zoek gaan naar de goedkoopste leverancier.

Met het oog hen te ontraden bij de netbeheerder te blijven 'hangen', betalen deze afnemers een tarief dat hoger ligt dan het gemiddeld tarief op de markt. Net die hoge prijs - in vele gevallen in combinatie met schuldafbouw in de budgetmeter(s) en/of schulden bij de vorige leverancier - maakt dat deze afnemers niet in staat zijn om naar de vrije markt terug te keren. En al zeker niet als hen daar ook nog een waarborg van 3 maal een voorschotfactuur te wachten staat.

Bovendien durven hulpverleners hun cliënten aan te raden bij de netbeheerder te blijven omdat de budgetmeter hen kan helpen hun energieverbruik onder controle te houden. Dat deze cliënten daardoor net meer betalen voor hun energie, wordt - als men het al weet (!) - dan beschouwd als een klein nadeel dat niet opweegt tegen de voordelen.

Het hoger tarief als ontradingsmechanisme is een slag in het water. Weinig afnemers weten trouwens dat ze bij de netbeheerder een duurder tarief betalen. Er leeft ook het hardnekkig misverstand dat de 'sociale' leverancier energie aan 'sociaal' tarief levert.

6.3.3 Praktijken bij de netbeheerder

We schetsen een aantal situaties in de praktijk van de netbeheerder die niet wettelijk geregeld zijn en door de netbeheerder eigenhandig 'geïnterpreteerd' worden.

SITUATIESCHETS 1

Bij een klant wordt een budgetmeter geplaatst. Er worden geen meterstanden opgenomen en geen afrekening gemaakt. Bij die afrekening blijkt dat de voorschotfacturen veel te hoog zijn geschat met nadien een tegoed dat de plaatsing van de budgetmeter had kunnen voorkomen. Bovendien deed de klant al twee betalingen om zijn schuld bij de netbeheerder van voor de plaatsing van de budgetmeter aan te zuiveren.

SITUATIESCHETS 2

Een OCMW signaleert: enkele van onze cliënten die in een doorgangswoning verblijven, verbruiken energie via een aardgasbudgetmeter. Omdat dit maar een tijdelijke verblijfplaats is, vroegen we Eandis wat er gebeurt met de 'reserve' die cliënten opbouwen voor de wintermaanden indien zij verhuizen.

De netbeheerder deelt mee dat er bij een verhuis een slotfactuur wordt opgemaakt. Is er nog een tegoed, dan dient dat in eerste instantie om openstaande schulden aan te zuiveren. Ook klanten met een betaalplan in de budgetmeter zien die schuld eerst aangezuiverd worden. Dit betekent dat zij al hun opgebouwde reserves in ieder geval kwijt zijn bij een verhuis.

SITUATIESCHETS 3

“Ik heb twee budgetmeters, voor gas en elektriciteit. Ik ging eind 2010 in collectieve schuldenregeling.

Bij de start van de collectieve schuldenregeling kwam netbeheerder Infrax langs en verving de oplaadkaarten voor de budgetmeters. Het oude saldo werd verwijderd. Bedragen in min werden bij de openstaande schuld opgeteld. Bedragen in plus werden onmiddellijk gebruikt om de openstaande schuld af te bouwen.

Dit was een complete verrassing.

Het saldo elektriciteit was nul, dus OK.

Maar gas was problematisch. Ik bouwde een ‘spaarpotje’ op voor de winter. Mijn spaarpot van 260 euro was ik kwijt! Ik had helemaal niet de bedoeling dit geld voor schuldafbouw te voorzien.”

C. uit Lier

Samen met C. stellen we ons grote vragen bij de wettelijkheid van deze praktijk en gingen te rade bij enkele juristen.

De wetgeving collectieve schuldenregeling voorziet dat, indien het niet om boedelschuld gaat, de gelijkheid onder de schuldeisers dient gerespecteerd te worden. De netbeheerder treedt in deze situatie de gelijkheid met de voeten.

Bij datum van een collectieve schuldenregeling wordt er namelijk een afrekening gemaakt. Een eventueel saldo voor verbruik van vóór de schuldenregeling wordt dan door de schuldbemiddelaar in het ‘aanzuiveringplan’ opgenomen en door hem in stukjes terugbetaald. Voor verbruik van na datum van het begin van de schuldenregeling dient de schuldenaar dan zelf in te staan, met het ‘leefgeld’ dat hij maandelijks van de schuldbemiddelaar ontvangt en dat voldoende moet zijn om menswaardig te leven.

In een collectieve schuldenregeling dienen ‘alle goederen’ ter beschikking komen te staan van ‘alle schuldeisers’ in dezelfde mate. Dit gaat over iemands roerende en onroerende goederen, maar bv. ook de inkomsten, banktegoeden enz. Indien ze tijdens de schuldenregeling ‘te gelde’ worden gemaakt, worden ze in principe in gelijke mate en pondspondsgevijs (in verhouding met de omvang van hun resp. schuldvorderingen) verdeeld over alle schuldeisers. Het tegoed in de budgetmeters dient dan ook zo verdeeld te worden over alle schuldeisers. In die zin kunnen we zeggen dat wat de netbeheerders nu doen, indruist tegen het principe van de ‘gelijkheid van schuldeisers’ en dat ze zichzelf ‘bevoordelen’.

SITUATIESCHETS 4

Wanneer Infrax een budgetmeter plaatst wordt er een factuur gemaakt. Als de klant nog schulden heeft van voor de plaatsing van de budgetmeter, dan vraagt de netbeheerder om binnen twee weken een betaalplan af te spreken, via een overschrijving of via schuldafbouw in de budgetmeter. Gebeurt dat niet, dan stuurt de netbeheerder opnieuw een brief. Blijft reactie uit, dan blokkeert de netbeheerder de budgetmeter. De klant kan dan nog eenmaal opladen bij zijn vertrouwd oplaadkantoor. Voor een volgende oplading moet hij naar het klantenkantoor van Infrax.

Infrax doet dit alvorens het dossier naar de LAC te brengen. Nochtans staat een oplaadblokkade gelijk met afsluiting. Dit kan alleen na een beslissing van de LAC.

SITUATIESCHETS 5

Het noodkrediet van de budgetmeter elektriciteit en de budgetmeter aardgas verschilt bij beide netbeheerders. Het noodkrediet elektriciteit bij Eandis bedraagt 35 euro, bij Infrax 40 euro. Dat voor aardgas bedraagt 70 euro bij Eandis en 55 euro bij Infrax.

Dit creëert een ongelijke behandeling van budgetmeterklanten.

Aanbevelingen

- ✓ Of iemand een gedropte klant is, dient voor de leveranciers verborgen te blijven.
- ✓ De technische problemen bij het aanvaarden van gedropte klanten die kleine leveranciers ondervinden, moeten verholpen worden.
- ✓ Het tarief bij de netbeheerder mag het gemiddeld tarief in Vlaanderen niet overschrijden.
- ✓ De benaming 'sociale' leverancier mag niet langer gebruikt worden zodat de veronderstelde link met het sociaal tarief wordt ontkracht.
- ✓ Vóór de plaatsing van een budgetmeter dient er op basis van de meterstanden een afrekening te gebeuren. Daarmee kan de onnodige plaatsing van budgetmeters voorkomen worden.
- ✓ Bij een verhuis beslist de klant zelf of een tegoed naar de afbouw van schulden gaat of als reserve in de budgetmeter wordt behouden.
- ✓ Het wegnemen van actief krediet op de budgetmeters, rechtstreeks ten voordele van schuldafbouw bij de netbeheerders, bij de opstart van een collectieve schuldenregeling, is onwettig. Het actief krediet moet in principe verdeeld worden over alle schuldeisers. De praktijk van de netbeheerders moet dienaangaande meteen aangepast worden.
- ✓ Alle schuldbemiddelaars (en diensten), arbeidsrechtters en hulpverleners moeten van deze praktijk op de hoogte worden gebracht. De regelgever dient paal en perk te stellen aan de praktijk van Infrax betreffende oplaadblokkade zonder beslissing van de LAC.
- ✓ De bedragen van het noodkrediet zijn bij beide netbeheerders hetzelfde.

7 Budgetmeters

7.1 Brief van Dikke Freddy

Aan Freya Van den Bossche,
Minister van Budgetmeters en Zonnepanelen

Mevrouw de Minister,

Ik heb besloten om u een brief te schrijven toen ik vanmorgen ongemakkelijk plat op mijn buik in mijn vochtige kelder lag.

Ik weet niet of u daar een gedacht van hebt, mevrouw de minister, maar om te kunnen zien hoeveel tegoed er nog in mijn budgetmeter van de aardgas zit moet ik de cijfers achter het raampje van de budgetmeter kunnen lezen. En omdat mijn budgetmeter - ik vermoed omdat elke extra centimeter draad of buis de kosten opjaagt - zo goed als tegen de grond geplaatst werd moet ik altijd plat op mijn buik gaan liggen om mijn voorraad te peilen. Gezien mijn postuur, en gezien het nat in mijn kelder, is dat allemaal niet echt gemakkelijk.

‘Vergeet dat raampje en maak een schatting,’ hoor ik u al zeggen. Mevrouw de minister, ik denk dat u niet beseft welke ongemakken een plat gevallen budgetmeter veroorzaakt.

Sinds kort betrek ik een gemeubileerde kamer op een derde verdieping. ‘Gerieflijke studio voorzien van alle comfort’, zo stond het op het Te-Huur-plakkaat. Een groot comfort aan mijn gerieflijke studio is dat ik geen ramen moet openzetten om de boel te verluchten.

Een ander gemak is de dakgoot die vlak voor mijn raam loopt en waar ik mijn water in kan weggieten want de afloop onder mijn kraantje is, denk ik, door een vorige huurder gebetonneerd. Over het echte gemak, dat zich op de gang bevindt, zullen we maar zwijgen. Het enige dat ik er over kwijt wil is dat het ook door Albanese en Bulgaarse medeburgers gebruikt wordt.

Mijn gerieflijke studio, voorzien van alle comfort, wordt af en toe verwarmd bij middel van een gasradiator. U kunt zich niet voorstellen welke miserie het is om dat spel weer in gang te krijgen nadat de waakvlam vanwege een plat gevallen budgetmeter uitgeflakkerd is. Eigenlijk zou ik de afgebroken nagels, de schroevivlekken op mijn vingers en vooral mijn kolossaal verhoogde bloeddruk in rekening moeten kunnen brengen bij de gasmaatschappij.

Het plat vallen van die budgetmeter voor aardgas zorgt niet alleen voor danig veel zenuwoverlast maar naar ik vernam in een door mij gefrequiteerde horecazaak zou het ook levensgevaarlijk zijn. Er wordt mij gezegd dat ik van geluk mag spreken dat mijn kot al niet tien keer ontploft is omdat er door het plat vallen van die budgetmeter telkens lucht in mijn leidingen kan komen.

Enfin, ik heb dus vanmorgen gezien dat ik min of meer nog 1 euro en 10 cent tegoed op mijn budgetmeter heb zitten. Ik heb al mijn moed en al mijn geld bijeengezocht en ik zal mij straks met zes euro en 25 cent naar de post begeven om mijn kaart te laten opladen. Ze gaan daar bij de post direct 85 eurocent in hun postzakken steken. Die 85 eurocent wordt bij een arme mens direct aangerekend wanneer hij een overschrijving wil doen. Een rijke mens kan het bij zijn bank gedaan krijgen dat hij gratis kan betalen; een arme mens betaalt per overschrijving 85 eurocent. Dat is de wet van Pythagoras.

Na mijn armemensenafhouding zal dan vijf euro en veertig cent worden overgeschreven voor mijn gaslevering. Ik weet dat daar dan direct een kleine twee euro van zal worden afgetrokken omdat ik nog schulden heb bij de gasmaatschappij. Heel mijn schuldenwinkel wordt geregeld door een schuldbemiddelaar maar desondanks wordt bij elke aanbetaling voor mijn budgetmeter 35% achter gehouden

om zagezegd mijn schuld weg te werken. Dat is de Wet van Archimedes.

Een rijke mens kan met zijn fabriek failliet gaan en daarna met een propere lei een grotere nieuwe fabriek open doen. Een arme mens wordt ook, als zijn kei al lang gestroopt is, nog altijd uitgewrongen.

Enfin, als ik goed gerekend heb zal mijn budgetmeter met ongeveer drie euro en een half opgeladen zijn. Ik zal dan een kleine week gerust kunnen slapen want ik weet ondertussen dat met drie euro en een half de flakkerende waakvlam van mijn gasradiator een kleine week kan branden. Ik zou natuurlijk mijn gasradiator ook echt kunnen opzetten en hem in zijn laagste stand laten branden om bijvoorbeeld de ijsbloemen op mijn ruiten te laten smelten. Dan kom ik met mijn zes euro en 25 cent, die dankzij de wetten van Pythagoras en Archimedes drie euro en een half geworden zijn, gemakkelijk een dikke halve dag toe.

Eén zekerheid heb ik: ik kan niet genoeg aardgas krijgen om mij van kant te maken. Omdat ik toch voort moet, wil ik samen met u naar een oplossing zoeken. Verschillende van mijn burens hebben een satellietplaat op een ijzeren staaf buiten hun venster hangen om naar hun vaderlandse televisiepost te kunnen kijken. Vermits ikzelf zoiets niet van doen heb, wil ik mijn venster ter beschikking stellen van de gasmaatschappij zodat die daar een zonnepaneel op een ijzeren staaf buiten kan hangen. Ik heb vernomen dat zonnepanelen kolossaal veel geld opbrengen voor hun eigenaar. De volledige opbrengst van mijn zonnepaneel kan door de gasmaatschappij aangewend worden voor de afbouw van mijn schulden. Het zou een serieus verschil maken wanneer ik mijn budgetmeter weer ga opladen.

Ik groet u met de meeste Hoogachting,
Dikke Freddy.

PS: Indien mijn zonnepanelenplan niet uitvoerbaar zou zijn, overweeg ik om volgend jaar een gemeubileerde kamer in Charleroi of in Luik te gaan zoeken. Kennissen hebben mij verteld dat de winterperiode gedurende dewelke het gas wettelijk niet mag worden afgesloten daar bijna twee maanden langer duurt dan in de landerijen van de Vlaamse regering.

Brieven van Dikke Freddy is een column van Erik Vlamincx in het tijdschrift Alert.

7.2 Inleiding

Klanten die gedropt worden door hun commerciële leverancier en geen nieuwe leverancier vinden, worden door de netbeheerder beleverd. Wie de facturen van de netbeheerder niet betaalt, zal een herinneringsbrief ontvangen met de vraag om binnen de vijftien dagen te betalen. Gebeurt dat niet, dan stuurt de netbeheerder een aangetekende brief met een ingebrekestelling. In die aangetekende brief vraagt de netbeheerder opnieuw om de factuur binnen de vijftien dagen te betalen. Als er dan nog niet betaald is, plaatst de netbeheerder ten laatste zestig dagen na de ingebrekestelling (gratis) een budgetmeter voor elektriciteit en/of aardgas. Een budgetmeter werkt met voorafbetaling: je moet eerst je kaart opladen om energie te kunnen gebruiken.

Sinds 2003 wordt de budgetmeter voor elektriciteit geplaatst. Recenter, sinds juli 2009, plaatsen de netbeheerders ook volop aardgasbudgetmeters.

De budgetmeter is één van de instrumenten binnen de sociale openbaredienstverplichtingen en heeft als doel energiearmoede te voorkomen. Om dat doel te bereiken moet aan alle voorwaarden van minimumlevering, toegankelijkheid en communicatie voldaan worden. Volgens ons zijn we zover nog lang niet. Daarvoor treffen we nog te veel gebruikers voor wie de budgetmeters vooral veel stress en wanhoop veroorzaken, eerder dan een verbetering van hun energiearmoede.

Ook de Federale Ombudsdienst voor Energie wijst op het risico dat men met deze sociale maatregel een omgekeerd Mattëus-effect kan verkrijgen. *“Men krijgt namelijk pas een budgetmeter als men schulden heeft gemaakt bij leverancier en netbeheerder. Maar als men klant wordt bij de DNB zal men een hoger dan gemiddeld tarief betalen (met uitzondering van de gerechtigden op het sociaal tarief), dus naast het aflossen van de schuld voorafgaand aan de budgetmeter zal men ook gaan verbruiken aan een hoger dan gemiddeld tarief. Daarom ben ik niet akkoord dat de budgetmeter een instrument is voor de bestrijding van energiearmoede, want de budgetmeterklanten zullen meer moeten betalen voor hun verbruik terwijl andere klanten die geen betalingsproblemen hebben bij de goedkoopste leverancier kunnen zijn.”*⁸

Toch heeft de budgetmeter ook zeker zijn voorstanders en dat om zeer uiteenlopende redenen:

- “Ik vertrouw geen leveranciers meer en wil liever een budgetmeter” (Infomoment Akzie Kortrijk)
- “Ik voel me goed met de budgetmeters. Ik kan kiezen hoeveel ik erop zet. Ik heb meer zicht op mijn verbruik en ik doe het wat zuiniger nu. Ik laat niet meer al die lampjes branden zoals vroeger”. (Infomoment ‘t Hope Roeselare)
- “De grootste troef is dat je er je euro’s op ziet in plaats van kWh. Als ik begin te strijken, ga ik kijken en op het einde ga ik nog eens kijken”. (Infomoment Akzie Kortrijk)

⁸ VREG, Workshop budgetmeters als instrument tegen energiearmoede, 15/12/10, verslag.

- “We hebben de winter doorgebracht met petroleumkachels met de stank en vet-tigheid erbij. Ik weet niet hoeveel de aardgaskachel verbruikt. We hebben de ka-chel dus dichtgedraaid. We willen graag een budgetmeter om te weten hoeveel we verbruiken, maar we krijgen geen budgetmeter want we hebben nog geen schulden. De petroleum moet op voorhand betaald worden, dus zo krijgen we geen betaalproblemen.” (H. - Infomoment Ronse)
- Bij het afronden van budgetbegeleiding of- beheer zijn cliënten bang om opnieuw schulden te maken. Een budgetmeter biedt hen de mogelijkheid een beter zicht te houden op het energieverbruik. Om die reden wordt de budgetmeter soms ge-promoot door hulpverleners. Dat je voor de energie bij de netbeheerder een ho-gere prijs betaalt, lijkt dan van ondergeschikt belang.
- Sommige afnemers hopen op de introductie van de budgetmeter op de vrije markt.

Andere gebruikers zijn allermist gelukkig met de budgetmeter omdat zich allerlei proble-men stellen. We sommen hieronder een selectie op. Er dient alleszins meer informatie ver-zameld te worden over de voor- en nadelen van een budgetmeter, met betrokkenheid van de verschillende actoren. Dit vergt een grondig onderzoek hoe de gebruikers een budget-meter evalueren. Dit moet het mogelijk maken een grondig debat te voeren over het ge-bruik van de budgetmeter⁹.

Een energieprobleem duwt je naar beneden. Een afbetalingsplan? 50, 80, nee 100 euro moet toch ook wel kunnen hé! Zelf, als kleine man, heb je niks te zeggen. Smeken, bidden, a.u.b., je hebt geen inbreng. Maar belt het OCMW en alles is met één telefoon zo in orde! Waarom moeten ze je eerst zo kapot maken? Ik doe geen moeite meer. En dat begrijpt de maatschappelijk werker niet. Zij blijft zeggen: ‘D. , je moet zelf je zaakjes leren regelen.’

Ik had meer dan 750 euro schuld in de budgetmeter vóór ze hem plaatsten. Mijn maatschappelijk assistent zei dat de schuldafbouw voor de LAC kwam. Ik moest er niet bij zijn. Ik weet niet wat de LAC is. Ik vertrouw haar wel. Er werd afgesproken dat ik 5 euro per week per budgetmeter moet afbetalen.

Maar nu ben ik verhuisd. Bij de verhuis nam ik mijn budgetmeters niet mee. Mijn maatschappelijk assistent kon gedaan krijgen dat ik een gewoon afbetalingsplan kreeg voor de budgetmeter, namelijk 20 €

⁹ Deze aanbeveling werd geformuleerd in het Verslag Armoedebestrijding 2008-2009, Deel 1, van het *Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting*, p 146.

elektriciteit en 20 € aardgas. Ik ben blij dat ik geen budgetmeters meer heb.

Budgetmeters geven een gevoel van stress en vermoeidheid voor het leven van ons gezin.

Het begon al met de plaatsing van de meters. Ze stoppen gewoon twee boekjes in je hand. Zonder uitleg. Ze vertellen je evenmin waar de oplaadpunten zijn en hoe vaak ze open zijn of hoe ze werken. In een oplaadkantoor kan je bijvoorbeeld niet contant betalen. Maar toch niet iedereen heeft een bankrekening of bancontact?

We hadden vaak méér geld nodig voor de budgetmeter dan ons budget toeliet. Gelukkig had mijn maatschappelijk werker hier oren naar en kregen wij een som van het OCMW. Maar ik maak me zorgen over andere mensen waar die samenwerking met het OCMW niet zo vlot verloopt.

De budgetmeter is duur. Ik heb het gevoel dat ik het ‘toestel’ mee betaal. Het geld dat ik oplaad vliegt erdoor.

We worden als gezin gedwongen dag in dag uit rekening te houden met die toestellen.

De budgetmeter gas. Kunnen we nog wel koken, staat er nog voldoende gas op? Wil jij a.u.b. eens naar beneden lopen om te zien hoeveel er nog op staat? A.u.b. schat, niet te lang douchen, anders is er onvoldoende gas en de kinderen moeten ook nog gewassen worden.

Snel, snel boodschappen doen, kindjes ophalen, ... zodat we nog tijdens de openingsuren langs kunnen bij het OCMW om de meter op te laden.

Als de aardgasbudgetmeter uitvalt, volgt een hele procedure om hem terug aan de praat te krijgen. De eerste keer lukte het voor mij niet. Ik kreeg mijn aardgastoestellen niet terug aan. Gelukkig kreeg ik toen hulp van een werknemer van Eandis. Hoe verloopt dit bij oudere of zieke mensen, stel ik mij dan de vraag ...

De budgetmeter elektriciteit. Voortdurend vraag je je af: ga ik nog door mijn strijk geraken? Zou ik nog naar tv kunnen kijken? Kan mijn kind nog de computer gebruiken? Kan ik mijn wasmachine nog laten draaien of wacht ik tot morgen om mijn was te doen?

Ik hoor niet steeds het piepgeluid van de meter, het geluid komt uit de kelder.

Het opladen zelf geeft grote complicaties. Het is alsof je voortdurend moet rekening houden met je meter en de oplaadmogelijkheden.

Op een dag was ik het vergeten en de meter viel stil. Het was een verlengd weekend, in de regio konden we nergens terecht. De enige plaats waar we de budgetmeter konden opladen was aan zee!”

Getuigenis van D. uit Kontich

7.3 Communicatie over de budgetmeter

Ik ben al 8 jaar in collectieve schuldenregeling. Mijn advocaat betaalde de rekeningen niet omdat er niet genoeg geld was. Anderhalf jaar geleden verwittigde Eandis (begin 2010) dat ze een budgetmeter elektriciteit kwamen plaatsen. Ze gaven geen uitleg en ik vroeg er ook geen. Ze zegden dat ze verplicht waren omdat de rekeningen niet betaald waren. Ik had redelijk veel schulden bij Elektrabel. Die man die de budgetmeter kwam plaatsen legde ook niet uit hoe ik moest werken met de budgetmeter. Ik moest naar het OCMW om uitleg te vragen en kreeg een boekje. Aan het onthaal van het OCMW hebben ze alles goed uitgelegd. Nu stort de advocaat elke maand 150 à 200 euro voor energie.

E. via infoavond 't Hope, Roeselare

Twee weken na de budgetmeter elektriciteit kreeg ik een budgetmeter voor gas, ook zonder te verwittigen. Mijn maatschappelijk assistent in het OCMW heeft er nooit over gesproken. Deze winter zat ik begin december twee weken in de koude, zonder verwarming omdat ik niet kon opladen. De leidingen buiten waren stuk gevroren waardoor ik ook geen warm water had. Ik heb aan het OCMW hulp gevraagd, om geld op mijn kaart te kunnen zetten. Ze zegden dat ze dat niet deden!

Getuigenis Mechelen

Bij de plaatsing van de budgetmeter wordt er vaak weinig aandacht besteed aan een heldere uitleg over het gebruik en de werking van de budgetmeter. Je moet een beetje geluk hebben met de technicus van dienst. En vaak wordt geen uitleg gegeven, enkel een brochure overhandigd. De brochure bevat veel informatie, maar is niet altijd even begrijpelijk en goed leesbaar. En bovendien is ze klein gedrukt. Voor laaggeletterden is het werkelijk zwoegen om met de budgetmeter aan de slag te gaan.

7.3.1 Plaatsing van de budgetmeter

Wanneer de netbeheerder een budgetmeter installeert, vervangt hij de vorige meter en komt die dus op dezelfde plaats terecht, óók als dit een moeilijk bereikbare plaats is. Bij een gewone meter is dat minder belangrijk maar een budgetmeter moet je kunnen hanteren.

In de sociale huisvesting staan de meters soms zelfs achter slot en grendel.



In mijn kelder staat water. Ik vroeg om de budgetmeter te verplaatsen, maar hiervoor moet je betalen. Dat geld heb ik niet. Dus met de voeten elke keer in het nat. Toen de werkmannen de budgetmeter kwamen plaatsen, stond er ook veel water in de kelder, maar ze hadden lange lieslaarzen in hun camionette liggen zodat ze wel in de kelder konden gaan. Maar ik heb dat niet, dus ik kan moeilijk of niet in mijn kelder.

B. uit Kortrijk

De meters van gas, elektriciteit en water staan in de winkel, op het gelijkvloers. Om 18u sluit de winkel. Als de meter of een zekering dan uitspringt, zit ik de hele avond zonder stroom.

Infomoment Kortrijk

Ik heb twee budgetmeters. De budgetmeter elektriciteit staat op het gelijkvloers, die kan ik gemakkelijk in 't oog houden. Ik hoor ook het piepgeluid dat aangeeft wanneer ik het noodkrediet moet activeren. De aardgasbudgetmeter staat verscholen in een donkere kelder, die slecht toegankelijk is. Gevaarlijk zelfs. Ik kom daar helemaal niet graag, ik ben er eigenlijk bang. De meter is ook moeilijk af te lezen. Ik wil hem graag laten verplaatsen, maar dan moet het gebeuren op mijn kosten. Dat kan ik niet betalen.

N. uit Halle

7.3.2 Toegankelijkheid - leesbaarheid

De display van de budgetmeter is zeer moeilijk leesbaar. Je moet de display op ooghoogte kunnen aflezen maar daarvoor zijn lang niet alle meters ideaal geplaatst.

De budgetmeter hing ook tegen de grond in een hoekje; ik kan niet knielen ... ze hebben de meter nu hoger geplaatst; maar dat kostte me wel 210 euro aan Eandis!

M. uit Ronse

Bovendien vind je ze vaak terug in slecht verlichte en/of verwaarloosde ruimten zoals kelders, berghokken en gangkasten. Meters worden immers weggestopt, weg van de leefruimten. Vergeet zeker niet dat maatschappelijk kwetsbare groepen in het slechtste segment van de woningmarkt leven.

Dat alles maakt het lezen van de budgetmeter erg moeilijk: tariefcodes, verbruik van het noodkrediet, stand van het betaalplan ... Aan veel gebruikers gaat dit totaal voorbij.

Bovendien maakt de plaatsing van de budgetmeter ook dat gebruikers signalen niet horen bv. wanneer het actief krediet minder dan 5 euro bedraagt. Het verrast hen dan als de meter uitvalt. Of bv. wanneer de batterij van de budgetmeter dient vervangen te worden.

Mijn budgetmeter heeft lang een foutmelding gegeven, maar ik zag het niet, want ik kon er niet aan omdat er water in de kelder stond, meer dan een meter hoog.

B. uit Kortrijk

Aanbevelingen

- ✓ Een duidelijke informatiebrochure bij de plaatsing van de budgetmeter en grondige toelichting ter plaatse;

- ✓ Bij de budgetmeter hoort ook een overzichtskaart te hangen met handige beperkte informatie over wat te doen wanneer de meter uitvalt. Of hoe je de budgetmeter oplaadt. En hoe lees ik de meterstand af? Hoe deactiveer ik de budgetmeter? Dit moet ervoor zorgen dat de budgetmeter een hanteerbaar instrument is voor de gebruiker. Maar bv. ook voor een nieuwe bewoner, die niet weet wat hij moet met het toestel;
- ✓ De display op de budgetmeter moet groter zodat leesbaarheid verhoogt;
- ✓ De budgetmeter mag niet geplaatst worden als de toegankelijkheid niet gegarandeerd is voor de gebruikers (water in de kelder, te laag geplaatst, plaatsing in een kruipruimte ...).

7.4 Opladen van de budgetmeter

Mijn dochter en ik hebben intussen al 2 maal zonder gas gezeten, waardoor ik niet kon koken, geen verwarming had en ook geen douche kon nemen. Dat was allesbehalve aangenaam. Dit gebeurde omdat het opladen van die kaart veel te omslachtig is. Je kunt ze enkel opladen tijdens de kantooruren van het OCMW. In het weekend heb je pech. Ik werk fulltime in Brussel, dus wanneer moet ik die dan opladen?

Je kunt ze ook enkel opladen met je bankkaart, voor mensen met een beperkt inkomen, staat daar meestal niet veel geld op. Indien je met cash wil opladen, moet je eerst naar het postkantoor een overschrijving doen naar Eandis en een betaalbewijs vragen. Hiervoor worden kosten aangerekend! (0,86 euro) of bij een overschrijving 2,5 euro. Je moet dan ook al het rekeningnummer van Eandis bij de hand hebben, want op het postkantoor kunnen ze je niet helpen. Dus, van het OCMW, naar het postkantoor, naar huis, terug naar de post, terug naar het OCMW (heeft me meer geld gekost aan rondrijden dan mijn oplaadbeurt). In het OCMW - onthaal van Gentbrugge waren ze dan ook nog allesbehalve vriendelijk toen ik vragen stelde waarom mensen gewoon hun kaart niet konden opladen in het postkantoor. Dat zou veel efficiënter zijn.

Mail van P. L. uit Gent

Het opladen van de budgetmeter is niet evident. Bovenstaande getuigenis illustreert het. In eerste instantie moet je natuurlijk geld hebben om op te laden. Dat geld moet dan ook nog op de budgetmeter geraken. In het bijzonder voor gebruikers die geen bankkaart hebben, wordt de procedure erg omslachtig omdat de overschrijving via de bank van de Post dient te gebeuren. Die overschrijving is bovendien niet gratis. Bij de ene netbeheerder wordt ze volledig terugbetaald, bij de andere krijg je een verlaagd tarief.

Bij klanten met twee budgetmeters, en dus twee oplaadkaarten, ontstaat er soms verwarring bij het opladen. Zo staan ze al eens met de verkeerde oplaadkaart op het oplaadpunt.

In landelijke gemeenten blijft de afstand naar het oplaadpunt een probleem. En de kostprijs van die verplaatsing mag ook niet vergeten worden. Het gemiddeld oplaadbedrag is 50 euro, wat betekent dat mensen zeer frequent die verplaatsing maken. Voor budgetmeterklanten met schulden in de budgetmeter, is het trouwens ook raadzaam - of noodzakelijk - om met maximum 50 euro op te laden, wil je het maximum aan actief krediet behouden. Wat je meer oplaadt, gaat naar schuldafbouw. Je schuld is sneller afbetaald, maar je actief krediet is minder. En voor kwetsbare gezinnen is het actief krediet vaak meer urgent dan het afbetalen van de schuld.

Voor heel wat budgetmeterklanten is ook niet duidelijk hoeveel actief krediet er rest na een oplading, omwille van de moeilijke procedures waarop schulden mogen afgehouden worden. (zie hoofdstukken budgetmeters en schuldafbouw)

Ook de beperkte openingsuren van sommige oplaadkantoren brengen gebruikers in de problemen. Zeker werkende mensen klagen dat ze maar één moment per week (in de vooravond) op een oplaadkantoor terechtkunnen.

Ik vind het vervelend dat ik mijn verbruik niet ken en dat ik geen jaarafrekening ontvang. Het OCMW van Merelbeke wil niet dat ik wegga bij de netbeheerder. Ze zeggen dat het zo goed is, blijf maar, is hun boodschap. Ze beseffen wel niet dat ik al 4 jaar op en af moet lopen om mijn budgetmeter op te laden.

Telefonisch contact uit Merelbeke

Wie een voldoende oplading doet, heeft nadien recht op het volledige noodd krediet en ook op de minder gekende 'niet-uitvalperioden'. De niet-uitvalperiode geldt voor de periode dat de oplaadpunten gesloten zijn.

Tijdens onze bevestigingen en infomomenten kwamen we geen enkele budgetmeterklant tegen die weet wat de niet-uitvalperiode betekent. Ook weinig hulpverleners zijn op de hoogte van het systeem.

- ✓ Het aantal oplaadpunten en de openingsuren moeten uitgebreid worden (ook in het weekend!) zodat een betere toegankelijkheid verzekerd wordt. De vroegere regeling waarbij naast één oplaadpunt per gemeente er ook één oplaadpunt per 10.000 inwoners is, lijkt ons meer behoeftedekkend.

Het Energiebesluit stelt dat de minister bijkomende vereisten kan opleggen voor de organisatie van de oplaadmogelijkheden als dat blijkt uit de behoeften. We pleiten dan ook voor een grondig behoeftenonderzoek.

- ✓ De modaliteiten van betaling dienen uitgebreid te worden. We denken aan oplaadmogelijkheden via bankterminals, in (kranten-)winkels, in postpunten, via de gsm ...
- ✓ Oplaadkaarten in een verschillende kleur en met duidelijke vermelding 'gas' en 'elektriciteit' kunnen misverstanden voorkomen.
- ✓ De niet-uitvalperiode moet bekend gemaakt worden bij budgetmeterklanten. Bovendien moet duidelijk zijn wat er gebeurt met het verbruik tijdens deze periode. We stellen voor dat dit verbruik verrekend wordt met de 35%-65%-regel.

7.5 Terug naar de vrije markt

Klanten die schuldenvrij zijn bij de netbeheerder kunnen terug naar de vrije markt. Bij het maken van de leveranciersvergelijking stoten we echter op verschillende problemen. Vooreerst hebben budgetmeterklanten geen zicht meer op hun jaarverbruik omdat ze steeds met wisselende bedragen hebben opgeladen en het overzicht kwijt zijn. Klanten van netbeheerder Infrax kunnen hun jaarafrekening raadplegen maar netbeheerder Eandis stuurt geen jaarafrekeningen aan budgetmeterklanten. Die moeten dus telefonisch opgevraagd worden.

Een tekort in de leveranciersvergelijking is de prijs van energie bij de netbeheerder. Sommige budgetmeterklanten blijven liever - omwille van problemen met commerciële leveranciers - bij de netbeheerder.

- ✓ De netbeheerder dient schuldenvrije klanten aan te sporen terug te keren naar de vrije markt. Een wijzen op de duurdere prijs van de netbeheerder kan een overtuigend argument zijn.
- ✓ Hulpverleners prijzen hun cliënten een budgetmeter aan, soms nog vooraleer ze gedropt zijn. Hulpverleners dienen hier zeer omzichtig mee om te springen. Van budgetmeters moet niet alle heil verwacht worden: ze leiden ook tot heel wat sociale problemen.

7.6 Naakte budgetmeters in sociale statistieken

Er zijn geen cijfers over het aantal klanten met een naakte budgetmeter dat geen geld heeft om zijn kaart op te laden. Nochtans zijn ze gemakkelijk in kaart te brengen. De netbeheerders kunnen in principe eenieders individueel traject volgen aan de hand van het aantal opladingen en het tijdstip van de oplading.

Aanbeveling

De cijfers over afsluitingen, naakte budgetmeters en zelfafsluitingen worden opgenomen in het jaarlijks rapport 'Sociale statistieken SODV' van de VREG.

Wat de aardgasbudgetmeter betreft, dient de VREG in zijn cijfers ook het aantal brieven in het kader van de knipperlichtprocedure te vermelden.

8 Budgetmeters elektriciteit en stroombegrenzer

In tegenstelling tot de aardgasbudgetmeter die bij weinig mensen op bijval kan rekenen, valt de budgetmeter elektriciteit bij gebruikers wat vaker in goede aarde. Hij is beter hanteerbaar, heeft een minimale levering en kan gebruikers helpen bewuster om te gaan met hun energie.

Toch stellen zich een aantal problemen. Elektriciteit heb je het hele jaar door en gelijkmatig nodig, terwijl het aardgasverbruik meer in pieken verloopt. Voor gezinnen met een (te) beperkt inkomen is het opladen van de budgetmeter soms niet mogelijk. Budgetmeterklanten denken ook vaak dat het verbruik van 10 ampère gratis is en altijd gegarandeerd.

8.1 Autonome stroombegrenzer

Wanneer het ‘technisch onmogelijk’ is om een elektriciteitsbudgetmeter te plaatsen, dan zal de netbeheerder een autonome stroombegrenzer installeren. Vanzelfsprekend is de gebruiker dan slechter af: de budgetmeter biedt de mogelijkheid om op maximaal vermogen te verbruiken, de autonome stroombegrenzer om evidente redenen niet. Maatschappelijk kwetsbare groepen hebben weinig middelen in handen om de technische onmogelijkheid ongedaan te maken. Het is dan ook aangewezen deze bewoners van maximale stroom te voorzien.

Het huidige Besluit maakt het mogelijk om een stroombegrenzer te plaatsen als er met elektriciteit wordt verwarmd. De autonome stroombegrenzer maakt verwarmen dan onmogelijk, wat o.i. niet kan. Ook wanneer de warmwaterboiler op elektriciteit werkt, mag er geen autonome stroombegrenzer geplaatst worden.

Aanbevelingen

- ✓ De autonome stroombegrenzer moet verdwijnen.
- ✓ Wie verwarmt met elektriciteit of een warmwaterboiler op elektriciteit heeft, moet steeds volledige stroom krijgen.
- ✓ Waar het technisch onmogelijk is om een budgetmeter te plaatsen, moet volle stroom geleverd worden.
- ✓ Waar het technisch onmogelijk is om een budgetmeter te plaatsen op de voorziene plaats, moet die geplaatst worden in een toegankelijke ruimte waar het technisch wel kan.

8.2 Naakte elektriciteitsbudgetmeter en minimale levering van 10 ampère

De minimale levering van 10 ampère kan - alleen na advies van de lokale adviescommissie - uit de budgetmeter gehaald worden. De netbeheerder stelt hiertoe de vraag wanneer er meer dan twee maanden niet is opgeladen en hij vermoedt dat je op 10 ampère verbruikt.

Vooraleer de netbeheerder het dossier overmaakt aan de LAC, brengt hij hiervan de klant zelf op de hoogte.

We citeren letterlijk uit de brief¹⁰ die werd bezorgd aan een betrokkene:

“(...) U bent niet ingegaan op ons verzoek om met uw persoonlijke oplaadkaart een oplading te doen of uw oplading blijkt onvoldoende hoog te zijn om uw verbruik op basis van de minimale levering (10A) aan te zuiveren. Met dit schrijven stellen wij u daarom in gebreke.

Wij verzoeken u om alsnog binnen de 7 kalenderdagen een voldoende oplading te doen in een oplaadpunt van uw keuze. Gelieve hiervoor eerst uw oplaadkaart enkele seconden in de budgetmeter elektriciteit te steken zodat u de code 9 in het linkervakje van de display ziet verschijnen en u 2 tonen hoort.

Als u aan deze vraag geen gevolg geeft, zal uw dossier worden overgemaakt aan de lokale adviescommissie van uw gemeente, met het verzoek om de minimale levering in uw budgetmeter elektriciteit uit te schakelen. Wij raden u sterk aan om aanwezig te zijn op de zitting, teneinde in overleg met u naar een oplossing te zoeken (...)”

De ontvanger van deze brief kwam ijlings op ons kantoor binnengelopen. “Ze gaan me binnen 7 dagen afsluiten van elektriciteit!”. Slechts enkele vetgedrukte woorden waren haar bijgebleven: ‘7 dagen’ en ‘budgetmeter elektriciteit uitschakelen’. Wat de LAC betekende, hoe de ‘display’ er uitzag of welke stappen ze nu concreet zou zetten ... dat was haar niet duidelijk.

Een budgetmeter waar de minimumlevering van 10 ampère werd uit verwijderd, is een naakte budgetmeter. Een naakte budgetmeter leidt tot zelfafsluiting als de gebruiker geen geld meer heeft om de meter op te laden. Feitelijk is er geen enkel verschil tussen een afsluiting door de netbeheerder en een zelfafsluiting.

Aan het herinschakelen van de minimale levering in de budgetmeter worden hoge eisen gesteld. Het Energiedecreet stelt dat de minimale levering op vraag van de klant terug kan ingeschakeld worden op voorwaarde dat de helft van alle openstaande rekeningen betaald is en wanneer aan de ‘specifieke redenen’ van de netbeheerder is voldaan. De helft van alle openstaande rekeningen is voor sommige mensen erg hoog gegrepen.

¹⁰ Brief van Iveka dd. 30.04.11

Aanbevelingen:

- ✓ Het leven met 10 ampère beperkt de mogelijkheden van een gezin om 'normaal' te functioneren. Het aantal ampères moet aangepast worden aan de behoeften van een gezin.
- ✓ Er moet steeds een minimumlevering zijn. Het uitschakelen van de minimumlevering in een budgetmeter staat voor ons gelijk aan afsluiten. We geloven niet dat afnemers zich 'nestelen' in een leven met 10 ampère. Wanneer gezinnen lange tijd op een minimumlevering leven, moet de LAC bekijken wat daarvan de oorzaken zijn en op zoek gaan naar een duurzame oplossing.
- ✓ Tijdens de winterperiode mag de minimale levering van 10 ampère nooit uitgeschakeld worden.
- ✓ Bij de plaatsing van de budgetmeter moet duidelijk vermeld worden dat het noodkrediet en de tien ampère niet gratis zijn en dat deze moet worden terugbetaald.
- ✓ We willen dat een haalbaar betaalplan wordt afgesproken op maat van de afnemer. Het betalen van de helft van alle rekeningen is voor velen een zeer strenge - en op redelijke termijn onhaalbare - voorwaarde voor het herinschakelen van een minimale levering. De stroombegrenzer dient ingeschakeld te worden als er een haalbaar betaalplan is afgesproken tussen de netbeheerder en de betrokkene.
- ✓ 'Specifieke redenen' dienen ingevuld te worden door de regelgever en niet door de netbeheerder.

9

Budgetmeter Aardgas

Eandis is inderdaad begonnen met budgetmeters voor gas te plaatsen ergens in november. Dit blijkt voor mensen een ramp. Ze hebben op voorhand niets opzij kunnen leggen, en nu is het zo'n strenge winter. Mensen vinden dat de budgetmeter ten laatste in september zou moeten geplaatst zijn, en dan ineens naar de zomer toe. Als er nu afgehouden wordt voor schulden, is het tegoe direct op. Ik merk het ook op huisbezoek dat het killig is. Ik durf mijn jas niet aanhouden om mensen niet te kwetsen. Ik zat met iemand van onze mensen die een opleiding volgt anderhalf uur aan een studieopgave bezig. Ik voelde me bevroren als ik wegging. En die mevrouw moet daar zeer zeker veel meer uren studeren, en haar kinderen ook ...

Medewerker De Zuidpoort, Gent.

De aardgasbudgetmeter leidt in vele gevallen tot sociale problemen. Er worden wellicht minder schulden opgebouwd maar uit gesprekken met budgetmetergebruikers blijkt dat zij zichzelf afsluiten of allerlei overlevingsstrategieën hanteren die nog weinig met menswaardig leven te maken hebben.

Een vaststelling is ook dat de problematiek steeds meer verdoken geraakt.

Met de plaatsing van de gasbudgetmeters is het niet meer in te schatten hoeveel mensen er in 2010 afgesloten waren en geen verwarming hadden. De cijfers van Eandis zullen in ieder geval een pak lager liggen dan de werkelijke cijfers.

Waar de LAC als een belangrijk instrument werd gezien om energiearmoede te bestrijden werd door de komst van de gasbudgetmeters dit instrument aan banden gelegd en is er weer meer verborgen energiearmoede. Temeer omdat we vanuit andere bronnen signalen krijgen dat meer en meer mensen energieproblemen hebben.

Het hanteren van de aardgasbudgetmeter verschilt duidelijk van de budgetmeter elektriciteit en is minder eenvoudig. Heel wat aardgasbudgetmeterklanten ondervinden problemen bij het opladen of het gebruiken van het toestel.

9.1 Plaatsing aardgasbudgetmeter

Een aardgasbudgetmeter wordt alleen geactiveerd in aanwezigheid van de gebruiker. Als de gebruikers niet thuis zijn, dan plaatst de netbeheerder een budgetmeter 'met een volle voeg'. Een dergelijk toestel is niet bruikbaar en de gebruiker heeft ook geen gas meer. Zo snel mogelijk een afspraak maken met de netbeheerder om de installatie te voltooien, is dan de boodschap. Bij netbeheerder Infrax dient de klant dan langs te gaan op het kantoor om informatie over de meter te krijgen. Dat is een tijdrovende procedure en tot die afspraak is geweest, heeft de klant geen gas. Maar het geeft ook aan dat de budgetmeter een ingewikkeld toestel is dat met de nodige zorg dient toegelicht te worden. Voor kwetsbare gezinnen is het geen sinecure om dit toestel te hanteren.

Aanbeveling

Indien er een budgetmeter met volle voeg is geplaatst, reageert de netbeheerder onmiddellijk op een vraag tot activeren, d.w.z. binnen 24 uur.

9.2 Startkrediet

Een budgetmeter aardgas wordt geplaatst met een beperkt actief krediet (van 6 euro) op de teller. Dit krediet stelt de netbeheerder ter beschikking en moet de klant niet terugbetalen. Het wordt wel verrekend in de distributiekosten.

Dit krediet wordt geactiveerd bij de plaatsing. De budgetmeterkaart kan je pas opladen één volledige dag na de plaatsing. In de winter is het beperkt actief krediet echter snel op en het noodd krediet kan je pas activeren als je eerst hebt opgeladen. Stel dat de meter op vrijdag wordt geplaatst en je pas maandag kan opladen, dan ga je een koud weekend tegemoet.

- ✓ Het noodkrediet moet onmiddellijk te activeren zijn.
- ✓ De niet-uitvalperiode moet ook gelden tot drie dagen na de plaatsing van de meter.

9.3 Volledige uitval

De aardgasbudgetmeter valt volledig uit wanneer het actief of noodkrediet is opgebruikt. Maar je kunt het noodkrediet ook niet activeren zolang het actief krediet minder dan 5 euro bedraagt. Mevr. G uit Kortrijk vertelt dat zij op een kille winterochtend naar het werk vertrok en 's avonds thuiskwam in een koud huis waar alle toestellen zijn uitgevallen. 's Morgens kon het noodkrediet nog niet geactiveerd worden en tegen de avond was het resterende krediet opgebruikt. Dan moet je de meter terug opstarten maar dat is een complexe procedure.

De opstartprocedure is lang, 12 minuten, omdat er een lektest moet worden afgerond.

De aardgasbudgetmeter is omwille van veiligheidsredenen - terecht (!) - een zeer secuur toestel. Als de lektest een probleem aangeeft, kan dat in de leidingen zitten of aan oude toestellen liggen. Het is alleszins een goede zaak dat defecten en fitten worden opgespoord. Maar voor kwetsbare gezinnen in slechte, verouderde woningen is de lektest telkens een stressvol moment.

Oude gastoestellen zijn moeilijk opnieuw op te starten. Er zijn geen lange lucifers in huis? Dan gebruiken we een opgerolde krant om bij de lont van de gasbrander/verwarmingsketel te kunnen. Toestellen die vaak uitvallen, gaan ook sneller stuk. Als de loodgieter erbij gehaald moet worden, betekent dat weer extra kosten.

De uitval van de aardgasbudgetmeters kan leiden tot onverwachte en kostelijke problemen voor de bewoners", beaamt een OCMW-maatschappelijk werker uit K. " In onze platelandsgemeente zijn vele oude woningen met verouderde verwarmingstoestellen. De huizen worden meestal bewoond door huurders met lage inkomens. Vallen de bewoners zonder gas, dan worden bij de heropstart van de toestellen vaak ook slijtagedefecten opgemerkt. Vraag is dan: wie is verantwoordelijk? Eigenaar of huurder? Soms komt het dan tot een procedureslag tussen beiden en moeten diensten zoals de Huurdersbond ingeschakeld worden. Indien het OCMW niet op de hoogte is van de problematiek en niet ondersteunt, zitten deze mensen zonder gas.

Ik krijg sinds mei 2011 de aardgasbudgetmeter niet meer aan de praat. De lektest geeft een lek aan. De loodgieter kwam langs. Voor eerst was ik beschaamd om toe te geven dat ik een budgetmeter heb. Hij kende een dergelijk toestel niet. De loodgieter vindt het lek niet. Hij probeert op de oude, gekende manier, met water en zeep, het lek op te

sporen aan de kachel en geiser. Maar als hij geen gas door de leidingen krijgt, kan hij ook geen lek vaststellen? Wat moet ik nu doen? Ik ben ten einde raad. De winter staat voor de deur.

N. uit Vlaams- Brabant

De budgetmeter aardgas is net voor de winter geplaatst. We hebben niet kunnen sparen, we hadden onvoldoende geld om de budgetmeter op te laden. We hadden 200 euro/maand nodig om op te laden. Doordat de budgetmeter telkens uitviel, viel de boiler ook uit. Daardoor is de boiler -warmtepomp stuk gegaan. Nu zijn er 300 euro kosten.

Mevr. D. uit Kortrijk

9.4 Sparen voor barre tijden

Ik kreeg de budgetmeter op het moment dat het volle winter was en ik heb niet de tijd gekregen om een budget op te bouwen. Ik moest 300 euro per maand opladen en ik heb een regeling moeten treffen via het OCMW of ik zat in de kou en kon geen warm eten meer maken. Maar natuurlijk als het OCMW u helpt moet je het bedrag ook terugbetalen, maar het helpt wel en wat je aan het OCMW leent, kun je terugbetalen zonder intresten.

Bevraging aardgasbudgetmeter Meetjesland

Kwetsbare gezinnen - die vaak erg slecht gehuisvest zijn - hebben in de winter al snel 200 euro (en méér) nodig per maand om hun kaart voldoende op te laden. Dat is een aanzienlijke hap uit het al krappe gezinsbudget die ook maakt dat andere betalingen worden uitgesteld. Wat uitgespaard wordt tijdens minder dure energiemaanden, wordt gebruikt om andere putten te dichten. Of om eindelijk eens de broeksriem minder hard aan te halen ... Sparen voor de koude maanden en zodoende een reserve opbouwen, is zelden mogelijk.

Het huidige systeem van schuldafbouw in de budgetmeter stimuleert zomeropladings niet. Wanneer er een betaalplan in de budgetmeter zit, tikt het actief krediet stilletjes weg. Voor mensen in precare situatie is het tijdens de koude wintermaanden belangrijker dat ze het warm hebben, dan dat hun schulden afgebouwd zijn.

Voor deze gezinnen is de spreiding van de verwarmingskost over het hele jaar, zoals met voorschotfacturen, nog steeds het meest aangewezen om problemen te voorkomen.

Als gebruikers met beperkte inkomens in de zomer wat geld hebben, gaan ze eerst andere zaken betalen. Dan heb je weer betaalproblemen in de winter.

D., Infomoment Akzie, Kortrijk

9.5 Knipperlichtprocedure

Een klant die gedurende dertig dagen zijn budgetmeter niet oplaadt en waarvan de netbeheerder oordeelt dat hij zonder aardgas dreigt te vallen, zal door de netbeheerder aangeschreven worden met het verzoek om op te laden. De netbeheerder bezorgt een lijst van deze klanten wekelijks aan de OCMW's.

De knipperlichtprocedure duurt te lang, is enkel tijdens de winterperiode van kracht en biedt onvoldoende garanties dat de problematiek ter harte wordt genomen. Het betekent dat gezinnen een hele periode zonder gas zitten vooraleer de hulpverlening in actie komt. Dat is trouwens helemaal niet gegarandeerd want OCMW's zijn daartoe niet verplicht. Bovendien signaleren heel wat OCMW's dat ze over te weinig middelen en mensen beschikken om deze lijsten op te volgen.

We staan niet alleen met deze bedenkingen. In haar advies Schuldafbouw via budgetmeter elektriciteit en aardgas haalt de SERV dezelfde knelpunten aan:

“Een verwittiging per brief lijkt volgens de SERV een goede zaak voor klanten die wel kunnen betalen en eerder uit nalatigheid ‘vergeten’ hun budgetmeter op te laden. Voor klanten met een structureel te laag inkomen, die - vooral in de winterperiode - niet in staat zijn om hun budgetmeter voldoende op te laden, biedt de voorgestelde procedure geen oplossing. De netbeheerders schuiven in die gevallen het probleem door na de LAC’s. Het is voor de SERV onduidelijk wat dan verder zal gebeuren. Wat zullen de LAC’s doen met de lijsten die ze wekelijks ontvangen van de netbeheerders? In ieder geval zijn de voorgestelde termijnen veel te kort en niet op elkaar afgestemd. Op het moment dat de LAC’s de lijsten ontvangen en eventueel een oplossing kunnen uitwerken voor de betreffende klanten zal bij veel van deze klanten de aardgaslevering al gestopt zijn tenzij ze opgeladen hebben.”¹¹

Aanbevelingen

- ✓ De knipperlichtprocedure moet korter.
- ✓ Jaarlijks dient geëvalueerd te worden welk gevolg OCMW’s (kunnen) geven aan de lijst die ze van de netbeheerder ontvangen. Werden deze mensen bereikt? Werden de minimale levering aangeboden? Werden er middelen uit het Sociaal Energiefonds aangewend?

9.6 De belevingswereld van aardgasbudget-meterklanten - overlevingsstrategieën en vermijdingsgedrag

Wie de strijd tegen energiearmoede herleidt tot een strijd tegen schuldoverlast, zal de budgetmeter een ideaal instrument vinden. Inderdaad, de energieschulden van budgetmeterklanten worden onder controle gehouden of zelfs afgebouwd.

Dat maakt ook dat nogal wat mensen in armoede tevreden zijn over hun budgetmeter: een schuldenlast is immers zwaar om dragen.

¹¹ SERV, Advies Schuldafbouw via budgetmeters elektriciteit en aardgas, Brussel, 15 september 2010.

Ik ben wel blij met de aardgasbudgetmeter. Zo krijg ik geen akelige verrassingen op het einde van het jaar en moet ik ook geen meterstanden meer doorgeven.

Wij vinden het positief dat we nu geen eindafrekening ontvangen met een grote som die we moeten betalen, waardoor we niet meer in de schulden kunnen geraken.

Fam. V. uit Mechelen

Ik ben eigenlijk opgelucht dat ik een aardgasbudgetmeter heb, omdat ik nu geen ontzettend hoge schulden kan maken. Ik hoop er ook snel één te krijgen voor elektriciteit, want daar stapelt de schuld zich op. De stress van onbetaalde facturen, herinneringsbrieven, ingebrekestellingen, drop vind ik enorm zwaar om te dragen. Ik heb natuurlijk nog maar net de aardgasbudgetmeter, dus ik weet nog niet echt hoe het in de winter gaat zijn. Maar ik ga in de zomer proberen om elke maand 50 euro op de budgetmeter te zetten.

Toch frappeert die tevredenheid ons want uit verhalen van budgetmeterklanten blijkt immers ook dat ze zichzelf in de kou zetten, gaan logeren bij familie, de huur niet meer betalen, gaan lenen bij Mevr. Leemans (en konsoorten), het eten uit hun mond sparen, publieke ruimten opzoeken om zich op te warmen ... Mensen met een budgetmeter gebruiken energie op basis van hun budget, niet op basis van hun behoefte.

“Soms moet ik bedelen of heb ik het koud. Het is heel moeilijk om zonder warm water te leven (om me te wassen en voor de afwas). Het is nog erger in de winter.” (N. - infoavond Vrolijke Kring - Eeklo)

“Ik ben een weduwnaar met drie kinderen. Ik heb een elektriciteits- en aardgasbudgetmeter. Ik heb mijn aardgasbudgetmeter al drie maanden niet kunnen opladen. Ik moet voor minstens 80 euro opladen alvorens ik terug gas kan gebruiken en mij kan verwarmen. Ik verwarm nu met een petroleumvuur. Mijn huis is vochtig en er is veel schimmel doordat ik onvoldoende kan verwarmen.” (D.T., Bilzen)

“Soms moet ik keuzes maken ten koste van mijn gezondheid en voedsel.” (W. uit Vrolijke Kring)

“Ik heb niet voldoende geld om de budgetmeter op te laden. Ik verwarm niet meer.” (A. uit Vrolijke Kring)

“Ik krijg hulp van een vriendin.” (A. uit Vrolijke Kring)

“Soms moet ik een keuze maken door bv. niet naar de dokter te gaan of door te besparen op voedsel (alleen brood kopen).” (K. uit Vrolijke Kring)

“Voordien kookte ik ook op gas maar ik heb onlangs een elektrisch fornuis gekocht. Als ik geen gas meer heb, kan ik tenminste wel nog eten dan! Stel dat je gas op is in het weekend. Ik ben niet goed te been en kan dan niet snel gaan opladen.” (M. uit Ronse)

“Mijn kinderen helpen me soms uit de nood (financieel). Toen ik in de winter zonder zat kreeg ik van het buurthuis een elektrisch vuurtje. De buurtwerker hielp me ook om een petroleumkacheltje aan te schaffen.” (M. uit Ronse)

“Om het verbruik te beperken, zetten we ‘s avonds rond 8u, na het eten, de verwarming af en halen we een dekentje boven.” (Fam. V. uit Mechelen)

“Ik vraag een voorschot op mijn uitkering aan via het OCMW” (Getuigenis Samenlevingsopbouw)

“Ik gebruik de reserves op die in de meter zitten” (Getuigenis Samenlevingsopbouw)

“Ik leen bij mama” (Getuigenis Samenlevingsopbouw)

“Ik krijg waarschijnlijk collectieve schuldbemiddeling, dan gaat dat allemaal automatisch. En anders krijg ik budgetbeheer.” (Getuigenis Samenlevingsopbouw)

“De meter wordt zelden herladen, we zitten vaak zonder warm water en verwarming.”

“Bij koude heb ik niet voldoende middelen om de meter op te laden.”

“Door de aardgasbudgetmeter zijn extra’s onmogelijk, heel ons budget gaat op aan de energiekost.”

“Ik heb het financieel heel moeilijk. Ik heb geen papieren en momenteel geen inkomen. Ik kan soms mijn huur niet betalen en ik kan al 3 maanden mijn elektriciteitsfactuur niet betalen. Ik heb geen elektriciteitsbudgetmeter omdat het technisch onmogelijk was om die te plaatsen. Ik blijf daardoor gewoon aangesloten op het net maar maak hoge schulden. Op 19 april komt er een technicus van Eandis om een aardgasbudgetmeter te plaatsen. Ik verwarm niet meer. Hierdoor leef ik ook een erg eenzaam leven. Ik durf niemand uit te nodigen om bij mij langs te komen. Want in de koude zitten is niet gezellig.”

“Soms heb ik voldoende geld om op te laden, andere keren niet. Dan bespaar ik op andere uitgaven of stel ik deze uit, bv. de aankoop van schoenen.”

“Andere rekeningen worden niet betaald”

“Ik laat rekeningen onbetaald, bv. mutualiteit, belastingen.”

“Voldoende opladen is altijd moeilijk, ik was geschrokken dat 80 euro er na een dikke week al door was. Ik heb de schoolreis voor mijn kind (4 dagen Nederland) niet betaald. Ik moet ook afwegen welke maaltijden ik voorzie, wat kan ik kopen en wat niet. Mijn inkopen doe ik in de Lidl, dan moet ik nog goed uitzoeken wat ik kan betalen.”

“Sinds de installatie van de aardgasbudgetmeter heb ik veel kou gehad. Zelfs op kerstavond en oudejaar! Van ongeveer 20 december tot begin februari had ik geen verwarming of warm water. Ik ben ziek, oud, zeer slecht te been ... de koude maakt dat alles nog erger.”

“Wij gaan nooit in noodkrediet. Wanneer we geen geld meer hebben verwarmen we met een elektrisch toestel en koken we met een butaanfles. Wanneer we echt geen geld hebben, gaan we niet naar het OCMW, maar lenen we eerder geld bij mijn moeder.” (Fam. D. uit Mechelen)

“Indien we geen geld meer hebben om de kaart op te laden gaan we niet naar het OCMW, maar wachten we tot er opnieuw geld is. Ondertussen verwarmen we met een verwarmingstoestel op butaangas. Om minder warm water te verbruiken nemen we een douche en geen bad.” (Fam. R. uit Mechelen)

“Met de aardgasbudgetmeter zit ik immers soms zonder gas. Tegen het einde van de maand gebeurt het wel eens dat het geld op is, waardoor ik de budgetmeter niet kan opladen. Ik behelp me dan ge-

durende 1 à 2 dagen. Ik warm het water dan op via de waterkoker en maak eten in de microgolf. Ik moet ook steeds goed in het oog houden hoeveel budget ik nog heb op de aardgasbudgetmeter. Het gebeurt wel eens dat ik wil koken maar dan moet ik vaststellen dat de kaart leeg is. Ik maak dan ook regelmatig gebruik van het noodkrediet.” (Dhr. T. uit Mechelen)

“Als ik mijn budgetmeter niet kan opladen zit ik ofwel in de kou of ik tracht via het OCMW te bemiddelen” (bevraging aardgasbudgetmeter Meetjesland)

“Op 27 oktober laadde ik 150 euro op. Op 22 november is mijn meter uitgevallen en op 23 november ’s avonds heb ik het noodkrediet van 55 euro geactiveerd. Maandagmorgen 29 november viel mijn meter opnieuw uit en stond de meter op -65 euro. (Het niet uitvallen tijdens het weekend werkt dus!) Maandagnamiddag ging ik opnieuw opladen voor 150 euro, dit is het budget dat ik kan spenderen aan aardgas. Saldo na het opladen: 85 euro.

Wanneer ik mijn toekomstig verbruik probeer in te schatten kan ik best voortgaan op de laatste week. 65 euro op 6 dagen, waarvan ik één hele dag thuis was. (aan ca 20°C van ca 10u tot 22u) de andere dagen werd enkel verwarmd tot 20°C van 19 tot 22u. 18°C van 17 tot 19u en van 6.30u tot 7.30u, en de rest van de dag 15°C.

Vanaf zaterdag zal er langer verwarmd worden tot 18°C of 20°C omdat ik dan toch minstens 3-4 dagen per week een hele dag thuis zit. Dus met die overwegingen en het huidige vriesweer, schat ik dat die 85 euro goed is voor een dag of 8 en 55 euro noodkrediet nog eens voor maximaal 5 dagen. Ik verwacht dus dat ik uiterlijk 12-13 december terug zonder gas ga zitten.

De OCMW-raad komt samen op 21 december. Dus hopelijk kan er toch op een of andere manier eerder een beslissing genomen worden of ik zit nog meer dan een week in de kou.”

Gezien mijn vroegere moeilijke toestand had men al via het OCMW moeten bedisselen voor de lokale adviescommissie en hadden we het steeds kunnen tegenhouden dat men een budgetmeter kwam plaatsen. Helaas was het op een dag toch prijs. Kaartje in de bus, zo lang mogelijk gerekt, maar geen ontkomen aan.

Budgetmeter voor elektriciteit ... je gaat door de grond want de burenen staan erop te kijken ... je wilt in een mollegat kruipen.

En dan, hoe doen we dat? Met het schaamrood op de wangen gaan opladen in het OCMW. Gezien dit een 10 km van mijn deur is, elke week met de fiets een hele rit want het is bergop.

In het begin 10 euro opladen, 15 euro, soms eens helemaal niet. Want er is immers de achterstal die ook moet afbetaald worden.

Door het gaan opladen is er geen geld meer over om de gasfacturen te betalen ...

3 maand later zonder enige verwittiging, de bel, ze komen een budgetmeter voor gas installeren ... 2010 putje winter.

Voor de 2de maal zakte ik door de grond. De uitleg was dat wanneer je 3 maanden achter staat, ze nu automatisch een meter komen plaatsen en zeker als je al een hebt voor elektriciteit.

Nooit iets van gehoord en zelfs bij het OCMW vielen ze uit de lucht. De nodige telefoontjes brachten geen soelaas. Er stond 50 euro noodkrediet op. Allez dan hebben we dat toch al. Oef. Nu is het enkele dagen later schrikken als je thuiskomt in een ijskoud huis. Het vroom -8 op dat ogenblik. Bleek dat we al door dat noodkrediet zaten. Heeeeeeeelp wat nu?

Dan realiseer je je plots dat dat gas wel heel snel opgebruikt was. 50 euro van zus geleend, dan maar eerst op je rekening gaan storten en dan weer gaan opladen.

Waarom kan je dit niet in één keer via je eigen rekening? Dat spaart veel geld, tijd en frustratie uit?

3 dagen later weer een koud huis. Hoe kan dit nou? De oplossing was snel gevonden. Een versleten brander en een waakvlam die 3 euro per dag verbruikt. We kwamen er op uit dat de waakvlam alleen al 150 euro per maand aan gas verbruikt. En nu?

Door de dubbele betalingen van zowel elektriciteit, gas en de herlaadkaarten hoef ik geen tekening te maken dat we dan pas dik in de puure zaten.

Met die herlaadkaarten kwamen we erachter dat we in die koude periode tot 350 euro per maand aan gas uitgaven en 75 euro elektriciteit.

Reken en tel. Van een inkomen van 1400 euro voor 3 personen. 300 euro gas opladen. Gelukkig uitstel gekregen om de achterstal te betalen tot start 2011. 75 euro elektriciteit opladen. 50 euro per maand afbetalen aan achterstal. 30 euro per maand waterachterstal afbetalen. In totaal 455 euro nutsvoorzieningen van je loon weg.

Koppen bij elkaar gestoken. Ondanks het vriesweer en de koude besloten om de gastoevoer dicht te draaien. Sinds eind maart 2010 geen gas meer verbruikt tot oktober 2010. Sinds we de budgetmeters hebben eind 2009 hebben we geen bad of douche meer genomen maar ons gewassen met opgewarmd water in een snelkoker in de keuken.

Ik kon me gelukkig af en toe op het werk douchen of bij mijn oma een bad nemen, mijn partner is daar te fier voor. Mijn dochtertje is om de week bij haar vader en wast zich daar uitgebreid, bij ons gebeurt dat in de keuken.

Nu hebben we gelukkig niet zo'n harde winter als vorig jaar. Maar we zijn er nog lang niet. Nu hebben we nog steeds die achterstal van gas aan 100 euro per maand te betalen.

Gelukkig hebben we nu alle 2 werk, maar het is nog steeds niet gemakkelijk. Nog 500 euro aan gas af te betalen en we zijn er.

Ik weet niet hoe ik het zou gered hebben zonder mijn huidige lieve partner. Samen houden we ons sterk. Maar er zijn momenten geweest dat er door de dubbele betalingen geen geld meer over was voor bv. een broodnodige dokter.

Wij hebben maar om de week ons dochter bij ons, maar stellen ons voor hoe het voor gezinnen moet zijn met zieke partners, meerdere kinderen ... Ik kan me voorstellen dat je steeds dieper in de armoede raakt. Als volwassene kan je in de koude zitten, maar je kinderen kan je moeilijk zo installeren. Geen dokter of medicatie kunnen betalen hierdoor ... je wordt steeds zwakker en zieker en verliest daardoor ook nog eens je werk. Je komt zo in een neerwaartse spiraal terecht dat het echt vechten, hard vechten is om er weer door te komen.

Ik denk dat op lange termijn deze manier van werken voor vele gezinnen nefast zal zijn.

De maatschappijen eisen dat de achterstal binnen het jaar vereffend is. Bij ons was het gelukkig niet zo'n groot bedrag, maar wat met mensen die bv. 3000 euro achter staan en zo? Die hebben helemaal geen leven meer.

Mevr. D., reactie op Visie, 17-02-2011

Zoals uit bovenstaande getuigenissen blijkt, zorgt de aardgasbudgetmeter echt voor schrijnende situaties. Wie onvoldoende geld heeft om in de winter zijn budgetmeter op te laden, komt zonder verwarming en zonder warm water te zitten of kan niet meer koken.

Mensen in armoede zijn vaak al gehard tegen moeilijke leefomstandigheden en erg inventief om zich staande te houden. Maar volgens ons is de grens hier wel bereikt van wat een samenleving van de meest kwetsbaren mag verwachten. De tol die zij betalen, ligt te hoog.

Daarom vinden we de aardgasbudgetmeter allerminst een middel in de strijd tegen energiearmoede. Integendeel, het leidt heel wat gezinnen naar de marginaliteit.

Als de budgetmeter in het leven werd geroepen om afsluitingen te voorkomen, dan is het opzet geslaagd: de netbeheerder dient niet meer aan huis te komen. Gebruikers sluiten immers zichzelf af omdat ze geen geld meer hebben om de kaart op te laden.

Zolang de minimale levering niet is gegarandeerd, past de aardgasbudgetmeter niet binnen de SODV's.

De uitrol van deze meter dient dan ook gestopt te worden.

10 Schuldafbouw

10.1 Inleiding

Een regeling voor schuldafbouw via de budgetmeters doet afbreuk aan de intentie van de sociale openbare dienstverplichtingen om preventief in te zetten op energiearmoede.

Als er schuldafbouw in de meter wordt gestopt, doet dit de sociale functie van de budgetmeter wegebben. Het geeft de netbeheerders de wettelijke legitimering om op te treden als bevoorrechte schuldeiser.

Budgetmeters dienen niet om schulden te innen. Al vindt netbeheerder Eandis van wel: *“(...) daar waar juist de budgetmeter de maatschappelijke functie, rol heeft om achterstallige schulden mee in een afbouw van de schuld op te nemen en toekomstige schulden onder controle te houden.”*¹²

Dit is een uitholling van de sociale openbare dienstverplichtingen. Zo formuleert ook de SERV het in zijn advies aan de Vlaamse regering.

“De schuldafbouw via budgetmeters is vooral interessant voor de netbeheerders zelf die zo hun administratieve rompslomp zien verminderen, maar minder handig voor gezinnen. Volgens de SERV moeten gezinnen kunnen kiezen voor het systeem van schuldafbouw dat hen past: via de budgetmeter of via een klassiek betaalplan.”

() Persbericht en advies SERV 15/09/2010*

Wij begrijpen dat schulden moeten afbetaald worden en dat klanten er niet bij gebaat zijn dat hun schuldenberg toeneemt. Schulden zijn immers een zware last om dragen. Een groeiende schuldenberg verhoogt de uitzichtloosheid van een leven in armoede. Het afbouwen van de schulden - en het voorkomen van nieuwe schulden - kan perspectieven openen voor een betere toekomst. Daar moet op ingezet worden.

Maar om waardig te kunnen leven en deel te nemen aan de samenleving moet je over voldoende middelen beschikken. Schuldafbouw mag dit niet in het gedrang brengen. Daar waar energieschulden deel uitmaken van een bredere schuldenproblematiek en/of te wijten zijn aan een structureel te laag inkomen moet schuldafbouw zodanig georganiseerd worden dat rekening gehouden wordt met de basisbehoeften van wie schulden heeft.

¹² Citaat van Eandis in een brief van de Ombudsdienst Energie, dd. 15/09/11 (klachtenbehandeling).

Schulden bij de netbeheerder staan immers niet alleen. Klanten van de netbeheerder hebben vaak al betaalplannen lopen bij commerciële leveranciers.

Momenteel zijn er twee systemen van schuldafbouw in de budgetmeter actief: de 35%-65%-regel en een betaalplan in de budgetmeter. Voor de gebruikers is het schier onmogelijk dit systeem te vatten. En voor hulpverleners om het systeem bevattelijk uit te leggen.

Aanbevelingen:

- ✓ Wij vragen bij de schuldafbouw rekening te houden met de sociale impact ervan. Een schuldenregeling dient immers niet enkel het belang van de netbeheerder, die in dit geval fungeert als een 'bevoorrechte schuldeiser'. In eerste instantie moet het afbouwen van de schulden op maat van de cliënt gebeuren. De schuldafbouw van energieschulden staat niet los van een steeds groeiende en breder wordende schuldenproblematiek, te wijten aan stijgende energiekosten en een structureel te laag inkomen.
- ✓ Wij ijveren voor een (persoonlijk) contact tussen schuldeiser en schuldenaar. Het akkoord van de schuldenaar zal de slaagkans van het betaalplan verhogen.
- ✓ De budgetmeter mag niet 'herleid' worden tot een afbetalingsmeter. Het is een vooruitbetalingmeter, een instrument om afsluiting te voorkomen.
- ✓ Door de schuldafbouw in de budgetmeter verliezen klanten het zicht op het resterend schuldsaldo. Zij moeten daarover op regelmatige basis gebriefd worden.

10.2 Aanpassing van het bestaande systeem van schuldafbouw

10.2.1 Complexiteit van het systeem vraagt om transparantie en overzichtelijkheid

Er bestaan nogal wat onduidelijkheden over welke schulden via de budgetmeter worden afbetaald, hoe de opladingen verlopen en nog meer over welk bedrag gebruikt wordt voor schuldafbouw. In eerste instantie dient duidelijk te zijn voor de klant over welke schulden het gaat die in de budgetmeter worden gestopt. Een overzicht met bedragen dient aan de klant te worden bezorgd, zodat kan nagekeken worden of de facturen correct zijn en het niet om verjaarde schulden gaat.

Budgetmeterklanten hebben er ook geen idee van hoeveel actief krediet er rest na een oplading omdat er met verschillende schuldafbouwssystemen rekening moet gehouden worden. Doet de klant een voldoende of onvoldoende oplading, heeft hij een schuld in de budgetmeter zonder betaalplan en laadt hij meer dan 50 euro op, of geldt de 35%-65%-

regeling. En kan hij dan van het resterende actieve krediet volledig elektriciteit en/of aardgas genieten? Of is er nog een betaalplan dat wegtikt in de meter?

Voor de klant is dit uitermate onduidelijk. Tijdens onze informatiemomenten en bevestigingen stelden we vast dat het merendeel van onze respondenten werkelijk geen flauw besef heeft van de systemen van schuldafbouw of van welke schulden er in de budgetmeter worden gestopt. Maar ook hulpverleners hebben er moeite mee en krijgen het niet uitgelegd aan hun cliënten. Ook wij hebben de ervaring, o.a. tijdens onze grote projectvergadering met mensen in armoede, dat het haast onmogelijk is om dit duidelijk te krijgen.

Hoe kan iemand die nu een budgetmeter heeft voor gas een overzicht behouden over wat zij afbetaalt aan schulden, door middel van het betaalplan, na een LAC-commissie, en door het feit dat er van de kaart telkens een deel wordt afgehouden, bij elke oplading?

V. uit Geel

In het begin laadde ik grote bedragen op; maar die verdwenen gewoon van de kaart (om schulden af te betalen); nu laad ik steeds kleine bedragen op.

M. uit Ronse

Dat weet ik niet. Ze zijn een aardgasbudgetmeter komen installeren zonder dat ik het gevraagd heb.

K. uit Ronse - op de vraag of er schulden worden afgehouden via de budgetmeter

Hoeveel schuld er wordt afgehouden, weet ik niet.

N. uit Ronse

10.2.2 35%-65%-regel: opladingen boven 50 euro niet langer naar schuldafbouw

In ons advies aan de VREG van januari 2010 bepleiten we dat de regeling van de netbeheerders inzake de 35%-65%-regeling wordt aangepast. Gestoeld op onze praktijkervaringen met wat deze regeling voor mensen met een krap budget betekent, blijven we dit voorstel herhalen.

De netbeheerders interpreteren de 35%-65%-regel als volgt:

Heeft men een schuld gemaakt bij de netbeheerder vooraleer de budgetmeter werd geïnstalleerd, dan wordt die voor schuldafbouw in de budgetmeter gestoken. Laadt men een bedrag op in de budgetmeter, dan zal daarvan 35% gebruikt worden voor de schuldafbouw en 65% voor het verbruik van gas of elektriciteit. Zijn de schulden vereffend, dan ontvangt men 100% actief krediet.

Het beschikbaar vermogen dat men overhoudt bij de 35%-65%-regel is echter gelimiteerd, namelijk 35 euro voor elektriciteit en 70 euro voor gas. Wanneer men dus een hoog bedrag oplaadt en de resterende 65% hoger is dan 35 euro, respectievelijk 70 euro, dan wordt het saldo toch tot deze bedragen beperkt en wordt het teveel gebruikt voor het afbouwen van de schuld.

Aanbevelingen

Deze interpretatie lijkt ons niet correct. Wij vragen dat alle opladingen boven de 50 euro integraal gebruikt worden voor het actief krediet van de klant. Dit systeem lijkt ons onrechtvaardig en bovendien in strijd met het gelijkheidsbeginsel, want met eenzelfde budget kan men heel verschillende betaalplannen verkrijgen. Iemand die in één maand vier maal 50 euro oplaadt, krijgt dan een totaal andere aflossing dan wie één keer 200 euro oplaadt. We zien OCMW's in de praktijk een uitweg zoeken door hun cliënten aan te raden niet meer dan 50 euro per keer op te laden. Alert hulpverleners maken dus het verschil ...

Bijkomende belangrijke reden is dat deze regel gezinnen niet eens toelaat om te sparen voor verbruik in de winter.

De SERV onderschrijft het voorstel om een duidelijke onderscheid te maken tussen schulden opgebouwd voor en na de plaatsing van de budgetmeter en hiervoor twee afbetalingssystemen toe te passen. De raad is echter voorstander van het schrappen van de bovengrens van 50 euro in de 35%-65%-regel. Deze grens is gelet op de automatische schuldafbouw a rato van 5 euro per week voor 'oude' schulden niet langer verantwoord. Bovendien zorgt de grens van 50 euro voor verschillende afbetalingsritmes in functie van de oplaadbedragen. Iemand die 4 x 50 euro oplaadt betaalt 70 euro schuld af (4 x 17,5) terwijl iemand die 200 euro in één keer oplaadt 167,5 euro afbetaalt. Hulpverleners geven hun klanten dan ook vaak de raad om telkens kleine bedragen op te laden en zo de schuldafbouw over een langere termijn te spreiden. Door het schrappen van de bovengrens wordt dergelijk advies overbodig en is het afbetalingsritme niet langer afhankelijk van het opgeladen bedrag.

10.2.3 Het arbitraire van 750 euro en 1000 euro

In het Besluit wordt een onderscheid gemaakt in het totaalbedrag van de schuld. Bij een bedrag tot 750 euro zal de schuld automatisch ingebracht worden in de budgetmeter. Bij een bedrag vanaf 750 euro zal eerst de LAC om advies gevraagd worden.

Voor mensen met een laag inkomen is 750 euro een hoog bedrag aan schulden vooraleer naar de LAC wordt gestapt en de hulpverlening op gang komt. Voorheen gingen netbeheerders naar de LAC als de klant gedurende twee maanden de budgetmeterkaart niet heeft opgeladen of vanaf het ogenblik dat er een schuld van meer dan 150 euro ontstaat.

Wij vertrekken van het principe dat hoe sneller de hulpverlening wordt ingeschakeld, hoe beter. De hulpverlener kan de sociale situatie inschatten, begeleiding starten en opvolgen, een energiescan of premie aanvragen, het Sociaal Energiefonds inschakelen ...

Aanbevelingen:

- ✓ Het bedrag van 750 euro dient te verlagen naar 500 euro. Heeft de cliënt te maken met twee verschillende netbeheerders, dan luidt de netbeheerder de alarmbel bij de LAC vanaf schulden van 250 euro.
- ✓ Vanzelfsprekend kan de klant niet tot hulpverlening gedwongen worden maar de mogelijkheid daartoe moet zo vaak als mogelijk aangeboden worden.

10.2.4 Het bedrag van 5 euro per week per budgetmeter over een termijn van drie jaar

Betaalplannen liggen nu vaak veel hoger en de betaaltermijnen zijn vaak veel korter dan drie jaar. Bovendien betalen klanten ook aanmaningskosten en intresten. Het nieuwe voorstel lijkt dus 'zachter' voor de klanten. Maar toch ... het bedrag van 5 euro per week per

budgetmeter lijkt niet veel maar wordt voor de 2 budgetmeters 45 euro per maand. Dat is wel een hele hap uit het budget van mensen met een laag inkomen, zelfs als ze geen andere schulden moeten aflossen. Bovendien dienen klanten ook de lopende energie-uitgaven te betalen, die vaak zeer hoog uitvallen omwille van versleten huishoudtoestellen of slechte woningen. Een betaalplan moet vertrekken vanuit de mogelijkheden van de klant. Het dient rekening te houden met de totaliteit van de sociale en financiële situatie van de persoon in kwestie.

Aanbevelingen

- ✓ Het moet steeds mogelijk zijn om af te wijken van dit bedrag (niet alleen door de hulpverlening, ook door de klanten zelf) en om tijdelijk opschorting te vragen. In eerste instantie moet het afbouwen van de schulden op maat van de cliënt gebeuren. De schuldafbouw van energieschulden staat niet los van een steeds groeiende en breder wordende schuldenproblematiek, te wijten aan stijgende energiekosten en een structureel te laag inkomen.
- ✓ Wanneer de klant twee budgetmeters heeft, dan wordt het betaalplan beperkt tot maximum 2,5 euro per week per budgetmeter.

10.3 Keuze van systeem van betalen

De klant werd uitgenodigd om de uitstaande schuld te betalen of hiervoor een betaalplan af te spreken. Doet de klant dit niet, dan zal - voor een bedrag beneden 750 euro - de klant via een brief geïnformeerd worden dat zijn schulden via de budgetmeter afgebouwd worden.

Aanbevelingen

- ✓ De communicatie vanuit de netbeheerder - in het bijzonder de briefwisseling waarin het betaalplan wordt aangekondigd - dient erg duidelijk en in eenvoudige taal te zijn. De netbeheerder dient te verwijzen naar verschillende hulpverleningsdiensten om een betaalplan te regelen, bv. OCMW's, CAW's, met vermelding van contactgegevens.
- ✓ Als de klant niet akkoord is, moet hij - al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een schuldbemiddelaar of hulpverlener - kunnen onderhandelen over het bedrag van afbetaling, over de betwisting van facturen ... Hij behoudt het recht om te weigeren en verder via overschrijving de schulden af te lossen. Een betaalplan op papier is voor veel (kortgeschoolde) mensen veel duidelijker dan de afbetalingssystemen die via de budgetmeter verlopen. We vragen een meer flexibele omgang met vragen naar tijdelijke opschorting van het betaalplan in de budgetmeter. Bij een gewoon betaalplan via overschrijving kon dat wel aangevraagd worden.

- ✓ De klant moet verschillende contactmogelijkheden hebben: een 0800-nummer via telefoon, via antwoordkaart, via mail.
- ✓ Deze regeling moet evenwaardig zijn voor alle klanten van alle netbeheerders: voor mensen die al een budgetmeter hebben, voor zij die een budgetmeter zullen krijgen, voor zij die geen budgetmeter kunnen krijgen (omdat dat technisch niet kan). Ook deze laatste categorie heeft recht op lage aflossingsbedragen.

10.4 Stopzetting van de schuldafbouw wanneer het actief krediet is opgebruikt (= vermijden dat de teller onder nul tikt)

Als klanten niet meer kunnen opladen en het actief krediet is op, dan vragen we de opschorting van het betaalplan in de budgetmeter. Het betaalplan schuldafbouw tikt immers steeds verder door, zelfs al heeft de betrokkene geen actief krediet meer in zijn budgetmeter. Zo ontstaan er immers nieuwe schulden. Bij een volgende oplading, wordt dan met de 35%-65%-regel eerst de nieuwe ontstane schuld aangezuiverd. Dat betekent weerom minder actief krediet. Bovendien heeft het onder nul gaan tot gevolg dat je niet kan beschikken over de niet-uitvalperiode en het activeren van het noodkrediet, want dat kan alleen bij een voldoende oplading.

Het laag houden van het af te betalen bedrag maakt de haalbaarheid van de afbetaling veel groter en zal op termijn zowel schuldeiser als schuldenaar ten goede komen.

Aanbeveling

Opschorting van het betaalplan bij een negatief krediet.

10.5 Voldoende en onvoldoende oplading van de budgetmeter

Wanneer het noodkrediet of de minimumlevering in de budgetmeter wordt gebruikt, ontstaat er een schuld. Deze wordt aangezuiverd bij de eerstvolgende oplading. Dit kan gebeuren met de 35%-65%-regel zoals wettelijk voorgeschreven in het Besluit. 35% gaat naar het aanzuiveren van de schuld in de budgetmeter, 65% gaat naar het actief krediet. Maar de netbeheerders passen ook nog een ander systeem toe om schulden gemaakt in de budgetmeter (gebruik noodkrediet en minimumlevering) aan te zuiveren. Er is namelijk een verschil tussen een voldoende en een onvoldoende oplading.

Een voldoende oplading brengt het actief krediet - na aftrek van de schulden in de budgetmeter - op minimum plus vijf. Bij een voldoende oplading vervalt de 35%-65% regeling. Dan wordt de volledige schuld in de budgetmeter aangezuiverd met het opgeladen bedrag.

Bv.: bij een schuld van 40 euro en een oplading met 50 euro, wordt eerst de 40 euro aangezuiverd. De resterende 10 euro wordt actief krediet. Hier wordt de 35%-65% regeling dus niet toegepast.

Het voordeel voor de klant hierbij is dat - bij aanzuivering van alle schulden in één keer - de klant opnieuw gebruik kan maken van het noodkrediet en de niet-uitvalperiodes.

Bij een niet-voldoende oplading slaagt de klant er niet in zijn schuld af te betalen en op plus vijf aan actief krediet te komen. Dan wordt de 35%-65%-regeling toegepast. Die geldt voor schulden in de budgetmeter, nl. het noodkrediet, de minimumlevering en mogelijks het niet gevolgde betaalplan in de budgetmeter. Het is dus aangewezen met de klant te overwegen waar hij in zijn specifieke situatie de meeste baat bij heeft.

11 Minimale levering in de aardgasbudgetmeter tijdens de winterperiode

November 2010. De diaken belt me op met de vraag of ik eens kan langsgaan bij J., een oudere weduwe die al veertien dagen in het donker leeft. Het is er inderdaad donker, slechts twee theelichtjes zorgen voor een beetje licht, én koud, want de verwarming staat uit.

J. leeft samen met haar volwassen zoon. Samen hebben ze een inkomen van 1.200 euro. Ze betalen voor een klein appartement 715 euro huur. J. heeft voor elektriciteit en aardgas een budgetmeter. De budgetmeter voor elektriciteit geeft niets meer, ook geen 10 ampère. Die functie is nooit geactiveerd want na de installatie van de budgetmeter had ze geen geld om op te laden. En de 10 ampère treedt pas in werking na de eerste oplading. Van de diaken krijgt ze 50 euro toegestopt om de elektriciteitsbudgetmeter op te laden. Gelukkig ... er is terug licht.

Maar hoe lost J. de koude op? Ze heeft geld nodig om haar budgetmeter gas op te laden. Dringend. De dokter komt nu al drie maal per week langs om haar gezondheid nauwlettend op te volgen. Ik contacteer het OCMW en krijg te horen dat de hulpverleningsrelatie met J. grondig is verstoord. Na het overlijden van haar man, zette J. het budgetbeheer stop. Het OCMW is lang niet tevreden over haar medewerking. Na lang aandringen, geeft het OCMW 50 euro dringende steun voor de aardgasbudgetmeter. Deze 50 euro zal in januari afgehouden worden van haar pensioen.

Later kan J. zelf haar budgetmeter één keer met 100 euro opladen en zo geraakt ze boven het noodkrediet van 70 euro. In de maanden december en januari valt de budgetmeter drie keer uit. Als J. dan op laadt met 50 euro, gaat er 35% voor de schulden af. Ook tikt er 5 euro per week in de meter weg voor haar betaalplan. Telkens de budgetmeter aardgas dreigt uit te vallen, houdt J. haar hart vast. Hoe krijgt ze haar oude verwarmingsketel terug aan de praat? Ze heeft geen lange lucifers in huis, dus het aansteken gebeurt met een oude krant. En dan de veiligheidsprocedure van 12 minuten afwachten ... in een donkere kelder die onder water staat.

Eind januari leeft J. opnieuw zonder gas. Ik vertel haar dat we het OCMW om financiële hulp kunnen vragen, het zogenaamde systeem van minimale levering. Maar de relatie tussen het OCMW en J. is verziekt en contact verloopt nog steeds erg moeizaam. Het OCMW verwacht dat ze zelf op gesprek komt, terwijl de dokter haar dicteert binnenshuis te blijven. De dokter schrijft ook een attest dat J.'s gezondheidstoestand een verwarmde woning vergt.

Ik blijf bemiddelen en breng J. met de wagen naar het OCMW. Ze ontvangt 41 euro, waarvan na schuldaf trek nog 26 euro overblijft. Dat is ongeveer voor 3 dagen verwarming. Of J. tijdens de tweede helft van de maand opnieuw 41 euro krijgt, is nog niet duidelijk. De relatie met het OCMW moet verbeteren, zo wil ook J. het.

Intussen valt J. zonder actief krediet op de budgetmeter elektriciteit: "Ik duw op de rode knop en heb toch geen 10 ampère. Er brandt slechts één lamp en alleen de tv staat aan." Een rondgang in het appartementje leert ons dat J. een elektrische boiler voor warm water heeft. De boiler verbruikt meer dan 2300 watt. 10 ampère en J.'s boiler: het gaat niet samen. Dat betekent kiezen ... hoewel 'kiezen'?

Ze probeert verder de winter te overleven. Vanaf half maart lukt het haar niet meer om de aardgasbudgetmeter op te laden. Ze heeft onvoldoende geld.

En dan komt die schrikwekkende brief van het OCMW. Het bedrag van 41 euro dat ze in januari 2011 ontving, wordt voor 100 % teruggevorderd. Zelfs een bespreking, op haar vraag, op het Bijzonder Comité doet de raadsleden niet van mening veranderen. Eigenlijk ontving ze dus nooit een minimale levering aardgas.

J. was hier erg door geëmotioneerd. En begrijpt nog steeds het waarom van deze OCMW-beslissing niet. Waarom wordt de minimale levering haar niet gegund?

Situatie J. uit Turnhout

De minimumlevering zoals ze nu door de overheid wordt gepercipieerd, is allerminst gegarandeerd. De terminologie is ook ongepast omdat die doet vermoeden dat er gelijkenissen zijn met de minimale levering elektriciteit van 10 ampère. Die maakt ook dat de vergelijking met de minimumlevering in de elektriciteitsbudgetmeter niet opgaat. De minimale levering van 10 ampère kan de klant zelf activeren wanneer zijn actief krediet (en noodkrediet) opgebruikt is. De hulpverlening hoeft hier niet in betrokken te worden.

Uiteraard pleiten we voor een snelle interventie van de hulpverlening zodat energiearmoede wordt voorkomen. Maar we kunnen niet voorbij aan twee belangrijke vaststellingen:

- heel wat OCMW's kunnen de toevloed aan dossiers niet aan en/of vullen het noodzakelijke sociaal onderzoek erg verschillend in;
- bij maatschappelijk kwetsbare groepen ligt de relatie met de hulpverlening soms zeer moeilijk. De drempel kan nog erg hoog zijn.

Bovendien voorziet het voorstel enkel een oplossing voor ondersteuning tijdens de winterperiode, alsof er daarbuiten geen koude en kille momenten zijn waarop verwarming nodig is. En de noodzaak om te koken en wassen is al helemaal niet seizoensgebonden.

De verantwoordelijkheid voor het verschaffen van een gegarandeerde minimale levering van aardgas blijft voor ons een bevoegdheid van de Vlaamse minister van Energie. De minimale levering zoals ze nu wordt voorgesteld, is geen instrument van de netbeheerder binnen een energiebeleid maar een 'welzijnsoplossing'. Het oordeel over de noodzaak van de voorgestelde minimale levering ligt volledig in handen van de hulpverlening. Dit doorschuiven naar individuele OCMW's is een brug te ver. Hierdoor wordt voorbijgegaan aan een structurele oplossing voor het garanderen van een minimumlevering aardgas.

11.1 Energieproblemen doorverwezen naar de hulpverlening

Een belangrijk punt van kritiek betreft het afwentelen van de problematiek van aardgas-budgetmeters op de hulpverlening. De hulpverlening is hier onvoldoende op voorbereid en beschikt niet over voldoende middelen en mankracht om aan de grote vraag tegemoet te komen. We vrezen m.a.w. dat ze weinig geneigd zijn om cliënten 'bij te zoeken'. De praktijk wijst uit dat OCMW's hier op een zeer verschillende manier mee omgaan.

11.1.1 Informeren van het doelpubliek

Welke garanties zijn er ingebouwd opdat gebruikers van de aardgasbudgetmeters geïnformeerd zullen worden over de mogelijkheid om naar het OCMW te stappen als ze niet meer kunnen opladen? Wanneer en op welke manier zal dit gebeuren? We willen erop wijzen dat heel veel huishoudens met een budgetmeter ongekend zijn bij het OCMW en niet automatisch via 'hun' hulpverlener geïnformeerd worden. Het valt te betreuren dat mensen die snel en dus preventief een hulpvraag stellen omdat ze denken de winterperiode niet door te komen (vooraleer ze helemaal zonder gas zitten) niet voortgeholpen worden.

“Tegelijk is dat op de hoogte zijn van de regeling nog geen garantie dat het OCMW de voorgestelde regeling ook zal toepassen. De regeling is immers facultatief. Dit maakt dat klanten die aanspraak zouden kunnen maken op de minimumlevering van aardgas hun recht mislopen omdat het OCMW in hun gemeente de regeling niet toepast. Er moet dus gestreefd worden naar een toepassing door alle OCMW’s,” merkt ook de SERV op.¹³

In de winter had ik onvoldoende geld om op te laden. Ik ken de minimale levering niet. Wel stelde ik de vraag aan het OCMW om geld te krijgen, maar ik heb niets gekregen. Ik heb nooit geld ontvangen.

Getuigenis 't Hope, Roeselare

Ik heb al maanden geen gas meer. De netbeheerder installeerde een aardgasbudgetmeter. Dit was de enige mogelijkheid om mij aangesloten te krijgen van aardgas. Ik betaal wekelijks 14 euro schuldafbouw in mijn budgetmeter aardgas. Dit om de schuld af te bouwen van vóór de plaatsing ervan. Ik heb veel kou geleden in de winter. Ik ben alleen met mijn twee volwassen dochters. Ik wist niet af van het bestaan van de minimumlevering. Het OCMW heeft me ook niet gecontacteerd.

Getuigenis N. uit Vlaams-Brabant

¹³ SERV, Minimumlevering aardgas, advies 20 oktober 2010.

11.1.2 Het sociaal onderzoek

Het Besluit zegt dat er binnen zeven dagen een sociaal onderzoek dient te gebeuren.

We juichen een erg snelle interventie toe maar betwijfelen of de OCMW's dit kunnen waarmaken, in het bijzonder omdat hulpvragen met serieuze piekmomenten zullen opduiken.

Vraag is ook hoe dat sociaal onderzoek eruit zal zien? Vanuit onze ervaring met de LAC-werking wordt een sociaal onderzoek zeer divers ingevuld. Gezien de tijdsdruk en de caseload veronderstellen we dat dit zeer oppervlakkig zal gebeuren. We blijven ons vragen stellen bij de haalbaarheid van deze termijn die duidelijk korter is dan de wettelijk voorziene termijn voor een sociaal onderzoek (30 dagen). Er worden immers geen extra middelen voorzien voor bijkomend personeel bij de OCMW's.

11.1.3 Duidelijkheid over beslissings- en beroepsprocedure

De regeling i.v.m. de minimale levering is nieuw ... voor de hulpverlening en OCMW's maar zeker ook voor de betrokkenen. Bij wie binnen het OCMW komt hun vraag voor een minimale levering terecht? Wie neemt welke (eind)beslissingen in hun dossier? Het comité? De Raad? Hoe kunnen de aanvragers in beroep gaan? En wat indien de rechtbank een positieve beslissing uitspreekt? Wordt de minimale levering dan met terugwerkende kracht aan de betrokkene uitbetaald?

11.2 De autonomie en het beslissingsrecht van het OCMW

In het verstrekken van de financiële hulp voor deze minimumlevering staan de autonomie en het beslissingsrecht van het OCMW voorop. Dit wordt volledig en bovendien optioneel in handen gegeven van het OCMW. *“Het OCMW kan ervoor opteren om gebruik te maken van een systeem van minimale levering van aardgas.”*

Van 'recht hebben op' is in dit Besluit geen sprake. Eenvormigheid ontbreekt, wat de rechtszekerheid van de betrokken gezinnen niet ten goede komt. Wat met OCMW's die niet in het systeem stappen? Wie bij hen een minimumlevering aanvraagt, valt in ieder geval uit de boot!

De relatie hulpverlener-hulpvrager kan bij deze zo bepalend zijn dat dit recht in het gedrang komt. OCMW's kunnen aan de toekenning van de minimumlevering aardgas ook scherpe voorwaarden koppelen bv. op het gebied van schuldafbouw/bemiddeling, maatregelen betreffende rationeel energiegebruik of het verplicht opladen van de aardgasbudgetmeterkaart buiten de wintermaanden. Het is belangrijk dat ook inzake deze voorwaarden richtlij-

nen worden opgesteld, teneinde een uniforme en transparante toepassing van de regelgeving te bekomen, vindt ook de SERV dienaangaande.

Een ernstig tekort is ook dat enkel de OCMW's bij deze "gemachtigd zijn" tot de toekenning van minimale levering. Het betrekken van de CAW's kan het bereik van kwetsbare gezinnen ook doen toenemen of dubbel werk (sociaal onderzoek - hulpverleningstraject) voorkomen.

Bovendien is er veel onduidelijkheid over het recupereren van de kost van de minimale levering na de winter (art. 29/5). OCMW's kunnen tot 70% van de kosten recupereren bij de netbeheerder. Zullen ze dit steeds doen of zullen ze van sommige huishoudens verwachten dat ze de volledige 100% terugbetalen?

Aanbevelingen

- ✓ Aangezien 70% kan teruggevorderd worden van de netbeheerder, stellen wij dat maximum 30% op de cliënt verhaald wordt. Dat dient te gebeuren aan de hand van een haalbaar betaalplan. Want wie een minimale levering heeft gebruikt, moet die tijdens de zomer terugbetalen en wordt intussen ook verplicht om op te laden (te sparen) voor de winter. De impact op het huishoudbudget kan aanzienlijk zijn.
- ✓ OCMW's kunnen er ook voor kiezen de schuld van de cliënt (deels) kwijt te schelden en de middelen van het federaal Energiefonds aanwenden om de schuld aan te zuiveren.
- ✓ De cliënt dient ook bij de toekenning van de minimale levering te weten wat dit hem zal kosten. De consequenties dienen vooraf goed uitgelegd te worden aan de hulpvragers.

Het wordt immers wel erg complex: de budgetmeters op zich, de opladingen, de schuldafbouw enz.

In de winter had gezin X. onvoldoende geld om de budgetmeter op te laden. Maar mevrouw kende de minimale levering niet.

Het OCMW bood mevrouw de minimale levering aan. Er gebeurde geen sociaal onderzoek omdat de sociale assistente de situatie kent. Het gezin kreeg van januari tot maart om de veertien dagen financiële steun.

Mevrouw dacht dat ze niets aan het OCMW moest terugbetalen, want daar was nooit wat over gezegd. Maar enkele maanden later kreeg mevrouw een brief van het OCMW met de boodschap dat ze 30% van het bedrag moet terugbetalen, nl. 17,6 euro per maand.

Getuigenis Antwerpen

11.3 Kritische bedenkingen en aanbevelingen

De overheid vergaderde in juli 2011 met de distributienetbeheerders en VVSG. De winterperiode 2010-2011 werd geëvalueerd. In die periode werd de minimale levering aardgas voor het eerst toegepast.

De passages uit het verslag van deze evaluatievergadering dd. 12.07.2011 vermelden we cursief. Nadien volgen onze aanbevelingen en voorstellen.

Op basis van de aanvragen door de OCMW's tot recuperatie van een deel van de voorgefinancierde oplaadbedragen die de DNB's bereikten, blijkt dat de benutting van het instrument eerder beperkt bleef.

Eandis: 900 budgetmeterklanten, 150.000 euro

Infrax: 128 budgetmeterklanten, 23.300 euro.

Wellicht is deze lage benutting grotendeels te wijten aan de erg snelle opstart, waardoor OCMW's weinig voorbereidingstijd hadden en de in aanmerking komende doelgroep onvoldoende ingelicht kon worden.

De vaststelling in verband met te weinig voorbereidingstijd klopt wellicht. Maar we mogen niet vergeten dat deze statistieken een pijnlijke realiteit aantonen. Deze 'lage benutting' van de minimale levering verbergt immers een schrijnende problematiek van gezinnen die afgelopen winter in de kou zaten of allerlei overlevingsstrategieën hanteerden om met de koude om te gaan. Er moet op een soepele manier omgegaan worden met de toekenning van de minimale levering. Het bezit van een budgetmeter duidt in ieder geval op betalingsproblemen. In de situatie van minimale levering betreft het bovendien budgetmeterklanten waarvan de netbeheerder bevestigt dat de meter niet wordt opgeladen. Natuurlijk moet misbruik voorkomen worden maar we veronderstellen dat het merendeel van deze mensen werkelijk in de problemen zit, in zeer oncomfortabele omstandigheden leeft en zijn aandeel ellende wel heeft gehad. Hun problemen zijn reëel en dienen aangepakt te worden.

11.4 Beter zicht op aantal OCMW's dat gebruik maakt van de minimale levering

De regelgeving bepaalt dat elk OCMW voor zichzelf uitmaakt al dan niet van het systeem gebruik te maken.

De gevoerde registratie biedt geen zicht op het aantal OCMW's dat via een raadsbeslissing het principieel engagement nam om het instrument te benutten. Het effectief gebruik kan afgeleid worden uit de lijsten die de OCMW's aan de DNB's overmaken i.f.v. de recuperatie van de voorgefinancierde opladingen.

We willen volgende winter in kaart brengen:

- *aantal OCMW's dat principieel beslist gebruik te maken*
- *aantal OCMW's dat principieel beslist geen gebruik te maken + reden*
- *aantal OCMW's dat effectief bedragen toekent.*

De stringente voorwaarden opgelegd aan de betrokken gezinnen en gekoppeld aan een regeling die voor het overige baadt in een sfeer van vrijblijvendheid, is voor ons een grote stap te ver.

Aanbevelingen

Er moet onderzocht worden:

- ✓ hoeveel OCMW's welke bedragen terugvorderen van de cliënten;
- ✓ hoeveel OCMW's er welke voorwaarden koppelen aan de minimale levering. Verplichten zij gezinnen tot budgetbegeleiding en budgetbeheer? Of wordt er alleen gekeken naar mogelijke schuld bij de netbeheerder en/of leverancier?

11.5 Beter zicht op totaal aantal aanvragen

De registratietabel bevat enkel informatie over de goedgekeurde aanvragen waarvoor een deel recuperatie wordt gevraagd bij de DNB. We hebben geen zicht op het aantal afgekeurde aanvragen. Het aanvraagformulier biedt de mogelijkheid dit te noteren. Deze aanvraagformulieren werden echter niet centraal verzameld.

Optie 1: in de registratietabel ook afgekeurde aanvragen laten vermelden

Optie 2: gebruik aanvraagformulier verplichten + centraliseren.

In november 2010 startte mijn collectieve schuldenregeling. De netbeheerder nam het volledige actief krediet, ongeveer 230 euro, weg uit mijn aardgasbudgetmeter. Hij zuiverde hiermee mijn schuld aan. Mijn 'spaarpotje' was weg. Bovendien kwam ik maandelijks geld tekort in deze strenge winter. Ik vroeg de minimale levering aan. Het OCMW was heel meegaand. De 230 euro werd betaald vanuit het Sociaal Energiefonds, het OCMW betaalde me verder de tweewekelijkse toelage, volgens de regelgeving.

Het OCMW vroeg me nooit om enige terugstorting van deze bedragen.

Indien mijn budget het me niet toelaat, zal ik opnieuw een aanvraag richten tot mijn OCMW deze winter.

Getuigenis C. uit Kessel

Ik krijg onvoldoende geld om aardgas op te laden. Soms eens 30 euro per week, soms eens 10 euro. Daardoor is het zo koud in huis. Nochtans is er veel verwarming nodig want mijn dochter is zwaar invalide en moet dagelijks gewassenverzorgd worden. Onlangs nog werd ze opgenomen in het ziekenhuis met een longontsteking. Ook de verpleegster vindt het koud als ze dagelijks langskomt. Ik ben in budget-beheer en laat alles regelen door mijn maatschappelijk werker. Ik weet nooit iets. Of ik een minimumlevering aardgas kreeg? Ik ken dat niet, niemand sprak er mij ooit over.

Getuigenis M. op kantoor

Toen we i.v.m. bovenstaande situatie contact opnamen met het OCMW vertelde de maatschappelijk werker dat het antwoord inderdaad negatief is, omdat ze deze steun niet 'zo maar standaard' aan iedereen geven. De situatie van meneer is echter allerm minst standaard te noemen.

Deze verhalen illustreren tegenstellingen, maar ook willekeur en onduidelijkheid.

Aanbeveling

De uitbreiding van de registratie is terecht maar onvoldoende om de praktijk in kaart te brengen. Bijkomende vragen zijn: wat betekent voor het betrokken OCMW een afkeuring van de aanvraag? Op welke manier wordt de vraag van de cliënt gecatalogeerd: als een vraag om dringende steun of naar minimale levering?

11.6 Herwerken van de richtlijn en het aanvraagformulier

Afgelopen winter ontvingen de OCMW's een uitgebreide brief/richtlijn vanwege de minister (<http://www.energiesparen.be/sociaal/minimalelevering>) en een nog uitgebreidere versie via de VVSG.

Integratie en update zijn nodig: nieuwe bedragen, striktere richtlijn rond correcte oploading en betalingsverkeer OCMW-DNB¹⁴ ...

Deze richtlijn kan best al begin oktober en een tweede keer half november verspreid worden i.f.v. ruime sensibilisering. Ook ruimere verspreiding binnen het OCMW is wenselijk: voorzitter OCMW, secretaris OCMW, voorzitter LAC met de uitdrukkelijke vraag dat alle medewerkers van de energiecel/oplaadpunten alles doorgespeeld krijgen.

In de richtlijn bijkomend verwijzen naar Vlaams Actieprogramma kinderarmoede (mededeling VR 15/07/11) - recht op huisvesting - Bij het sociaal onderzoek in het kader van de minimumlevering aardgas door het OCMW wordt er expliciet rekening gehouden met de aanwezigheid van kinderen.

Deze herziening en de bekendmakinginitiatieven lijken ons een goede manier van werken.

De bijkomende verwijzing naar het Vlaams Actieprogramma kinderarmoede vinden we echter overbodig. We begrijpen deze passage omwille van de kwetsbaarheid van kinderen en het opzet om daar in het beleid mee rekening te houden. En we hopen ten stelligste dat voor deze families het recht op energie gegarandeerd wordt. Maar het lijkt ons ook vanzelfsprekend dat het sociaal onderzoek het welzijn van álle families vooropstelt, ongeacht of daarin kinderen, of zieke of oude mensen leven.

Aanbevelingen

In de richtlijn willen we ook volgende aanpassingen gerealiseerd zien:

- ✓ De mogelijkheid voor het OCMW om zelf de 'berekende' kWh aan minimale levering op te trekken (bv. bij de vaststelling dat een huishouden niet rondkomt). We vrezen dat de indicatieve tabel onvoldoende is afgestemd op de reële noden van de betrokken gezinnen (energieprestaties van de woning, aanwezigheid van verouderde toestellen, het verbruik van de voorbije jaren, de bedragen die naar schuldafbouw gaan enz.).

¹⁴ OCMW Antwerpen maakt gebruik van een unieke bancontactkaart en rekening voor alle betalingen minimale levering. Maakt controle door DNB gemakkelijk, maar is wellicht minder voor de hand liggend in kleine OCMW's.

- ✓ Van een minimale levering per 14 dagen naar een minimale levering per maand of zelfs voor de hele winterperiode.

Tijdens deze periode kan het sociaal onderzoek verder verfijnd en opgevolgd worden en de eventuele bedragen al of niet worden toegekend. OCMW Antwerpen bv. keurde de minimale levering steeds voor heel de winter goed. Het geld wordt gespreid per twee weken tot het einde van de winterperiode.

Spijtig genoeg zijn sociale en financiële problemen erg hardnekkig en zal wie bij het begin van de winter in aanmerking komt, dat meestal op het einde van de winter ook doen.

- ✓ De minimale levering geldt enkel voor klanten die verwarmen met aardgas. Wie alleen gas verbruikt om te koken en voor warm water, komt niet in aanmerking. Nochtans wordt in het Besluit gesteld (art. 29) dat de minimale levering dient voor het opladen van de budgetmeter. Of dat over verwarming gaat, wordt niet gespecificeerd. Pas bij de verwijzing naar de tabel is er sprake van 'te beschikken over een minimale verwarming van de woning'.

We bepleiten een verdere verfijning van de tabel met naast een onderscheid naar de woonvorm ook een weergave waarvoor gas gebruikt wordt (bv. tabel 1: verwarming, tabel 2: verwarming en andere (koken, douchen ...), tabel 3 (andere)).

- ✓ Bij het verfijnen van de tabel moet ook rekening gehouden worden met het aantal gezinsleden, bv. aan de hand van een supplement per bijkomend gezinslid. Het aantal bewoners maakt wel degelijk een verschil op het aardgasverbruik (bv. kamer verwarmen voor studerend kind, meer douches, vaker koken ...)
- ✓ Dat ook de woningkwaliteit in rekening wordt gebracht, lijkt ons niet meer dan billijk: een woning die doordrongen is van vocht vraagt bv. veel meer energie om eenzelfde comfortniveau te bereiken. Waar een EPC stevig in het rood gaat, is de situatie duidelijk. Het gaat er ons niet om dat er een grondige technische schouwing dient te gebeuren, wel om de inschatting van een hulpverlener tijdens een huisbezoek.
- ✓ Aardgasbudgetmeterklanten die nu al afgesloten zijn (oplaadblokkade na beslissing van de LAC) dienen ook onder de regeling 'minimale levering' te vallen. Zij behoren o.i. duidelijk tot de in art. 29/1 bedoelde mensen die 'niet beschikken over voldoende middelen om de budgetmeter voor aardgas op te laden waardoor de aardgaslevering onderbroken dreigt te worden'. Zij dienen zeker opgenomen te worden in de knipperlichtprocedure zodat hun situatie opnieuw onder de aandacht wordt gebracht.
- ✓ De minimale levering mag niet beperkt worden tot de winterperiode.

Wat met koudeprikken buiten de winterperiode? Deze regeling geldt weliswaar ook voor de verlengingen van de winterperiode die door de minister wordt afgekondigd. Maar zelfs die verlengingen zijn geen oplossing voor aanhoudende koude. Wat bovendien met het gebruik van warm water (hygiëne) en de mogelijkheid om te koken het hele jaar door?

11.7 Lijsten niet-opladingen: uitzuivering leegstand mogelijk?

OCMW's melden dat in de doorgespeelde lijsten van klanten met budgetmeter die meer dan 30 kalenderdagen niet opgeladen werd en voor wie de kans op zelfafsluiting binnen de 10 dagen als reëel wordt geschat (de zgn. knipperlichtprocedure), heel wat leegstand zit. Vraag is of die uitgefilterd kan worden.

De DNB's beschikken hiervoor niet over voldoende gegevens. De OCMW's zouden opzoeken kunnen doen in het rijksregister.

Het is ons niet duidelijk wat met 'heel wat leegstand' bedoeld wordt, over welk percentage het dan gaat. We bepleiten sterk dat dit geen argument wordt uit hoofde van de OCMW's om de knipperlichtprocedure niet langer ernstig te nemen.

11.8 Combinatie automatische schuldafbouw - minimale levering

In het geval de automatische schuldafbouw in de aardgasbudgetmeter gas geactiveerd werd, wordt een deel van de opgeladen bedragen voor de minimale levering benut voor schuldafbouw. VVSG is van oordeel dat de afbetaling van schulden niet stopgezet moet worden, maar signaleert dat de benutting daarvoor van een stuk van de bedragen voor minimale levering enigszins contradictorisch is. De budgetmeter waarin een automatisch betaalplan actief is, kan echter niet zodanig geprogrammeerd worden dat een bepaalde oplading volledig gereserveerd wordt voor verbruik.

... Uit de getuigenis van L.:

Ik ontving 41 euro van het OCMW voor 14 dagen minimale levering. De kaart werd opgeladen en er bleef slechts een bedrag van 26 euro effectief krediet over, de rest ging naar schuldafbouw (noodkrediet).

Daarenboven gaat wekelijks 5 euro naar de schuldafbouw van vóór de plaatsing van de budgetmeter. Op 14 dagen houd ik dus maar 16 euro effectief krediet over. In deze koude winterdagen verbruik ik ongeveer 7 euro per dag aardgas.

De betrokkene ontvangt dus enerzijds 'het cadeau' van de minimale levering, anderzijds keert dat geld voor een groot stuk terug naar de netbeheerder, die hier in se als bevoorrechte schuldeiser optreedt.

Deze regeling is bijna absurd te noemen (of een broekzak-vestzakoperatie voor de netbeheerder).

Aanbeveling

De minimale levering moet een actief krediet blijven, zonder enige vorm van schuldafbouw.

11.9 Combinatie collectieve schuldenregeling en minimale levering

Mensen in collectieve schuldhelpverlening mogen - juridisch gezien - geen nieuwe schulden maken. De 30% die wordt teruggevorderd, is wel een schuld. Hoe moet dat dan?

Het is niet 'gebruikelijk' dat iemand in collectieve schuldenregeling in dit systeem terecht komt. Die moet eigenlijk rondkomen met zijn leefgeld als de inschatting juist is gebeurd. Het leefgeld moet dan herzien worden. Maar de inschatting gebeurt soms wel verkeerd met een oplaadbudget dat totaal ontoereikend is, tot gevolg.

Ik ben een alleenstaande moeder met vier kinderen. Mijn jongste zoon is zwaar autistisch. Ik heb een budgetmeter elektriciteit sinds mei 2010. Ik ben in collectieve schuldenregeling. Al mijn facturen en betaalingen worden overgemaakt aan mijn advocate. Ik heb helemaal geen elektriciteit en ben dus genoodzaakt bij vrienden in te trekken met mijn kinderen. Mijn advocate geeft me geen of onvoldoende geld om de budgetmeter op te laden. Het is onmogelijk om terug te vallen op 10 ampère omdat alles in de woning op elektriciteit werkt: boiler, verwarming op accumulatoren, kookfornuis. De budgetmeter heeft dus steeds geld nodig. Ik kan mijn advocate niet bereiken.

N. uit Grobbendonk

Hoewel deze situatie betrekking heeft op een budgetmeter voor elektriciteit, illustreert ze de onmacht van een gezin, de afhankelijkheid van een collectieve schuldbemiddelaar en de onmogelijkheid om zelf daardoor de situatie in handen te nemen.

11.10 Stimuleren van opladingen buiten de winterperiode i.f.v. aanleggen reserve actief krediet

Zomeroplading

Het voordeel van het spreiden van de financiering van het energieverbruik versus de (problematische) concentratie van alle kosten in het stookseizoen dient continu in de aandacht te blijven.

Infrax stuurde recent een brief + flyer naar alle aardgasbudgetmeterklanten.

Eandis richt een schrijven (met flyers voor alle klanten) naar de OCMW's met de vraag de doelgroep aan te moedigen via het oplaadpunt.

Sensibilisering zou op termijn kunnen aangevuld worden met een bonussysteem dat in de regelgeving wordt vastgelegd. Mogelijke piste:

Aan een eerste toekenning van de minimale levering als acute noodhulp tijdens de winterperiode wordt systematisch een voorwaarde tot oplading buiten de winterperiode gekoppeld.

Enkel als aan die voorwaarde voldaan is, kan diezelfde klant de winter nadien opnieuw van de minimale levering genieten.

Dit voorstel vertrekt niet vanuit een beloningslogica, wel vanuit een bestraffingslogica. De strop wordt aangetrokken. Wie het moeilijk heeft en hulp aanvaardt, krijgt enkele maanden later al de rekening gepresenteerd. Gezinnen in armoede hebben niet enkel te maken met energieproblemen, ook andere problemen en tegenslagen bepalen hun leven. De redenering dat er in de zomer financiële middelen op overschot zijn om te sparen voor energie, is een miskenning van de leefwereld van mensen in armoede. De noden die zich tijdens de winterperiode voordoen, zullen dan maar genegeerd worden?

Aanbevelingen

- ✓ De essentie van de regelgeving is een minimale levering te voorzien voor mensen die niet kunnen opladen in de winter, niet om bonussen voor zomeropladingen te voorzien.

Het sparen via zomeropladingen mag (dus) alleszins geen bijkomende voorwaarde worden om een minimale levering toe te kennen in de winter. De minimale levering mag geen stok achter de deur zijn om zomeropladingen af te dwingen. Bovendien is deze verstrenging van het systeem (dat pas is gestart) niet echt aanmoedigend om het aantal rechthebbenden uit te breiden.

- ✓ Dit neigt naar willekeur. De hoogte van het bedrag zal verschillen van persoon tot persoon. Tijdens die vier maanden moeten hoge bedragen opgehoest worden. We vrezen dat dit voor heel wat mensen niet haalbaar zal zijn. Zullen we het Mat-tëuseffect niet versterken? De hoogte van het oplaadbedrag mag tijdens de zomermaanden niet opgelegd worden. De hoogte van het bedrag dat de huishoudens nodig hebben voor hun verbruik in de wintermaanden moet zeker meege-deeld worden, maar het mag niet verplicht worden.

Voor gezinnen met schoolgaande kinderen is september een dure maand. Misschien slagen gezinnen er dan niet in hun oplaadbedrag te handhaven.

Daarnaast stellen we voor dat de beloning anders verrekend wordt, nl. aan de hand van een percentage van de bedragen die tijdens die vier maanden werden opgeladen. Op die manier wordt iedereen beloond die een inspanning doet. Het percentage wordt berekend op het opgeladen bedrag, niet op wat overblijft na de schuldafbouw. Sommige mensen dragen meer dan 5 euro per week af (bv. 14 euro per week).

- ✓ Hoe frequent moet er opgeladen worden? Gezien de lengte van de zomerperiode (van 1 maart tot 30 november) is het zeker niet vanzelfsprekend dat gezinnen voortdurend in staat zijn om te sparen voor een volgende winter (ook in maart, april, oktober en november kan het immers erg koud zijn).
- ✓ Voor cliënten met schuldafbouw in de budgetmeter hebben zomeropladingsen geen enkele zin om actief krediet op te bouwen voor de winter. Het geld van die oploadingen tikt langzaam weg om de schuld aan te zuiveren.
- ✓ Wat betekenen deze bijkomende voorwaarden voor mensen in collectieve schuldenregeling of budgetbeheer? Sommige bemiddelaars voorzien onvoldoende leefgeld om oploadingen te betalen.
- ✓ Mensen die pas hun aardgasbudgetmeter ontvangen net voor de winter start, moeten automatisch de minimale levering ontvangen. Zij hebben niet de kans gehad om een reserve op te bouwen.
- ✓ De OCMW's mogen geen keuzevrijheid krijgen in het toepassen van beide systemen. Dit is nu wel het geval. Sommige OCMW's kiezen ervoor om de regeling minimale levering niet toe te passen, maar eerder stimulansen te geven voor zomeroploadingen. Dit is compleet tegen het principe, de geest van de wet en het recht van de betrokkenen.

11.11 Doelgroep actiever sensibiliseren vanuit OCMW

Mogelijke gradaties: afwachten - enkel de gekende cliënten benaderen - alle klanten op de lijsten niet opgeladen budgetmeters die de DNB's wekelijks doorsturen benaderen - alle klanten met aardgasbudgetmeter aanschrijven.
Infrax bezorgde alle OCMW's een lijst met alle BM-klanten. Eandis deed dit op vraag

Brede sensibilisering is wenselijk. Het moet wel voldoende duidelijk blijven dat er voorwaarden voor toekenning zijn (sociaal onderzoek).

Momenteel wordt het bestaan van de minimale levering niet rechtstreeks aan de burgers gecommuniceerd omdat “het niet de bedoeling is om dit systeem te promoten. Het is een bijkomend systeem voor de OCMW’s om mensen verder te helpen.”

Vraag is of gebruikers van de aardgasbudgetmeters geïnformeerd worden over de mogelijkheid om naar het OCMW te stappen als ze niet meer kunnen opladen. Het Besluit geeft nochtans weer dat de cliënten er zelf om kunnen vragen. Dat gaat pas als je op de hoogte bent. En hoe en wanneer wordt dat aanbod aangebracht? Via een brochure, bij het installeren van de budgetmeter mondeling toegelicht, voortdurende sensibilisering via de oplaadkantoren ...

We willen erop wijzen dat heel veel huishoudens met een budgetmeter ongekend zijn bij het OCMW en niet automatisch via ‘hun’ hulpverlener geïnformeerd worden.

Het actiever sensibiliseren van de doelgroep vanuit de OCMW’s lijkt ons nochtans een must om de energiearmoede aan te pakken. Spijtig genoeg gaan niet alle OCMW’s er met dezelfde ijver tegenaan. Heeft het te maken met personeel en middelen, met beleidsopties en prioriteiten of met goede wil? Feit is dat het gebrek aan een uniforme aanpak ertoe leidt dat je woonplaats maakt of je al dan niet verder wordt geholpen.

Bovenstaande voorstellen vertrekken alleen vanuit de mogelijkheden van een OCMW. De overheid dient óók na te denken over andere kanalen en manieren om budgetmeterklanten te bereiken en aan te sporen om zelf de stap naar de hulpverlening te zetten.

11.12 Tot slot

Wie heeft gelezen in het hoofdstuk over de aardgasbudgetmeter welke overlevings- en vermijdingsstrategieën mensen in energiearmoede hanteren om met hun tekort aan energie om te gaan, kan dit systeem - vanuit het standpunt van de gebruikers - moeilijk een succes noemen. De minimale levering - zoals deze nu wordt toegekend - brengt weinig soelaas.

Om die reden kunnen wij niet anders dan de Vlaamse minister van Energie uitdrukkelijk te verzoeken om de verdere uitrol van aardgasbudgetmeters stop te zetten en de al aanwezige aardgasbudgetmeters te deactiveren tot een gegarandeerde minimumlevering van aardgas ook effectief gerealiseerd is.

Tijdens het verticaal overleg (april 2010) werden door ons een aantal suggesties gedaan om andere systemen van minimale levering (bv. warmteregelaar, Scandinavische modellen ...) te verkennen. Aangezien het huidige systeem van minimale levering niet voldoet, bepleiten we dat andere pistes verkend worden.

12 De werking van de Lokale Adviescommissie

Er bestaat nog goede en deskundige hulpverlening. Ik werd weer helemaal op het goede spoor gezet door het OCMW.

Ik ben hooggeschoold. En toch liet ik me in de luren leggen door de ingewikkelde, ondoorzichtige energiemarkt. Omwille van hoge facturen bij Electrabel, stapte ik over naar Nuon. Ook deze leverancier bleek, vooral door de eindafrekening, onbetaalbaar. De dropbrief volgde. Toen de hoge facturen bij Eandis ook onmogelijk bleven, plaatste de netbeheerder een stroombegrenzer voor elektriciteit en later een budgetmeter voor aardgas. Ik ontvang tweemaal een uitnodiging voor de LAC, omwille van het niet betalen van de elektriciteitsfacturen. Er wordt aandacht besteed aan mijn situatie. Er gebeurt een sociaal onderzoek. Ik doe een inbreng: schriftelijk en door mijn aanwezigheid op de LAC. De beslissing valt: 800 euro schulden zullen betaald worden vanuit het Sociaal Energiefonds en de overige 600 euro zullen bij Eandis terechtkomen via een haalbaar betaalplan.

Ik vind het heel belangrijk het gevoel te hebben er niet alleen voor te staan.

F., Antwerpen, via mail

12.1 De autonomie van de OCMW's versus een uniforme aanpak van de problematiek en het gelijkheidsbeginsel

De afgelopen jaren was er al veel beleidsoverleg over de werking van de LAC ... op hoorzittingen van de parlementaire commissie Energiearmoede, op de kabinetten, op stuurgroe-

pen en rondetafelgesprekken. Alle betrokken partijen zaten aan tafel om de werking van de LAC te evalueren en verbeteringsvoorstellen te formuleren (beleid, VREG, VEA, netbeheerders, VVSG, Federatie van OCMW - maatschappelijk werkers en mensen in armoede via het project Energie en Armoede van Samenlevingsopbouw). In 2008 werkte Samenlevingsopbouw, dankzij een projectsubsidie van de Vlaamse minister van Welzijn, de 'Leidraad voor een goede praktijk van de LAC' uit.

Dit beleidsoverleg gaf, zeker wat betreft de positie van de klant in het hele verhaal, geen afdoende oplossing. De derde partij, de klant als betrokken partij, blijft een 'speelbal' van de autonomie en mogelijkheden van het plaatselijke OCMW.

Voor ons is dat een cruciaal probleem in heel de context van de LAC-werking. Zolang er aan de LAC-werking geen kwaliteitseisen gesteld worden en er geen controle wordt uitgeoefend, wordt het recht op energie niet gegarandeerd.

Gezien de autonomie van de lokale besturen heeft elk OCMW de initiële vrijheid om de werking van de LAC naar eigen goeddunken in te vullen. Dit betekent dat uiteenlopende (hulpverlenings-)visies worden gehanteerd, dat mensen met energieproblemen op verschillende wijze worden betrokken bij de LAC's en dat de besluitvorming niet eenduidig gebeurt.

De LAC-werking wordt erg bepaald door de inzet van mensen en middelen en hun engagement om de energieproblemen daadwerkelijk aan te pakken.

Aanbeveling

Wij menen dat de overheid moet zorgen voor een betere regelgeving die leidt tot een meer uniforme aanpak in Vlaanderen. De "leidraad voor een goede praktijk van de LAC" dient hiertoe gepromoot én toegepast te worden.

Een eerdere afspraak in de loop van 2011 tot het uitbouwen van een website met goede praktijken, is hiertoe ontoereikend. Even belangrijk is het om de slechte praktijken krachtadig weg te werken. Een effectieve implementatie van de leidraad blijft essentieel, gekoppeld aan een kwaliteitscontrole door de minister van Welzijn.

12.2 Gespecialiseerde hulpverlening

Energiearmoede is een toenemend probleem dat vraagt om een gepaste aanpak.

De energiewetgeving werd erg ingewikkeld en het aantal dossiers stijgt aanzienlijk. De specialisatie van een (deeltijds) personeelslid of de installatie van een energiecel wordt onvermijdelijk en broodnodig. Uiteraard is de draagkracht van een OCMW mee bepalend. Daarom kan ook intergemeentelijke samenwerking overwogen worden.

Als het energithema in de hulpverlening geen specifieke aandacht krijgt, lopen maatschappelijk kwetsbare burgers het risico niet bereikt te worden voor een hulpverleningstraject en/of zien ze hun rechten geschonden.

Voorbeelden zijn legio: het ontbreken van de toekenning sociaal tarief, het niet verrekenen van de gratis kWh, het niet vinden van een nieuwe leverancier, een zwakke onderhandelingspositie bij betaalplannen, niet in staat zijn de budgetmeter op te laden, de weg niet kennen om een heraansluitingsvraag te stellen ...

We wijzen ook op een probleem dat zich voordoet binnen de integrale hulpverlening in het OCMW. Dossiers van gekend OCMW-cliënteel komen namelijk niet terecht bij de energiecel (energiewerker) maar worden behandeld door de maatschappelijk werker aan wie de cliënt is toegewezen. Zij worden verondersteld het energiethema te beheersen, de betrokkenen te ondersteunen en alle uitleg te verschaffen.

Met het oog op een integrale benadering is het vanzelfsprekend een goede zaak dat iemands dossier door één maatschappelijke werker opgevolgd wordt. Op die manier groeit er een vertrouwensband en kan het sociaal onderzoek ook op een vlottere, wederzijds meer communicatieve, wijze worden uitgevoerd. Echter, gezien de complexiteit van de energieregelgeving, lijkt het bijna onmogelijk om alle premies en rechten te kennen en in orde te brengen.

De deskundigheid van de energiecel (of energiespecialist) is dan noodzakelijk en dient structureel verankerd te worden in de werking.

Ik heb een nieuwe wasmachine gekocht. Ik hoorde pas achteraf dat ik recht heb op een korting van 150 euro. Nu wil de winkel me die 150 euro niet meer geven omdat het toestel al volledig betaald is. Mijn budgetbeheerder heeft me niet ingelicht. Dat is een grote streep door mijn rekening. Net nu komt ook mijn oudste dochter opnieuw bij mij wonen. En binnen een paar maanden moet ik verhuizen naar een doorgangswoning omdat de bouwmaatschappij hier renoveert. Dan heb ik opnieuw extra kosten.

Het project Energie en Armoede stelde bij hetzelfde gezin ook vast dat de maatschappelijk werker het recht op sociaal tarief niet controleerde en de betrokkene niet inlichtte over de reden waarom hij voor de LAC diende te verschijnen.

Getuigenis via T'ANtWOORD, Turnhout

12.3 Specifieke eisen gekoppeld aan de voorstellen uit de 'Leidraad voor een goede praktijk van de LAC'

H. kreeg bericht van haar begeleidster van het OCMW dat haar schuld van 500 euro bij Eandis volledig door het OCMW zal betaald worden. Het dossier van H. was weer eens voor de LAC gekomen. De maatschappelijk werker heeft ervoor gepleit om de schulden door het OCMW te laten betalen omdat H. anders blijvend in de problemen zou zitten. H. was heel opgelucht en blij en heeft ons bedankt dat wij die twee avonden georganiseerd hebben. Anders zou dit nooit zo gelopen zijn, zei ze. Dat is nu toch wel goed hé.

Getuigenis via Akzie in Kortrijk

De leidraad voor een goede praktijk van de LAC bevat een draaiboek waarin de essentiële elementen staan beschreven om te streven naar een goede LAC-werking.

We overlopen ze en formuleren aanbevelingen.

12.3.1 De voorbereiding van het LAC-dossier

Ik kreeg een uitnodiging voor de LAC. Ik ken de LAC niet en weet niet waarom ik er naartoe moet. Wat gaan ze beslissen? Waarom nodigen ze me uit? Ik heb toch een budgetmeter voor elektriciteit?

De LAC-uitnodiging vermeldt:

Eandis, uw leverancier van elektriciteit, vraagt de toelating aan de lokale adviescommissie om de elektriciteit af te sluiten omdat:

- de rekeningen niet worden betaald;

- geen toegang tot de woning verleend wordt om een budgetmeter te plaatsen.

Ik heb toch een budgetmeter voor elektriciteit? Hoe kan ik dan de toegang weigeren? En wat betekent dat ik rekeningen niet betaal? Ik laad toch op? Met het geld van mijn budgetbeheer. Ik laat het in handen van mijn maatschappelijk werker. Ze zei dat ik niet moest mee-gaan naar die vergadering.

Aanbevelingen

- ✓ De briefwisseling naar de klant dient in eenvoudige, verstaanbare taal geschreven te worden, met korte zinnen die ook meteen weergeven welk probleem zich voordoet. Uiteraard kan de betrokkene, via de contactgegevens die ook in de brief vermeld worden, verdere uitleg krijgen. De brief dient ook te vermelden dat de betrokkene zich kan laten vergezellen door een vertrouwenspersoon.
- ✓ Het contacteren van de betrokkene door het OCMW dient zo snel mogelijk te gebeuren. Mogelijke communicatiekanalen zijn brieven, telefonisch contact, mail en huisbezoeken.

- ✓ Het belang van een huisbezoek mag niet onderschat worden en heeft meerdere voordelen.

Op briefwisseling wordt dikwijls niet gereageerd. Met een huisbezoek is de kans groter dat er stappen vooruit gezet worden.

Het gebeurt dat een huisbezoek als controlerend wordt ervaren maar veel vaker appreciëren klanten dat het OCMW de eerste stap zet en hen een helpende hand aanreikt ... een drempel minder te overwinnen.

Huisbezoeken geven een volledig beeld van de situatie:

- terwijl het voor de klant soms moeilijk is zijn complexe leefsituatie en woonomstandigheden te verwoorden, worden die tijdens een huisbezoek snel zichtbaar;
- bij een huisbezoek kan het duidelijk worden waarom het energieverbruik van de klant erg hoog ligt. Dat biedt kansen om preventief te werken of huisvestingsproblemen aan te pakken, bv. tips geven over energiebesparing, doorverwijzen voor een energiescan of het uitvoeren van energie-audit. Ook andere energieproblemen kunnen besproken worden, bv. schulden van vóór de liberalisering, de drop door een commerciële leverancier ...;
- eventuele vergissingen over bewoning worden rechtgezet: leegstand, adresfouten ...

Huisbezoeken vragen tijd, niet in het minst omdat vaak meerdere pogingen nodig zijn om klanten te bereiken. Het is belangrijk dat het OCMW haar personeel de ruimte geeft om daarin te investeren.

- o Na een eerste poging wordt een opvallend kaartje (bv. in een felle kleur zodat het kaartje opvalt) in de bus gestoken met de uitnodiging voor een nieuwe afspraak én de contactgegevens van het OCMW.
- o Een tweede huisbezoek wordt gepland op een andere dag. Een derde op een ander uur, bv. 's avonds.

MAATSCHAPPELIJK WERKERS GETUIGEN:

Ik werk als energiewerker in een OCMW in de Kempen. Ik doe veel inspanningen om vóór de LAC-zitting oplossingen te vinden. 60% van de dossiers zijn opgelost met twee huisbezoeken, 40% van de dossiers niet. Dit zijn de meest hardnekkige dossiers die meer nodig hebben dan informatie en brieven. Het is de taak van het OCMW om deze mensen te bereiken.

Ik werk in een OCMW in Oost-Vlaanderen. Ik heb lang nagedacht over een manier om mensen te bereiken. Nu heb ik het gevonden.

Ik ga op huisbezoek. Als de mensen bij een eerste bezoek de deur niet openen laat ik een handgeschreven briefje achter. Ik noteer: neem a.u.b. contact op met mij, ik heb jou nodig. Dat helpt. De respons is groot.

Het regeerakkoord stelt: “We verbieden om, bij ontstentenis van een sociaal onderzoek, gezinnen af te sluiten van elektriciteit of aardgas.” De verplichting van het sociaal onderzoek is ook decretaal bepaald.

Het moet de intentie zijn dat het sociaal onderzoek in samenspraak met de betrokkene gebeurt. De gehele situatie moet zo goed mogelijk in kaart gebracht worden. Er wordt besproken wat er fout liep en samen met de klant worden haalbare oplossingen geformuleerd. De klant heeft daarbij de mogelijkheid om zijn/haar eigen verhaal te doen (contradictoir onderzoek).

- ✓ De betrokkene moet geïnformeerd worden over zijn rechten i.v.m. de opmaak van het sociaal onderzoek. De betrokkene dient ook te weten dat bij gebrek aan een sociaal onderzoek het advies veronderstelt negatief te zijn.
- ✓ Het sociaal onderzoek dient met de grootste zorg uitgevoerd te worden en mag niet verschillen van OCMW tot OCMW, noch van klant tot klant. Willekeur is hier niet op zijn plaats.
- ✓ De criteria waaraan het sociaal onderzoek dient te voldoen, moeten door de overheid opgelegd worden aan alle OCMW's zodat het gelijkheidsbeginsel voor alle burgers gegarandeerd wordt. De autonomie van de OCMW's kan geen argument zijn om deze regels niet te volgen.
- ✓ Het sociaal onderzoek moet vóór de LAC-vergadering besproken worden met de betrokkene zelf. Mensen in armoede zijn immers bang voor de impact van dit sociaal onderzoek op hun gezinsleven. Ze moeten het gevoel krijgen dat de maatschappelijk werker meezoekt naar een oplossing.
- ✓ Om een wettelijke verankering en afdwingbaarheid van het sociaal onderzoek te verkrijgen, vragen wij dat de minimale eisen waaraan een sociaal onderzoek moet voldoen, worden opgenomen in een ministerieel besluit. Dit is mogelijk in het te actualiseren Besluit van 16.09.1997 zelf.

12.3.2 De LAC-zitting

We getuigen vanuit onze eigen ervaring als sociale energieconsulent:

Ik vergezelde iemand naar de LAC-vergadering. We waren echt niet welkom. Toen we plaatsnamen in de wachtzaal, kregen we van de LAC-voorzitter te horen dat we het allerlaatste aan bod zouden komen. "Eerst worden alle andere dossiers behandeld, want het is niet de gewoonte jezelf uit te nodigen om een heraansluiting te vragen aan de LAC."

Tijdens de zitting kwam er geen oplossing. Het OCMW vindt dat het gezin eerst zijn goede wil moet tonen. "Nu moet het gezin zich maar schikken naar de wensen van Eandis. Hun voorstel is volkomen rechtvaardig en terecht. Mevrouw had toen naar de LAC moeten komen om te onderhandelen. Nu kan dat niet meer."

We keerden huiswaarts zonder oplossing. De helft van de schulden in één keer afbetalen, is immers onmogelijk.

Dat het gezin blijft afgesloten, is hard maar vooral de belerende toon en de vernederende houding blijven hangen. Dat doet mensen zich voorgoed afkeren van de hulpverlening.

Te vaak wordt over het hoofd gezien dat de klant, naast de distributienetbeheerder en het OCMW, de derde betrokken partij is op de LAC. Een betrokkene weliswaar zonder beslissingsrecht, maar deelnemend vanuit een volwaardige positie die respect verdient.

De LAC-vergadering dient op dusdanige manier voorbereid en georganiseerd te worden dat het deze waarden uitstraalt. Pas dan kan het doel van de LAC goed tot zijn recht komen: een oplossing verkrijgen voor het (energie)probleem dat op de agenda staat.

Met de betrokkene wordt besproken of hij al of niet zelf zal aanwezig zijn op de LAC-zitting. Wij bevelen een persoonlijke aanwezigheid aan indien er vooraf geen oplossing wordt gevonden. Het kan de klant toelaten zijn eigen situatie uit te leggen. Voor hem moet het heel duidelijk zijn dat een vertrouwenspersoon mag deelnemen aan deze LAC-vergadering, bv. zijn maatschappelijk werker of andere hulpverlener, familielid of schuldbemiddelaar. Wij pleiten voor de aanwezigheid van de schuldbemiddelaar, indien gewenst door de betrokkene. Vaak is de LAC ook een onbekende voor hen en kennen zij niet de gevolgen van de beslissingen voor hun cliënt. Zij kunnen mee de beslissing in een financieel haalbare richting brengen.

Het onthaal, de setting, de wachtruimte en de vergaderruimte zelf verdienen specifieke aandacht.

Het welkom heten en voorstellen van de aanwezigen lijkt een evidentie maar wordt in vele LAC-vergadering nog steeds vergeten.

Wij willen dat de maatschappelijk werker die het sociaal onderzoek deed, steeds aanwezig is op de zitting en plaats neemt naast de klant zodat die zich gesteund voelt. Samen brengen zij het voorstel naar voren.

Indien de klant afwezig is, wordt geluisterd naar het verslag van het sociaal onderzoek. Bij gebrek aan gegevens voor de opmaak van een volledig sociaal onderzoek, wordt de LAC-beslissing verdaagd.

12.3.3 De LAC-beslissing

De sociale energieconsulente getuigt:

Ik nam deel aan de LAC-vergadering met een dame. Ik was haar vertrouwenspersoon. De reden van verschijning voor de LAC: vraag om het weghalen van de 10 ampère stroombegrenzing uit de budget-meter. Er waren slechts twee personen aanwezig voor deze LAC-zitting: een vertegenwoordiger van de netbeheerder en de energiewerker van het OCMW. De netbeheerder nam de taak van voorzitter op zich en leidde de vergadering naar de beslissing. Het was eerder een gesprek tussen netbeheerder en energiewerker met een inbreng van de betrokkene en mezelf. Van een wettelijke samenstelling van een LAC was geen sprake.

De beslissing van de LAC is een advies voor de netbeheerder, al of niet in het voordeel van de klant. Er wordt gestreefd naar het verkrijgen van een advies dat gedragen is door de verschillende partners binnen de LAC. Bij een unanieme beslissing zijn er vier mogelijkheden: de klant wordt afgesloten of niet afgesloten, de klant wordt heraangesloten of niet heraangesloten.

Bij een niet-unanieme beslissing is de beslissing steeds in het voordeel van de klant. Dit wil zeggen dat de klant niet kan worden afgesloten of dat de klant heraangesloten moet worden.

Om ieder lid van de LAC een evenwaardige, belangrijke stem te geven in de LAC-beslissing en in eer en geweten te laten adviseren, moet de LAC op zijn minst correct samengesteld zijn!

Volgens de regelgeving is de LAC als volgt samengesteld:

1. de hoofdmaatschappelijk assistent(e) van de sociale dienst van het OCMW, of diens afgevaardigde, die het voorzitterschap van de commissie waarneemt;
2. één lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, aangeduid door deze Raad, dat, in voorkomend geval, zitting heeft in het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van het OCMW van de gemeente waar de abonnee zijn woonplaats heeft;
3. één vertegenwoordiger van de betrokken distributeur;
4. één vertegenwoordiger van de erkende instelling voor schuldbemiddeling, als de abonnee voor zijn sociale begeleiding een beroep gedaan heeft op een dergelijke instelling.

Het secretariaat van de commissie wordt waargenomen door een personeelslid van het OCMW. Op zich dus geen probleem in het geval een energiewerker als afgevaardigde van

de hoofdmaatschappelijk assistent, het voorzitterschap waarneemt. De afwezigheid van een raadslid of de vertegenwoordiger van de betrokken distributeur lijkt wel een serieus probleem te zijn.

De LAC heeft de bedoeling een bemiddelende rol op te nemen, een oplossing te zoeken voor het energieprobleem van de betrokkene. In oorsprong wil de wetgeving de betrokkene beschermen, ter verzekering van een minimale basisvoorziening. Indien er op de LAC-zitting geen unaniem advies wordt verstrekt, komt dit overeen met geen advies. Dit betekent een beslissing in het voordeel van de betrokkene.

Welke stappen moet de betrokkene in zo'n situatie zetten?

Een klacht indienen bij de betrokken ombudsdienst(en)? Een beroepsinstantie/rechtbank inschakelen? Veelal een brug te ver voor deze mensen. Temeer omdat deze commissie voor hen volslagen onbekende instanties zijn en omdat zij hun rechten dienaangaande niet kennen.

De verantwoordelijkheid ligt uiteraard elders, nl. bij de overheid en de OCMW's. De LAC werd van bij de start als een 'aparte' situatie beschouwd. OCMW's zijn steeds op zoek naar middelen om de LAC draaiende te kunnen houden. Zetelen in de LAC lijkt nochtans geen populair mandaat.

Dat 'onwettige' LAC's hier het gevolg van zijn, is ontoelaatbaar.

Aanbevelingen

- ✓ Alle dossiers die behandeld worden door een LAC dat niet wettelijk is samengesteld, worden onmiddellijk en automatisch in het voordeel van de betrokkene uitgesproken.
- ✓ De werking en de samenstelling van de LAC wordt door de overheid gecontroleerd.
- ✓ Er komt duidelijkheid over de beroepsprocedures tegen een LAC-beslissing. Tot wie moet de klant zich richten?
- ✓ De klant wordt bij de LAC-uitnodiging op de hoogte gebracht van de werking van de LAC en de mogelijke beroepsprocedures.

De LAC-beslissing dient schriftelijk overgemaakt te worden aan de betrokkene, drie dagen na de LAC-vergadering. Volgens de regelgeving is de aangetekende zending verplicht. Meestal wordt ook een gewone brief gekoppeld aan de aangetekende zending.

Aanbevelingen

- ✓ Het OCMW springt zeer zorgvuldig met deze communicatie om. Betrokkenen hebben het recht op een duidelijke, verstaanbare verslaggeving, zodat ze hun persoonlijke situatie op de voet kunnen volgen.
- ✓ Naast de brief kan ook een gesprek ondersteunend werken voor de verstaanbaarheid.

- ✓ Bij de woorden ‘positief advies’ halen mensen opgelucht adem. Nochtans betekenen ze dat er tot een afsluiting van de energietoevoer is beslist.

Daarom zijn de volgende formuleringen duidelijker:

De LAC nam een beslissing in uw voordeel: u wordt niet afgesloten (of u wordt opnieuw aangesloten).

De LAC nam een beslissing in uw nadeel: u wordt afgesloten (of u wordt niet opnieuw aangesloten).

Ik kwam voor de LAC-vergadering in juni. Het was voor mij de eerste keer. Ik wachtte op een brief met de beslissing. Die kwam maar niet. Ik kreeg een uitnodiging voor een tweede LAC-vergadering van 14 september. Later kwam een brief dat het OCMW per vergissing vergeten was me de beslissing van juni toe te sturen. De brief werd me toen opgestuurd.

12.3.4 Bijzondere aandacht voor geschorste huishoudens

Artikel 44 van het Maxibesluit bepaalt: “De netbeheerder elektriciteit en de aardgasnetbeheerder bezorgen aan de LAC telkens de gegevens van de huishoudelijke afnemers die werden afgesloten of heraangesloten.”

Dit artikel biedt heel wat opportuniteiten om energiearmoede op te sporen én op te volgen.

De distributienetbeheerders briefen wekelijks de OCMW's uit hun regio over de recent geschorste klanten. Het is geen volledige lijst maar bevat alleen de afsluitingen van de laatste week.

De bal ligt dan in het kamp van de LAC en het OCMW om deze geschorste klanten op te zoeken, te ondersteunen en onmiddellijk te begeleiden naar een heraansluiting. En dit op basis van wederzijds begrip en haalbaarheid voor de betrokkenen.

Aanbevelingen

- ✓ De lijst die de OCMW's wekelijks ontvangen van de netbeheerders wordt systematisch bijgehouden, aangevuld en gecorrigeerd.
- ✓ De lijst wordt aangevuld met de betrokken huishoudens die geschorst waren vóór juli 2009 en geschorst bleven.

- ✓ Het OCMW/LAC zal permanent - en zéker in de winterperiode - de geschorste huishoudens opzoeken, contacteren en hen begeleiden naar een heraansluiting.
- ✓ Bij een volledige afsluiting is het belangrijk dat het OCMW de klant informeert en ondersteunt bij een aanvraag tot heraansluiting of bij het bemiddelen en onderhandelen met de netbeheerder. Het is ook essentieel dat het OCMW contact blijft zoeken met klanten die afgesloten zijn en blijft pogingen ondernemen om tot een oplossing te komen en zo een heraansluiting te realiseren.

13 Afsluiting en heraansluiting

VEROORDEELD ZIJN TOT KAARSLICHT, MAAR DAN NIET VOOR DE GEZELLIGHEID. DE WARME MAALTIJDEN VOOR ENKELE WEKEN ACHTERWEGE LATEN, MAAR DAN NIET OMDAT BROOD JE BETER SMAAKT. JE 'S OCHTENDS WASSEN MET FLESSENWATER VAN ALDI, EN ECHT NIET OMDAT JE KRAANTJESWATER MAAR NIETS VINDT. EEN MENS HOUDT HET ANNO 2011 NIET VOOR MOGELIJK. TOCH VORMT VOOR VELE DUIZENDEN VLAAMSE GEZINNEN NIET JEROEN MEUS, MAAR EXTREME ENERGIEARMOEDE DAGELIJKSE KOST.

De distributienetbeheerder kan energiegebruikers nog steeds volledig afsluiten van aardgas en/of elektriciteit. Hij hoeft hiervoor zelfs niet altijd het 'positief' advies te krijgen van de lokale adviescommissie. In vier gevallen kan een afsluiting zonder advies van de LAC (veiligheid, fraude, problematische verhuis en leegstand). Anders is een advies van de LAC vereist. Vooraleer de LAC beslist, is een sociaal onderzoek verplicht. Er is een LAC in iedere gemeente. (zie hoofdstuk LAC).

De sector Samenlevingsopbouw vindt volledige afsluitingen onrechtvaardig. Het zorgt voor mensenwaardige leefsituaties. Energiegebruikers, zoals we allemaal zijn, moeten terugvallen op overlevingsstrategieën om te voorzien in hun dagelijkse levensbehoeften. De behoeftepiramide van Maslow indachtig, is er weinig ruimte om zich te ontplooien of zich veilig te voelen wanneer niet voldaan wordt aan basisbehoeften. Afgesloten zijn van gas en elektriciteit, leidt tot ernstige tekorten in het vervullen van basisbehoeften.

Op een koude novemberavond kwam ik een man tegen die ik van een niet zo ver verleden kende. Hij sprak me aan of ik dat wel serieus vond ... Wat serieus vond? Dat hij van gas, elektriciteit én water afgesloten was.

Tuurlijk niet!

Een afspraak met het OCMW, de LAC, Pidpa, Eandis ...

Blijkbaar leeft de man, worstelend met een ernstige spierziekte, al bijna een jaar zonder water en al 6 maanden zonder elektriciteit of gas.

Koppigheid? Wellicht! Maar vooral ook een schrijnende uiting van een ondoorzichtige en koude liberale energiemarkt.

Het verhaal? Met een invaliditeitsuitkering komt de man nét toe om zijn energiefacturen te betalen, via domiciliëring want 10 euro korting is mooi meegenomen.

Een techniek van de huisvestingsmaatschappij weet hem, met de beste bedoeling, te vertellen dat hij minder zal verbruiken als hij zijn thermostaat hoger zet. Dan moet hij minder 'bijstoken' als hij thuiskomt. Op het einde van het 'energiejaar' domicilieert Electrabel zo maar even ca. 400 euro van zijn rekening, voor de helft van de maand! U raadt het al. Dan begint de miserie pas goed ... Hier en daar wat lenen, proberen terug te betalen, nog wat lenen ... terwijl de schulden bij Electrabel oplopen. Door het dunne ijs zakken, heet dat.

Gedropt door Electrabel komen er facturen van Eandis. Eandis, nooit van gehoord. Moet dat niet Iveka zijn? Dus dat betalen we niet! De facturen stapelen zich op, met afsluitingsgevolgen van dien ... Van water wordt hij afgesloten, terwijl hij met schuldaflissing bezig is. LAC's komen bijeen zonder dat hij het weet. De man geraakt niet zelfstandig op het OCMW. Het OCMW krijgt hem niet te pakken (zonder elektriciteit een gsm opladen is voorwaar niet vanzelfsprekend).

Mits behoorlijk zware aflissing van de schuld is de man ondertussen terug aangesloten (beslissing van de LAC) en zal hij binnen ruim een jaar schuldenvrij zijn. Als alles goed gaat ...

Getuigenis via buurtwerking Geel

C., een alleenstaande man met twee kinderen (kleuters), leeft al drie maanden afgesloten van gas. C. is in collectieve schuldbemiddeling. Er zijn geen goede afspraken over wie de energiefacturen betaalt en er gebeuren fouten.

"Een aantal weken geleden belt het OCMW me op maar tijdens mijn werk kan ik mijn GSM niet beantwoorden. Ik krijg berichtjes "neem contact op i.v.m. afsluiting gas" maar kan niet terugbellen tijdens de openingsuren van het OCMW. Vervolgens krijg ik een brief van het OCMW dat ik afgesloten word. Er werd buiten afgesloten omdat ik niet thuis was. Ik was aan het werk."

C. ziet een betaalplan momenteel niet zitten: hij is net van werk veranderd en heeft nog geen vast contract. Hij heeft nog achterstallige alimentatie tegoed voor de kinderen maar weet niet wanneer hij dat geld effectief krijgt. C. redt zich nu met elektrische verwarming.

Hij betaalt 35 euro per maand voor elektriciteit maar hij verwacht een erg hoge jaarafrekening.

Eindelijk heraangesloten! Het (on)geluk hangt aan een elektriciteitsdraad.

11 oktober 2009: de elektriciteit in Leo's chalet wordt afgesloten. De weg naar een heraansluiting is erg moeilijk en lang: 5 maanden later, op 18 maart 2010, wordt Leo opnieuw beleverd. Maar dan nog is de ellende niet voorbij.

Omwille van hoog oplopende schulden wordt Leo half oktober afgesloten van elektriciteit. Het is ijsig koud in zijn chalet. Leo vlucht er weg en trekt tijdelijk in bij een vriend.

Voor even, denkt Leo, want zo'n afsluiting zal wel snel ongedaan gemaakt worden. Maar zijn schuld bij de netbeheerder is heel hoog. En uit een telefoontje met de netbeheerder onthoudt hij dat hij de helft van zijn schuld dient af te lossen vooraleer hij aangesloten wordt.

Leo wil kerstmis doorbrengen in zijn chalet. Hij is zwaar ziek en raakt ook mentaal in de put. Hij mailt voor hulp en komt bij ons terecht. Onze bemiddeling met de netbeheerder brengt geen soelaas. De LAC moet dus de oplossing brengen. Maar het water tussen de hulpverlener en Leo is heel diep. Oude verhalen komen naar boven: het vertrouwen is volledig zoek. Op de LAC-vergadering wordt duidelijk dat de plaatsing van een elektriciteitsbudgetmeter technisch onmogelijk is en dat Leo in het verleden een eerdere afsluiting zelf herstelde. Dat pleit niet voor hem.

Maar Leo vraagt om een nieuwe kans en wil zijn goede wil tonen. Jammer genoeg zit hij helemaal aan de grond en kan hij geen inkomen voorleggen.

De LAC kiest voor financiële zekerheid. De netbeheerder staat een betaalplan toe als Leo een vast inkomen kan garanderen en er een eerste schijf van 500 euro wordt betaald. Leo scharrelt deze schijf bij elkaar en betaalt.

De vrieskou duurt voort ... het is winterperiode. De heraansluiting laat op zich wachten.

Op 16 maart beslist de gemeente van Leo's vriend tot het verlenen van een leefloon. Dan gaat de bal snel aan het rollen. Leo vertrekt naar

zijn chalet. De netbeheerder wordt gewaarschuwd en op 18 maart wordt de elektriciteit heraangesloten.

Maar ... een ongeluk komt nooit alleen. De koude heeft haar tol geëist: de waterpomp is bevroren en de geiser heeft het waarschijnlijk belevén.

En bovendien wordt door de netbeheerder een bijzonder hoog jaarlijks elektriciteitsverbruik vastgesteld van 5.500 kWh (met 10 ampère).

Leo laat onmiddellijk een energiescan uitvoeren. Hiervoor krijgt hij ondersteuning van zijn hulpverlener. Gelukkig is dat ijs al gebroken!

13.1 Lijst van geschorste klanten

De distributienetbeheerders bezorgen een lijst aan de OCMW's met de aansluitingspunten die ze de voorbije week hebben afgesloten. Het staat de OCMW's vrij om met deze lijst aan de slag te gaan. Soms sturen ze wel een brief met het voorstel contact op te nemen. Maar wanneer de energiekant niet reageert, eindigt hier de uitgestoken hand van het OCMW. Geschorste klanten hebben weinig of geen contact met hulpverleners. Dit is ook niet zo vreemd. Voor maatschappelijk werkers zijn genodigden voor de LAC dikwijls ongekende 'dossiers'. De stap naar de hulpverlening is dan heel groot, het schaamtegevoel ook.

In de lijst zitten ook de zogenaamde oplaadblokkades die de netbeheerders uitvoeren als alternatief voor afsluiting. Het voordeel van een oplaadblokkade tegenover een fysieke afsluiting is tweërlei: er zijn geen kosten aan verbonden en heraansluiting kan onmiddellijk nadat er een oplossing gevonden wordt. Volgens de netbeheerders is afsluiten de ultieme manier om contact te krijgen met de klant en zijn problemen aan te pakken. Ook sommige OCMW's bevestigen dit. Bij toegangspunten die langer dan 3 maanden afgesloten zijn, gaan de netbeheerders uit van leegstand.

Budgetmeters met oplaadblokkade ... een jong gezin getuigt

Sinds twee weken beschikt een jong gezin over een budgetmeter voor elektriciteit. Hoewel mevrouw de budgetmeterkaart heeft opgeladen met 20 euro, kreeg het gezin geen elektriciteit. Eandis verduidelijkt dat er inderdaad een budgetmeter is geplaatst, maar dat die een oplaadblokkade heeft.

Een oplaadblokkade in de budgetmeter wil zeggen dat de budgetmeter niet wordt opgeladen maar dat het bedrag rechtstreeks wordt gebruikt om de schulden aan te zuiveren.

Volgens Eandis is dit voor de klant die schulden heeft, de beste (en goedkoopste) oplossing. Op deze manier worden kosten voor een afsluiting of een heraansluiting vermeden. Een heraansluiting kan ook sneller op deze manier.

Waarom wordt bij dit gezin een budgetmeter met een oplaadblokkade geplaatst?

De LAC nam in juni een voorwaardelijke beslissing: als het voorgestelde afbetalingsplan niet wordt gevolgd, zal de elektriciteit afgesloten worden. Deze beslissing kwam er zonder sociaal onderzoek. Het gezin was ook niet aanwezig op de LAC-zitting.

Het OCMW dringt aan op een snel contact want ook de afsluiting van aardgas dreigt: het dossier staat geagendeerd op de volgende zitting van de LAC, vier dagen later.

Dit overleg leidde tot goede resultaten. Het gezin was aanwezig op de LAC-zitting en er werd een oplossing gevonden. Ook over het opladen van de budgetmeter voor elektriciteit konden afspraken gemaakt worden.

G. - Vilvoorde

Aanbeveling

Niet alleen de recent afgesloten aansluitingspunten moeten aan het OCMW doorgegeven worden, maar de lijst moet ook aangeven wie er afgesloten blijft.

13.2 Gemengde afnemers

Mijn man is zelfstandig maar de zaak heeft een heel moeilijke tijd gehad door de crisis. De Kamer van Koophandel raadde ons aan om uitsstel van betaling te vragen. Dat deden we ook.

Vorige maand kondigde Electrabel aan ons te zullen droppen. We gingen op zoek naar een nieuwe leverancier. Eandis laat weten dat we automatisch door hen worden overgenomen. Ik heb meteen toegezegd. 2 weken geleden liet Eandis met een brief weten dat ze toch niet leveren aan ons omdat mijn man zelfstandig is. Luminus echter zei dat het geen probleem was. Maar toen ik donderdag belde, bleek dat er eerst een onderzoek zal gebeuren naar de kredietwaardigheid van het bedrijf. Vermits we door de moeilijke tijd een achterstand hebben, kan u zich voorstellen dat er van een hoge kredietwaardigheid geen sprake is. Dus daar hopen we ook al niet meer op. Morgen wordt alles afgesloten. Weten jullie misschien welke stappen ik kan ondernemen om toch niet lang zonder deze nutsvoorzieningen te zitten? Vermits we morgen geen elektriciteit meer hebben, kan ik geen mails meer ontvangen.

G. M. uit Olen

A. en P. woonden eerst in een woning die werd uitgebaat door een carwash. De uitbater rekende zijn energiefacturen door. A. en P. hadden zelf een tussenmeter. Zij waren dit beu en probeerden voor hun deel een contract vast te krijgen, wat niet lukte. Ze konden enkel het contract overnemen als professioneel afnemer bij Essent. Dit gebeurde in februari 2010 op naam van P., vanuit zijn statuut als zelfstandige in bijberoep.

Terwijl ze daar woonden, stapten ze in februari 2010 over naar Nuon. Ze verhuisden naar een andere woning maar namen van het vorige energievretende huis een eindfactuur mee van 2000 euro. Alles werkt op elektriciteit in de nieuwe woonst.

Alle voorschotten in de nieuwe woning werden stipt betaald.

Maar toen hun 8ste telg in november 2010 geboren werd, liep het fout.

Eén voorschotfactuur, november 2010, werd te laat betaald door het korte verblijf in het ziekenhuis. Zodra A. dit besepte, betaalde ze 2 voorschotfacturen tegelijk.

In januari 2011 kwam Eandis langs om af te sluiten. De netbeheerder keerde terug nadat het gezin een mail liet lezen dat het een administratieve fout was en dat door de dubbele betaling alles was rechtgezet.

Eind januari dook de netbeheerder plots terug op, toen niemand thuis was. De elektriciteit werd buitenshuis afgesloten. Nuon gaf opdracht omwille van wanbetaling. De reden die werd opgegeven: openstaande schuld van de vorige woonst.

Het gezin huurde zelf uit noodzaak een stroomgroep (op mazout) om de woonst toch van elektriciteit te voorzien. Het kostte hen 1000 euro.

Nuon verzocht hen een andere leverancier te zoeken. Maar ze konden nergens terecht omdat ze nog een schuld hadden bij een andere leverancier.

Uiteindelijk konden ze terecht bij Lampiris op naam van A. als huishoudelijke afnemer. Ze betalen maandelijkse 80 euro voorschotfactuur.

Nuon gaf ondertussen ook toe niet sociaal gehandeld te hebben. Ze stonden ter compensatie 300 euro mindering op de openstaande schuld toe.

Op 30 maart 2011 stuurde Nuon echter nog een correctiefactuur van 58,26 euro en op 9 juni 2011 tot slot nog een factuur van 176,77 euro, zijnde afsluitingskosten. Bovendien vraagt Eandis 127,17 euro her-aansluitingskosten.

Getuigenis uit Welzijnsschakel Rumst

Gemengde professionele afnemers kiezen vaak niet 'bewust' voor hun energiecontract. Zij krijgen allerlei voordelen voorgeschoteld zoals belastingvoordelen, maar worden niet gewezen op risico's bij wanbetaling.

- ✓ Behoorlijke informatie en sensibilisering over de voor- en de nadelen van de keuze om gemengde afnemer te worden. Deze informatie moet gegeven worden door verschillende instanties: leveranciers, boekhouders, werkgevers en hulpverleners.
- ✓ Het OCMW moet onmiddellijk tussenkomen in zulke noodsituatie. Deze gezinnen hebben geen 'recht' op sociaal onderzoek maar wel op sociale hulp en ondersteuning.

13.3 Afsluiting onder voorwaarden

In de regelgeving werd het begrip 'klaarblijkelijke onwil' geschrapt als reden tot afsluiting. De wet omschrijft nu acht situaties waarbij kan overgegaan worden tot een afsluiting. Voor vier redenen is echter geen voorafgaand advies van de LAC nodig en mag er onmiddellijk afgesloten worden, ook tijdens de wettelijke winterperiode.

G. is gedomicilieerd in een chalet op een camping. Hij wordt zwaar ziek en moet opgenomen worden in een ziekenhuis, later ook revalideren. Het OCMW is op de hoogte van zijn problematiek. Zijn woonst wordt niet als 'verlaten' beschouwd door de eigenaar van de camping.

In juni 2007 schakelt Eandis dit leveringspunt over naar MOZA (move out zonder adres) om dan in augustus 2008 de elektriciteit van G. volledig af te sluiten. Reden van afsluiting: leegstand. De LAC diende dus niet geraadpleegd te worden. G. woont ondertussen terug in zijn chalet en snapt niet wat hem overkomt. Zijn chalet stond niet leeg, hij was enkel afwezig door ziekte.

We zijn nu september 2011. G. is nog steeds niet heraangesloten. Eandis stelde namelijk een elektriciteitsverbruik vast tijdens G.'s afwezigheid. (iemand gebruikte een slim aftakstelsysteem?)

De netbeheerder wil dit recupereren door het installeren van een budgetmeter bij G.

Maar G. weigert een budgetmeter. De oplaadmogelijkheden zijn te beperkt. Bovendien is er geen sluitende wetgeving die aangeeft dat hij een budgetmeter 'moet' aanvaarden. Hij wil een gewoon betaalplan voor de schulden tijdens zijn afwezigheid.

Ervaring sociale energieconsulente

Wij vragen uitdrukkelijk een sociaal onderzoek bij elke afsluiting en geen afsluitingen zonder een LAC-beslissing, uitgezonderd afsluiting omwille van onveiligheid en fraude.

Maar bij een vermoeden van leegstand of bij het uitblijven van een leveringscontract na verhuizing is een onderzoek door de LAC noodzakelijk om vergissingen te vermijden en de nodige hulpverlening op te zetten. Getuige hierboven de situatie van ziekte waarbij ten onrechte leegstand vermoed werd en het OCMW zelfs op de hoogte was van de ziekenhuisopname. Ze werden echter door de netbeheerder niet geconsulteerd toen die overging tot afsluiting.

13.4 Kosten van aan- en afsluiten

De afsluiting aan de meter kost 75 euro, een heraansluiting idem, plus 21% btw. Bij een afsluiting wordt ook onmiddellijk de kost van het heraansluiten gerekend, omdat diegene die de afsluiting veroorzaakt, moet betalen voor de heraansluiting. Wie geen haalbaar betaalplan kan afspreken, blijft afgesloten, maar heeft wel een heraansluiting betaald.

G. is afgesloten van elektriciteit sinds augustus 2009. Hij werd afgesloten omwille van reden van leegstand. Die reden betwistte hij bij de distributienetbeheerder. De netbeheerder rekende hem 232,27 euro aan voor af- en heraansluitingskosten. Tot op vandaag, september 2011, is G. niet aangesloten. Dankzij onderhandeling met de netbeheerder konden we wel verkrijgen dat hij de af- en heraansluitingskosten niet zal moeten betalen.

Aanbeveling

Heraansluitingskosten worden betaald op het moment van de heraansluiting.

13.5 Volledige afsluiting van gas en elektriciteit door problematische verhuis

De netbeheerder kan een energiegebruiker zonder advies van de LAC afsluiten omwille van een zogenaamde problematische verhuis. Dit wil zeggen dat de energiegebruiker geen geldig leveringscontract heeft op zijn nieuwe adres. De netbeheerder vermoedt dat er een verbruik is, zonder dat er een leverancier is die dit verbruik aanrekent.

Vaak ligt de oorzaak echter niet bij de klant, maar bij de leverancier die de verhuisdokumenten niet naar behoren verwerkt heeft. De klant wordt dan onterecht afgesloten.

De verhuis werd correct doorgegeven door de OCMW-budgetbeheerder en doorgegeven aan de huidige leverancier, Nuon. Na verhuis ontvangt de klant geen voorschotfacturen. Eandis bezorgt regularisatiedocumenten en komt aan de voordeur. Op het formulier kruist Eandis het keuzevakje “ik heb nog geen leverancier” aan. Electrabel wordt aangeduid. Het project Energie en Armoede zoekt samen met het OCMW naar een oplossing.

De realiteit is complexer en uitgebreider, ook al verliep de verhuis vlekkeloos en kan de verantwoordelijkheid volledig bij de privéleveranciers gelegd worden. Eén leverancier weigerde zelfs de VREG-documenten.

Getuigenis wijkwerking Luchtbal, Antwerpen

Aanbevelingen

- ✓ Geen afsluitingen omwille van problematische verhuis zonder advies van de LAC.
- ✓ Het regularisatiedocument en de bijhorende brief dienen in eenvoudige taal geschreven te zijn.

13.6 Afsluiten en het recht op energie

Wij bepleiten de invoering van een nieuw grondrecht: het recht op energie, te begrijpen als een gegarandeerde en toereikende levering van de nutsvoorzieningen elektriciteit, gas en water. De huidige decretale erkenning is ten eerste maar zeer gedeeltelijk: van het recht op water is bijvoorbeeld nog geen spoor te bekennen. De decretale erkenning is ten tweede zeer minimaal: het gaat niet om een recht op toereikende energie, maar enkel om een minimale levering. En zelfs die minimale levering wordt in de praktijk niet altijd gerealiseerd. Want nog steeds worden in Vlaanderen gezinnen volledig afgesloten van water, gas en elektriciteit (wat uitdrukkelijk strijdig is met een grondrecht op energie). Nog meer gezinnen worden dan weer de facto afgesloten: een gezin dat geen geld heeft om de budgetmeter op te laden, wordt in de praktijk gedwongen om zichzelf af te sluiten. Daarom roepen wij de Vlaamse overheid op om resoluut te kiezen voor een beleid waar afsluiting, óók zelfafsluiting, onmogelijk is!

14 Zaken buiten Vlaamse bevoegdheid

14.1 Onduidelijke facturatie

De facturatie is aan bepaalde voorwaarden gebonden, zowel wat inhoud als leesbaarheid betreft. Zo wordt bepaald in het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” en de gedragscode. Toch laat vooral de leesbaarheid van facturen nog veel te wensen over.

Onze grootste zorg gaat uit naar de berekening van de te betalen kostprijs.

Is het verbruik en de aangerekende kosten correct? Werd de gratis kWh juist verrekend? Welk bedrag van de factuur is voor verbruik en welk bedrag voor taksen of heffingen? Zijn de beloofde kortingen bij domiciliëring verrekend? Zijn de sociale maximprijzen toegepast? Voor de klant is dit niet gemakkelijk te achterhalen.

Een tweede probleem betreft de manier waarop leveranciers foute facturen rechtzetten en daarover communiceren met de klant. Zo kreeg een klant op één dag vier verschillende facturen: twee verbruiksfacturen en twee creditnota's. En dat zonder verduidelijkende brief.

Een derde probleem zijn de administratieve kosten die aangerekend worden. Zo vraagt bv. Luminus 15 euro administratieve kosten voor het opmaken van een betaalplan. Erg cynisch voor mensen met betaalproblemen.

Energie is een recht, niet louter een verkoopspanduct. Dat recht moet verzekerd worden.

Aanbevelingen

- ✓ Een gelijkaardig instrument als de V-test kan handig zijn om consumenten wegwijs te maken in hun energiefactuur, vooral wat betreft de opsplitsing tussen nettarieven, energieprijis, toeslagen en heffingen en btw.
- ✓ Er moeten betaalbare en kwalitatieve alternatieven voor de 078-lijnen komen, bv. regionale kantoren en een gratis telefoonlijn, zonder een verhoging van de energietarieven.
- ✓ Een vaste dossierbeheerder voor probleemdossiers die niet met één telefoontje opgelost kunnen worden, is een must.
- ✓ Duidelijke facturatie zorgt voor minder (betaal-)problemen. Leveranciers en netbeheerders moeten eenvoudig communiceren met hun klanten. Duidelijke facturen met duidelijke en informerende begeleidende brieven zijn vereist.

- ✓ De V-test verrijken met gegevens over dienstverlening en klachtenbehandeling heeft een meerwaarde. Dienstverlening blijkt immers een belangrijk criterium in de keuze van klanten voor een leverancier.

14.2 Misleidende informatie, agressieve en oneerlijke verkoopstechnieken

Niet alleen de dienstverlening van leveranciers laat soms te wensen over, ook wat de verkoop van energiecontracten betreft, krijgt de sector de malafide praktijken niet onder controle. Zo illustreert de getuigenis van een medewerker van het project.

Ik deed open na de eerste deurbel. Mevrouw probeerde onmiddellijk mijn vertrouwen te winnen. “Zou het kunnen dat je vorige maand je meterstand hebt doorgegeven? We werken samen met Eandis.”

Op haar vraag liet ik haar binnen en zaten we samen rond de tafel. Uit haar kft pulde een Eandis magazine en haar stylo was van hetzelfde bedrijf.

“We willen zien of je niet teveel betaalt voor je energie.”

Ik kreeg argwaan. “Ben jij een verkoper van een leverancier, van welke leverancier dan? Waarom moet ik geloven dat je samenwerkt met Eandis?”

“Elke leverancier krijgt meterstanden van Eandis, dus elke leverancier werkt toch samen met Eandis?”

“Mevrouw, als ik een vergelijking van leveranciers wil maken, zoek ik het uit op de V- test van de VREG. Dat is pas betrouwbaar.”

“Waarom zou je de VREG geloven?”

“Ik ben zelfs overgegaan tot samenaankoop.”

“Tja, daar heb ik ook over gehoord. Maar mijn buurvrouw heeft het uitgezocht en stapt zeker niet mee hoor. Ze heeft nog bij de overheid gewerkt en met die samenaankoop is waarschijnlijk juridisch iets niet in orde.”

“Mevrouw, stop ermee. Mij maak je niets wijs. Van welke leverancier bent u?”

Ik krijg haar naamkaartje of legitimering niet te zien maar kan uitvis-

sen dat mevrouw contracten voor Luminus verkoopt. Vooraleer ik haar de deur uitkrijg, vertelt ze nog dat ze:

- haar uitleg bij mij niet heeft kunnen doen zoals bij andere huisbezoeken;

- wekelijks potentiële klanten ontmoet die 'helaas' op de 'zwarte lijst' staan. Daar gaat de verkoop van een Luminuscontract in ieder geval niet door.

Eén ding weet ik zeker ... onzekere mensen neemt ze te grazen ... want overtuigen is haar bijzondere gave!

Opbouwwerker L.S., Oud-Turnhout

Ondanks het bestaan van het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” en de gedragscode zijn er nog steeds een aantal wantoestanden. Agressieve verkoopstechnieken, oneerlijke praktijken en misleidende informatie blijven bestaan.

Voorbeelden zijn:

- Verkopers die zich niet bekendmaken: geen badge van het bedrijf, geen naam noch verkopernummer op het contract;
- Verkopers die promotiemateriaal van de netbeheerder gebruiken om een voet in huis te krijgen;
- Verkopers die schermen met kortingen en voordelen en vooral valse beloftes. Ze schermen met lage voorschotfacturen maar zwijgen over hoge afrekeningen;
- Verkopers die toekomstige klanten werkelijk overdonderen en heel dwingend zijn waardoor minder weerbare mensen niet durven/kunnen weigeren.

De combinatie van zo’n listig gedag van de verkoper en het niet geïnformeerd zijn van de zwakke consument heeft als resultaat dat een verkoopscontract van energie vlug afgesloten wordt.

Indien potentiële klanten ongewenst zijn, verschaft de verkoper zelfs uitleg over de procedure van wanbetaling en het (gratis!) verkrijgen van een budgetmeter.

Aanbevelingen

- ✓ De afdwingbaarheid van het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” en de gedragscode die erbij hoort, moet vergroot worden. Er moet controle voorzien worden op de naleving ervan. Er moeten sancties voorzien worden bij de overtreding ervan.

- ✓ De overheid moet inspanningen doen om de zwakke consument met gerichte informatiemiddelen te bereiken. Een vergelijking van de leveranciers dient met de V-test te gebeuren. Deur-aan-deurverkopers vergelijken meestal enkel de prijs van hun eigen energieproduct met het contract van de huidige leverancier.

14.3 Onregelmatige, laattijdige en foute facturatie

Meneer R. ondervond zeer veel problemen na een foute hoge factuur van Nuon. Nuon wentelde de verhoging af op stijgende distributietarieven. Gelukkig vond hij een partner bij zijn distributienetbeheerder (Agem). Nuon rekende te hoge distributienettarieven voor de exclusieve nachtmeter aan.

Hij was niet de enige gedupeerde. Er waren 20 gezinnen getroffen. Meneer R. vroeg om de eindfactuur en de tussentijds betalingen te herzien, alsook de korting van de Gezinsbond in mindering te brengen. Enkel door zijn alertheid en vastberadenheid (meer dan 20 e-mails en telefoontjes) werd de fout rechtgezet. Pijnlijk werd duidelijk hoe moeilijk de communicatie verliep.

Meneer R. waarschuwt iedereen voor domiciliëring. Men debiteert de volledige som op de vervaldag. Dat is nefast voor mensen met een beperkt inkomen.

V.C. uit Merksplas

Hoewel de situatie al erg verbeterd is sinds het begin van de liberalisering, laten afrekeningen en voorschotfacturen soms lang op zich wachten, het vaakst bij verhuis of bij verandering van leverancier maar ook soms heel plots zonder directe aanleiding. Zelfs wanneer klanten het uitblijven van hun facturen melden en erop aandringen dit in orde te brengen, gebeurt dat niet altijd. Wie geen financiële reserves heeft, kan na het uitblijven van voorschotfacturen wel eens voor verrassingen komen te staan.

Andere fouten zijn: dubbele rekeningen, verkeerde eindafrekeningen, administratieve fouten, verbruik berekend op basis van verkeerde meterstanden, geen gratis kWh verrekend ...

Het is aan de klant om deze fouten te ontdekken en een oplossing te verkrijgen. De bewijslast ligt dan vaak ook nog bij de klant. Voor kwetsbare energiegebruikers is het niet eenvoudig om de klacht precies te formuleren, helder te krijgen en een oplossing te verkrijgen.

Aanbevelingen

- ✓ De opmaak van facturen dient meer nauwgezet te gebeuren en is een blijvend aandachtspunt in de dienstverlening van de leveranciers.
- ✓ De overheid moet de maximumtermijnen voor verjaring van facturen duidelijk stellen en dit beter bekendmaken.

14.4 Tussentijdse facturen

Wie verhuist of van leverancier verandert, kan een heel ander voorschotfactuur krijgen. Leveranciers baseren zich dan op het verbruik van de vorige bewoner, maar die kan erg verschillen qua verbruiksprofiel. De voorschotfactuur kan daardoor erg onrealistisch worden. Leveranciers zijn niet altijd even soepel om de voorschotfacturen aan te passen op vraag van de klant. Sommige leveranciers werken met variabele voorschotfacturen waardoor moeilijk te voorspellen is hoeveel de klant maandelijks moet betalen.

Aanbeveling

De overheid moet afdwingbare richtlijnen vastleggen waaraan leveranciers zich moeten houden om de hoogte van de tussentijdse facturen te bepalen.

14.5 Sociaal tarief

Zeer geachte dames,

Via Visie vernam ik dat u zich bezig houdt met de problematiek rond energietarifiering en zo meer, u bent op zoek naar verhalen van beschermde klanten, of klanten die ook beschermd zouden moeten zijn.

Misschien interesseert ons verhaal u ook, en met ons zijn er nog vele andere, die niet kiezen voor de situatie waarin ze zijn terechtgekomen.

Wel onze zoon B., die thuis verzorgt wordt in het kader van PAB (en de staat op deze manier veel minder kost! dan wanneer hij in een instelling zou verblijven), is 16 jaar, erg epileptisch en zowel mentaal als lichamelijk zwaar gehandicapt. Daarom moeten wij er voor zorgen dat hij in een aangename leefomgeving kan vertoeven, dit houdt in dat wij een zo constant mogelijke omgevingstemperatuur moeten voorzien, in de winter verwarmen en in de zomer koelen dus.

Door zijn kwijl- en incontinentieprobleem dient hij zelf ook dagelijks enkele keren te worden gewassen (douche of verzorgtafel al naargelang zijn toestand), zijn zitplaats (dunne matras met daarop een dekbed), kledij en bedlinnen moeten worden proper gehouden en dit resulteert in zo'n 2 à 3 wasmachine- en droogbeurten per dag.

Dat dit alles een enorme energiefactuur voor elektriciteit, gas en water ten gevolge heeft, spreekt voor zich.

Tot op enige tijd geleden (voor er eindelijk een automatische toekenning in het leven is geroepen) was het ons niet gelukt om in aanmerking te komen voor de geldende sociale tarieven die voorhanden zijn voor personen met een handicap, aangezien deze, naar men ons vertelde bij de verstrekker van het nodige attest, slechts toegekend worden vanaf 21-jarige leeftijd.

Er is mij ook ter ore gekomen, na veel heen en weer getelefoneer, dat deze leeftijdsgrens zou zijn opgelegd door de energieleveranciers zelf, hier werd duidelijk gediscrimineerd op leeftijd.

Men ging er blijkbaar vanuit dat kinderen met een meervoudige handicap geen onkosten met zich mee brengen en daarom dan ook geen geld kosten, wat echter weldegelijk het geval is.

Aangezien ik gedurende de voorgaande 15 jaren steeds van het kastje naar de muur gestuurd werd, gaf ik deze situatie begin 2009 aan bij de cel Discriminatie.

Deze hebben na onderzoek kunnen afdwingen dat er een aanpassing kwam die ook gold voor kinderen onder 21. Hieruit vloeide de regulisatie en de automatische toekenning voor iedereen met een beperking, let wel voldoende hoge beperking, voort.

Eigenlijk is de vermindering die toegekend wordt door de energiesector, welke is vastgesteld door de staat, niet voldoende om een degelijke compensatie te vormen voor mensen die noodgedwongen, zoals in ons geval, veel energie nodig hebben om van een gewone levenskwaliteit te kunnen genieten en zich er niet blauw aan moeten betalen.

*Met vriendelijke groet
Familie L.-B. uit Nijlen*

“Het sociaal tarief bij Electrabel hangt (blijkbaar) vast aan een adres, niet aan een persoon. Als iemand dus verhuist, en je geeft je adreswijziging door, gaat je recht niet automatisch mee. Electrabel heeft dus een nieuw attest nodig, maar daar wordt de klant niet van op de hoogte gebracht. Nota bene: bij de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening hangt dit sociaal tarief wel vast aan een cliëntfiche. Voor hen moet de klant dus geen nieuwe aanvraag meer indienen. Zou het mogelijk zijn Electrabel te ‘inspireren’ om hetzelfde systeem toe te passen?” (CAW)

“Een cliënt die een attest voor een sociaal tarief inlevert, kreeg een tijd later de bevestiging dat de aanvraag is goedgekeurd. Later bleek echter dat de klant eigenlijk geen klant meer bij Electrabel was, maar bij een andere leverancier. Hij ging er - door de bevestigingsbrief van Electrabel - echter van uit dat het sociaal tarief ook in orde was bij de nieuwe leverancier, wat niet zo bleek te zijn ...” (CAW)

“Specifieke aandacht verdient ook de situatie van de bewoners van sociale woonblokken met een collectief verwarmingssysteem. De voorbije jaren kregen de bewoners met het vereiste statuut voor de sociale maximumprijzen toch niet dit sociaal voordeel. Ondertussen bevestigt de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) dat huurders die een woongelegenheid betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas gebeurt door middel van een collectieve installatie, en die in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij, recht hebben op de sociale maximumprijzen. Volgens terreinorganisaties wordt dit in de praktijk echter nog niet overal toegepast.” (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting)

Andere aanbevelingen

- ✓ De rechthebbenden op sociaal tarief dienen uitgebreid te worden.
- ✓ De automatische toekenning van de sociale maximumprijzen moet geëvalueerd worden. Er zijn nog steeds meerdere categorieën die het recht ontlopen omdat de automatische toekenning niet voor hen geldt, zoals leefloners. Hiervoor moet het OCMW nog telkens een attest opmaken.

14.6 Marktprijzen

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie wil hier enkele aanbevelingen van het Steunpunt Armoedebestrijding in de kijker zetten en onderschrijven¹⁵:

- ✓ “Het functioneren van de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkten zou het onderwerp moeten uitmaken van een voortdurende evaluatie op het niveau van de drie gewesten en van het federale niveau, vanuit de invalshoek van zijn sociale gevolgen. Daarbij zouden de vertegenwoordigers van alle actoren moeten betrokken worden.
- ✓ In functie van een degelijke en complete evaluatie van de situatie op het terrein moet voorzien worden in voldoende statistisch materiaal.
- ✓ De overleggroep Energie - waarvan Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie deel uitmaakt - ondersteunt het pleidooi van de federale minister van Energie voor een plafonnering van de energieprijzen.
- ✓ Daarnaast zou opnieuw een breed debat moeten gevoerd worden over het btw-tarief voor gas en elektriciteit, evenals over de huidige verschillen in transport- en distributiekosten.
- ✓ Tijdens de uitwisselingen in de overleggroep werden met betrekking tot de gewenste prijspolitiek drie principes naar voren geschoven: een effectief recht op energie, stimulering van rationeel energiegebruik, en een sociaal beleid.”

¹⁵ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, Verslag Armoedebestrijding 2008 – 2009, Deel 1, p. 154.

15 Bijlage : ‘Lokale woon-, water- en energiewinkels’¹⁶ op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen

15.1 Inleiding

Het denken over lokale energiewinkels – in de ministeriële beleidsbrieven lokale energieloketten genoemd – is in volle evolutie. In opdracht van het Vlaams Energieagentschap (VEA) rondde het Centrum Duurzaam Bouwen eind vorig jaar een onderzoek af over o.a. welke functies aan dergelijke energiewinkels kunnen toegekend worden en hoe deze kunnen geïmplementeerd worden op het lokale bestuursniveau.

Met steun van Provincie Antwerpen wendt ook de sector Samenlevingsopbouw zijn op praktijk gestoelde kennis aan om tijdens het werkjaar 2010 – 2011 mee aan de wieg te staan van één of meerdere pioniersprojecten op het vlak van laagdrempelige hulp en informatie over energie. Ook in andere provincies onderzoekt de sector Samenlevingsopbouw of mee het voortouw kan genomen worden om van lokale energiewinkels een succesverhaal te maken.

15.2 Nood aan een brede focus

Vanzelfsprekend is dat succes allerm minst: de uitdagingen op het terrein zijn groot, de drempels alom aanwezig. De succesfactor van lokale energiewinkels is in de eerste plaats afhankelijk van een voldoende ruime inhoudelijke focus.

¹⁶ Een inhoudelijk beargumenteerde werkbenaming waarvoor een meer sprekende benaming moet worden gevonden

1. ZOALS O.M. OOK BLIJKT UIT DE BELEIDSVISIETEKST DIE DE SECTOR SAMENLEVINGSOPBOUW – met actieve steun van Bond Beter Leefmilieu en Vlaams Overleg Bewonersbelangen – midden 2010 bekendmaakte (Marrin, Van Dyck, Turf, & Inslegers, juli 2010), slaat ook op het vlak van rationeel energieverbruik en energiebesparende investeringen het Matteüseffect onverbiddelijk toe: de vele en goedbedoelde initiatieven van de diverse overheden bereiken maatschappelijk kwetsbare groepen niet of nauwelijks, wat zowel vanuit sociaal als ecologisch oogpunt zonder meer problematisch is.

Maatschappelijk kwetsbare eigenaar-bewoners kampen met een combinatie van informatieve, administratieve, financiële, technische, praktische en sociale drempels die hen weerhouden om over te gaan tot noodzakelijke investeringen (in een verbetering van de structurele woonkwaliteit en/of van de energetische kwaliteit van een woning). Voor maatschappelijk kwetsbare huurders is de situatie nog meer precair: verhuurders worden economisch nauwelijks geprikkeld om over te gaan tot noodzakelijke investeringen; de overheid treedt nauwelijks op om deze investeringen ook effectief af te dwingen.

In de hoger vernoemde beleidsvisietekst wordt daarom o.m. gepleit voor:

- ✓ een ambitieus Vlaams woonvernieuwingsprogramma dat naast middelen voor energiebesparende investeringen ook middelen vrijmaakt voor investeringen in de structurele kwaliteit van woningen;
- ✓ een beschermend kader voor huurders in de vorm van huurprijsregulering en garanties omtrent woonzekerheid (om sociaal nefaste en ethisch onaanvaardbare inflatoire effecten te vermijden);
- ✓ doorgedreven maatgerichte vormen van trajectbegeleiding, volledige voorfinanciering en een volwaardige derdebetaler logica om maatschappelijk kwetsbare groepen over de diverse drempels heen te helpen;
- ✓ een aan billijke voorwaarden gekoppeld pakket van stimulerende maatregelen ten gunste van eigenaar-verhuurders;
- ✓ meer en systematische woonkwaliteitscontroles, waarbij aan huurwoningen ook minimale energetische prestaties moeten worden opgelegd;
- ✓ het actiever inzetten en benutten van bestaande beleidsinstrumenten zoals het EPC (energieprestatiecertificaat), het FRGE (Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost) en de energiescans;
- ✓ ...

2. ALLE SOCIALE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN TEN SPIJT, IS IN VLAANDEREN HET RECHT OP ENERGIE NOG VER VAN GEREALISEERD: nog steeds worden duizenden maatschappelijk kwetsbare gezinnen als gevolg van betalingsproblemen van hun energiefactuur volledig afgesloten van aardgas en elektriciteit, wat indruist tegen het grondwettelijk verankerd recht op een menswaardig leven. Al meer dan tien jaar bestrijdt het project Energie en Armoede van de sector Samenlevingsopbouw alle vormen van energiearmoede. Onder impuls van dit project werden in de loop van de jaren reeds vele sociale maatregelen gereali-

seerd¹⁷. Maar het werk is ver van af. Vanuit het project Energie en Armoede wordt onder meer geijverd voor:

- ✓ een gegarandeerde minimumlevering van gas en elektriciteit als sluitstuk van een effectief recht op energie;
- ✓ de uitbreiding van de categorieën voor sociale maximumprijzen;
- ✓ betere procedures voor wanbetalers;
- ✓ een preventieve aanpak van energiearmoede;
- ✓ de uniformisering van de LAC-werking;
- ✓ een doorgedreven evaluatie van de implementatie van slimme meters vanuit het oogpunt van maatschappelijk kwetsbare groepen;
- ✓ het verder aan banden leggen van agressieve verkoopspijpraktijken van energieleveranciers;
- ✓ een sterkere bescherming van de consumentenbelangen van o.a. maatschappelijk kwetsbare groepen¹⁸
- ✓ ...

3. OOK HET EFFECTIEF RECHT OP WATER IS IN VLAANDEREN NOG VER VAN GEREALISEERD. Zo werden in 2010 liefst 2362 gezinnen afgesloten van water, toch een basisvoorwaarde tot een menswaardig bestaan¹⁹. Het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting ijvert daarom o.m. voor:

- ✓ openbare waterpunten voor mensen die op straat leven;
- ✓ de promotie van leidingwater als goedkoop en gezond alternatief voor flessenwater;
- ✓ het toevoegen van water als aandachtspunt in energiebesparingsprogramma's;
- ✓ de uitwerking van openbaredienstverplichtingen voor water, een statuut van beschermde klant voor water en het recht op lagere tarieven;
- ✓ een verbod op afsluiting van water.

¹⁷ Denk hierbij o.m. het optrekken van de minimumlevering van elektriciteit van 6 naar 10 ampère; de automatische toekenning van het sociaal tarief voor mensen met een laag inkomen; het gratis maken van budgetmeters; de Ombudsdienst voor Energie ...

¹⁸ Zie de resolutie van Bart Martens e.a. die hierover onder impuls van de sector Samenlevingsopbouw op 16/12/2010 werd goedgekeurd in de Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie van het Vlaams parlement.

¹⁹ Zie ook www.armoedebestrijding.be voor de resultaten van de enquête en de overleggroep water en armoede, beide initiatieven van het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting.

Indien lokale energiewinkels een reëel verschil willen betekenen in het leven van maatschappelijk kwetsbare groepen, zullen de hoger beschreven drempels en problemen – die samen het recht op wonen en het recht op een menswaardig bestaan stevig op de helling zetten – allen deel moeten uitmaken van hun focus en actieterrein: dat vormt voor de sector Samenlevingsopbouw een wezenlijk uitgangspunt in het denken over lokale energiewinkels. Lokale energiewinkels zullen – naast aandacht voor rationeel energieverbruik en energiebesparende maatregelen – met andere woorden tegelijk ook voluit aandacht moeten hebben voor:

- de structurele kwaliteit van het woningbestand;
- vragen en noden die te maken hebben met het effectieve recht op gas en elektriciteit (betalingsproblemen van de energiefactuur, sociale openbare dienstverplichtingen enz.);
- vragen en noden die te maken hebben met het effectieve recht op drinkbaar water;
- de consumentenbelangen van burgers in hun contacten met leveranciers en distributeurs van water, gas en elektriciteit.

Daarom opteren we voor ‘lokale woon-, water- en energiewinkels’ als voorlopige (en te verbeteren) werkbenaming.

15.3 Samenwerking cruciaal

Omwille van deze brede focus is het van cruciaal belang dat lokale woon-, water en energiewinkels geen nieuwe, aparte bestuurlijke koker vormen. Wel integendeel: idealiter gaat de implementatie van lokale woon-, water- en energiewinkels gepaard met een verregaande verstrengeling van alle diensten en beleidsinstrumenten die te maken hebben met energie, water en woonkwaliteit in brede zin²⁰. De bestaande instrumenten en de aanwezige deskundigheid moeten immers ten volle benut worden.

Doel moet zijn om te komen tot lokale woon-, water- en energiewinkels – georganiseerd volgens het éénloket-principe – die de regie uitoefenen op diverse diensten en beleidsinstrumenten:

- Bestaande lokale en/of intergemeentelijke woonwinkels kunnen de spil vormen van de nieuw te vormen lokale woon-, water- en energiewinkels. In gemeenten waarvan de inwoners nog geen beroep kunnen doen op de diensten van een lokale woonwinkel, kan de aandacht voor lokale energiewinkels de aanleiding vormen

²⁰ De prille vormen van samenwerking tussen het Vlaams Energieagentschap en het Agentschap Wonen-Vlaanderen dient zich ook te vertalen op lokaal niveau.

om een lokale of intergemeentelijke woon-, water- en energiewinkel op te starten²¹. Het provinciebestuur kan daarin de nodige ondersteuning opnemen.

Uiteraard moeten de huidige kernfuncties van bestaande woonwinkels vervat zitten in de kernopdrachten van de op te starten lokale woon-, water- en energiewinkels²²:

- het verbeteren van de concrete woonsituatie van de bewoner(s) door in te spelen op woningkwaliteit, woonzekerheid, betaalbaarheid, wooncultuur en woonomgeving;
 - een algemeen sensibiliserende opdracht met betrekking tot wonen ten aanzien van bewoners;
 - het leveren van een actieve bijdrage voor een beter woonbeleid ten aanzien van beleidsmakers.
- Ter realisatie van het recht op wonen dienen naast de woonwinkels ook de werkingen van de huurdersbonden en van de Sociale Verhuurkantoren (SVK's) verbonden te zijn met de werking van de lokale woon-, water- en energiewinkels.
- Lokale woon-, water- en energiewinkels moeten vanzelfsprekend het voortouw nemen op het vlak van rationeel energieverbruik en energiebesparende investeringen. Het brede gamma aan lokale en bovenlokale steunmaatregelen (denk maar aan de premies van gemeentelijke, provinciale en Vlaamse overheden of aan de fiscale steunmaatregelen van de federale overheid) vormen mee de belangrijkste instrumenten waarmee lokale woon-, water- en energiewinkels actief aan de slag kunnen.

De lokale duurzaamheids- en/of milieuambtenaar dient dan ook nauw betrokken te zijn bij de uitbouw en werking van de lokale woon-, water- en energiewinkel.

- Ook de lokale entiteiten van het (federale) Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (FRGE) – dat goedkope of renteloze leningen voorziet voor energiebesparende investeringen – dienen deel uit te maken van de werking van lokale woon-, water- en energiewinkels. In gemeenten en gebieden waar pas sinds de recente gewestelijke waarborg wordt gewerkt aan de oprichting van een dergelijke lokale entiteit, lijkt dit vanzelfsprekend. In gemeenten en gebieden waar nu reeds een lokale entiteit operationeel is, wordt deze best ingebed in de op te starten lokale woon-, water- en energiewinkel.
- Daarnaast is het essentieel dat ook de energiescans ingebed worden in het basisinstrumentarium van lokale woon-, water- en energiewinkels.

Vanuit zijn praktijkervaring bepleit de sector Samenlevingsopbouw dat energiescans zoveel als mogelijk worden uitgevoerd door sociale economiebedrijven: met KOMOSIE (de koepel van milieuondernemers in de sociale economie die in Vlaanderen o.a. de energiesnoeiërs vertegenwoordigt) moet dan ook bekeken worden

²¹ Een element dat nog verder moet uitgedacht worden betreft het onderscheid tussen de stedelijke en landelijke context: al naargelang de context zal wellicht ook de invulling, functionaliteit ... van lokale woon-, water- en energiewinkels variëren.

²² Zie de missieverklaring van de woonwinkels op www.vob-vzw.be.

hoe samenwerking met de energiesnoeiërs structureel kan verankerd worden in lokale woon-, water- en energiewinkels.

Belangrijk in dat kader is ook de verbreding van de focus van energiescans waarover KOMOSIE momenteel – met steun van de sector Samenlevingsopbouw, het Vilvoords Zilverpunt en de Vereniging waar armen het woord nemen Leren Ondernemen – onderzoek verricht: doel is te komen tot een totaalscan die naast rationeel energieverbruik ook focust op aspecten van structurele woonkwaliteit, elementaire veiligheid, sociale maatregelen en water. In die zin sluit de ontwikkeling van een dergelijke totaalscan volledig aan op de doelstellingen van de vorm te geven lokale woon-, water- en energiewinkels: de totaalscan kan dan ook uitgroeien tot een heus basisinstrument van deze nieuwe entiteiten.

- Lokale woon-, water- en energiewinkels vormen een ideale uitvalsbasis voor sociale economieprojecten als een klusjesdienst, een renovatieteam enz. Deze kunnen immers een sterke complementaire meerwaarde opleveren vanuit het gebruikersoogpunt.
- Hoewel minder bruikbaar voor kansengroepen, dient in de lokale woon-, water- en energiewinkels ook duurzaam bouwadvies verstrekt te worden door een technisch deskundige.
- Ook het gamma aan sociale maatregelen waarmee mensen die kampen met betalingsproblemen van hun energiefactuur kunnen ondersteund worden, behoort tot de basisinstrumenten van lokale woon-, water- en energiewinkels.

Maatschappelijk werkers van het OCMW maken dan ook best mee de back office uit van lokale woon-, water- en energiewinkels. Lokale woon-, water- en energiewinkels dienen – het éénloket-principe indachtig – ook een open communicatie te onderhouden met de Lokale Adviescommissies (LAC's).

Lokale woon-, water- en energiewinkels maken best ook actief gebruik van de V-test van de VREG (= leveranciersvergelijking, zie www.vreg.be).

- Lokale woon-, water- en energiewinkels kunnen ook de motor vormen van groepsaankopen van energie en/of sensibiliserende projecten als de Energiejacht. Er kan ook gedacht worden aan de organisatie van doe-het-zelf-cursussen, aan het opstarten van een (inter)gemeentelijke uitleendienst van bouwgereedschap e.d.
- Toegankelijkheid vormt een sleutelwoord wanneer we spreken over de uitdagingen van lokale woon-, water- en energiewinkels (zie onder). Het structureel betrekken van organisaties en sectoren die voeling hebben met de leefwereld van kansengroepen kan voor lokale woon-, water- en energiewinkels daarom enkel een meerwaarde betekenen. Dat geldt ook voor ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting: zij kunnen niet alleen het gericht bereiken van de meest kwetsbare groepen mee mogelijk maken, maar ook de algehele werking van de woon-, water- en energiewinkels blijvend helpen afstemmen op de noden en ervaringen van deze kwetsbare groepen.
- Tot slot dient ook nagedacht te worden over de bovenbouw van lokale woon-, water- en energiewinkels. Uiteraard neemt het Vlaams Overleg Bewonersbelangen (VOB) – als overlegplatform voor o.a. de woonwinkels – daarin een centrale positie in. Toch dient verder onderzocht te worden op welke manier ook het Vlaams Energieagentschap (VEA), het beleidsdomein Ruimtelijke Ordening,

Woonbeleid en Onroerend Erfgoed van de Vlaamse overheid (RWO) en het Agentschap Wonen-Vlaanderen, de VREG, het project Energie en Armoede van de sector Samenlevingsopbouw, het netwerk van sociale huurders VIVAS, KOMOSIE, het FRGE, de (federale) Ombudsdienst voor Energie, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), de Vereniging van Vlaamse provincies (VVP), het Algemeen Eigenaars- en Mede-eigenaarssyndicaat (AES) e.a. structureel kunnen verankerd worden in de noodzakelijke bovenbouw van de lokale woon-, water- en energiewinkels. Niet met het opzet om een nieuwe bovenbouw te creëren waartoe tal van personeels- en werkingsmiddelen moeten vrijgemaakt worden. Wel met het opzet om periodiek samen te komen; knowhow te bundelen; de werking van lokale woon-, water- en energiewinkels te monitoren; evoluties op het vlak van wonen, water en energie te bespreken en ter zake een signaalfunctie op te nemen.

Het aspect samenwerking is dus van cruciaal belang. Toch dient deze samenwerking van onderuit gestalte te krijgen: een model van samenwerking opleggen vanuit het Vlaamse bestuursniveau zal niet noodzakelijk leiden tot de gewenste resultaten. Wel moet het aspect samenwerking een belangrijk criterium worden in de beoordeling van lokale woon-, water- en energiewinkels (zie verder).

15.4 Toegankelijkheid centraal

Een brede inhoudelijke focus gekoppeld aan een verregaande samenwerking tussen alle relevante spelers op het terrein is dus van groot belang voor het welslagen van lokale woon-, water- en energiewinkels. Maar minstens even belangrijk is de toegankelijkheid van lokale woon-, water- en energiewinkels: indien zij er in slagen om daadwerkelijk een meerwaarde te betekenen voor kansengroepen (we denken hierbij in de eerste plaats, maar niet uitsluitend aan mensen in armoede, aan senioren en aan mensen van allochtone origine) in onze lokale samenleving, zullen zij ongetwijfeld ook een meerwaarde betekenen voor kansrijkere bevolkingsgroepen. Het gestalte geven van een bij uitstek inclusieve werking vormt dan ook een wezenlijke uitdaging en moet – naast een brede inhoudelijke focus en verregaande vormen van samenwerking – een derde cruciaal toetsingscriterium worden binnen het kwaliteitslabel voor lokale woon-, water- en energiewinkels.

De toegankelijkheid van lokale woon-, water- en energiewinkels kan beoordeeld worden op basis van onderstaande *zeven basisvoorwaarden voor een maatschappelijke dienstverlening die adequaat wil aansluiten bij concrete probleemsituaties* (Bouverne - De Bie, 2005) die tevens de basis vormen van het *charter toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening*²³:

²³ Een initiatief van VVSG en Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeuren.

1. BESCHIKBAARHEID

Nieuwe vormen van dienst- en hulpverlening opstarten gebeurt best erg doordacht. Via allerlei vormen van omgevingsanalyse – bij grote voorkeur participatief tot stand gekomen – kunnen o.m. onderstaande vragen een antwoord krijgen:

- Welke noden worden er vastgesteld bij de bevolking of binnen welbepaalde doelgroepen onder die bevolking? Verschillen de noden per doelgroep?
- In welke mate komt de eigen dienst- en hulpverlening (bv. via een reeds bestaande woonwinkel, via een energiewerker binnen het OCMW enz.) nu al tegemoet aan de vastgestelde noden?
- Welke dienst- en hulpverlening van derden (bv. een bestaande lokale entiteit van het FRGE, een energieproject van de sector Samenlevingsopbouw enz.) speelt op deze noden nu reeds (al dan niet gedeeltelijk) in op het eigen grondgebied? Wat met het bestaande aanbod in naburige gemeenten en/of op bovenlokaal niveau?
- Welke hiaten in het aanbod kunnen worden vastgesteld zodat er optimaal kan ingespeeld worden op de noden van (delen van) de bevolking?

2. BRUIKBAARHEID

De beschikbaarheid van bepaalde vormen van dienst- en hulpverlening is één zaak, de bruikbaarheid ervan een andere. De handleiding van het hoger vermeld toegankelijkheidscharter van lokale besturen stipt dan ook terecht aan dat via (regelmatige) tevredenheidsmetingen, analyse van klachten, behoeftemetingen en participatie kan nagegaan worden of wat het lokaal bestuur aanbiedt (of wat er door anderen lokaal wordt aangeboden) en de wijze waarop dat gebeurt, voldoet aan de verwachtingen en behoeften van de gebruikers.

Net in de bruikbaarheid schuilt de grootste uitdaging voor lokale woon-, water- en energiewinkels. De drempels die maatschappelijk kwetsbare gezinnen verhinderen om hun grondwettelijk verankerd recht op een menswaardig leven en recht op behoorlijke huisvesting te realiseren, zijn immers talrijk en hardnekkig. Zo is het recht op een minimale levering van aardgas, elektriciteit en water niet gegarandeerd waardoor duizenden gezinnen zich niet kunnen verwarmen, niet kunnen koken, zich niet kunnen wassen, het toilet niet kunnen doorspoelen enz. Zo leven vele tienduizenden Vlaamse gezinnen – met een sterke concentratie op de private huurmarkt – in woningen die geheel niet voldoen aan de minimale kwaliteitseisen zoals opgenomen in de Vlaamse Wooncode. En worstelen honderdduizenden in Vlaanderen met torenhoge (en vaak onbetaalbare) energiefacturen omdat hun dak niet geïsoleerd is, hun woning niet over dubbele beglazing beschikt en ze vaak nog verwarmen met een oude stookketel. En dat vaak zonder enig verbeterperspectief omdat ze huurder zijn (en de verhuurder geen oor heeft naar energiebesparende investeringen), omdat energie-besparende investeringen vaak nog voorafgegaan moeten worden door (dure) investeringen in de structurele kwaliteit van de woning en/of omdat bestaande steunmaatregelen om tal van redenen onbruikbaar zijn voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

Lokale woon-, water- en energiewinkels moeten daarom alles in het werk stellen om actief tegemoet te komen aan de informatieve, administratieve, financiële, technische, praktische en sociale drempels waarmee maatschappelijk kwetsbare groepen kampen op het vlak van energiearmoede, energie-efficiëntie en woonkwaliteit.

Van groot belang is het éénloket-principe waarop lokale woon-, water- en energiewinkels hun werking moeten baseren. Een dossierbeheerder (front office) – inhoudelijk voldoende sterk, maar vooral ook vertrouwd met de doelgroep(en) – gidst mensen die een beroep doen op de lokale woon-, water- en energiewinkel doorheen hun (eenvoudige, maar soms ook complexe) vragen en problemen. Deze dossierbeheerder dient, op zijn of haar beurt, een beroep te kunnen doen op een veelzijdige en efficiënt georganiseerde *back office*: een netwerk van dienst- en hulpverleners die elk vanuit hun eigen expertise een bijdrage kunnen leveren aan de noden en verwachtingen van de bezoeker in kwestie. Die back office kan o.m. bestaan uit:

- een technisch adviseur (bv. voor advies bij renovatie of energiebesparende investeringen);
- een maatschappelijk assistent van het OCMW (bv. om gezinnen te ondersteunen die hun energiefactuur niet kunnen betalen);
- een deskundige op het vlak van consumentenbelangen (bv. om klachten over een commerciële leverancier op te volgen);
- een administratieve medewerker (bv. om de geldende premies aan te vragen);
- een financieel deskundige (bv. om goedkope leningen te verstrekken op een voor het gezin in kwestie haalbare manier);
- een vertegenwoordiger van de huurdersbond (bv. om te bemiddelen tussen verhuurder en huurder);
- een vertrouwenspersoon van een sociale organisatie (bv. om gezinnen die ook op andere levensterreinen worstelen met problemen doorheen het proces van energiebesparende ingrepen te loodsen);
- de huisvestingsambtenaar en duurzaamheidsambtenaar (bv. om initiatieven en beslissingen van het lokale beleid te verduidelijken).

Voor maatschappelijk kwetsbare groepen zijn doorgedreven en maatgerichte vormen van (A tot Z) trajectbegeleiding daarbij van het grootste belang: informeren alleen is ruim onvoldoende, bezoekers moeten reëel worden vooruit geholpen met oplossingen op maat. Ook voor verhuurders kan een dergelijke service (al dan niet tegen betaling) overigens een sterke stimulans betekenen om te investeren in de structurele kwaliteit en energie-efficiëntie van hun huurwoning(en).

Lokale woon-, water- en energiewinkels zullen tot slot ook geregeld stoten op structurele drempels waarover ook zij maatschappelijk kwetsbare groepen niet of nauwelijks heen kunnen helpen. Daarom moet ook de beleidssignalerende functie (t.a.v. de lokale, provinciale, Vlaamse en federale overheid) centraal staan in de opdrachtbepaling van lokale woon-, water- en energiewinkels.

3. BETROUWBAARHEID

Het toegankelijkheidscharter van lokale besturen stipt terecht aan dat lokale dienst- en hulpverlening dient te streven naar een snelle, vriendelijke, deskundige en transparante behandeling van vragen: elementen die zeker een rol moeten spelen bij de evaluatie door gebruikers van toekomstige woon-, water- en energiewinkels.

Datzelfde toegankelijkheidscharter van lokale besturen vermeldt dat mensen die gebruik maken van lokale dienst- en hulpverlening recht hebben op respect voor hun privacy. Ook

moeten gebruikers klachten over de werking van de lokale woon-, water- en energiewinkel op laagdrempelige wijze kunnen melden.

4. BEKENDHEID

Lokale dienst- en hulpverlening waarvan het bestaan niet of nauwelijks geweten is, schiet uiteraard haar doel voorbij. Ook hier steekt het Matteüseffect vaak heel sterk de kop op.

Lokale woon-, water- en energiewinkels dienen daarom een uitgekiende communicatiepolitiek uit te werken op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen, waarbij goed voor ogen moet worden gehouden dat deze groepen ook onderling zeer divers zijn. Voor mensen in armoede betekent dit – onder meer – dat er moet gecommuniceerd worden via intermediairen (bv. via basiswerkingen) en op plaatsen waar mensen in armoede over de vloer komen (wachtkamers in bv. het OCMW, zichtbare aanwezigheid op de plaatselijke markt, sociale kruidenier, tweedehandswinkeltjes enz.).

In sommige bestaande woonwinkels (o.a. Antwerpen en Turnhout) worden ook de inschrijvingen voor een sociale woning georganiseerd: ook dat kan een manier zijn om gezinnen die het moeilijk hebben te bereiken.

5. BEGRIJPBAARHEID

Onthaalbedienden en dossierbeheerders in lokale woon-, water- en energiewinkels dienen voeling te hebben met de leefwereld(en) van maatschappelijk kwetsbare groepen: een goedmoedelijk en luisterbereid contact met bezoekers verlaagt de drempel en zorgt – uiteraard als ook de geboden service wordt gewaardeerd – mee voor mond-aan-mondreclame.

In lokale woon-, water- en energiewinkels moet m.a.w. ‘de taal van de mensen’ gesproken worden. Vaak zal dat in figuurlijke zin zijn. Maar lokale woon-, water- en energiewinkels dienen ook een strategie te ontwikkelen om anderstaligen verder te kunnen helpen.

6. BEREIKBAARHEID

Lokale woon-, water- en energiewinkels zijn best gevestigd op plaatsen die eenvoudig bereikbaar zijn, d.w.z. centraal gelegen, bereikbaar met het openbaar vervoer, toegankelijk voor ouderen en mensen met een handicap enz. Daarbij moet opgemerkt worden dat mensen in armoede geregeld aangeven dat zowel het OCMW als het gemeentehuis een hoge drempel vormen: een element dat moet meegenomen worden wanneer de keuze voor een locatie gemaakt wordt.

Binnen grotere steden of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden kan de centrale woon-, water- en energiewinkel ‘geflankeerd’ worden door decentrale antennes (bv. in dienstencentra) waar mensen al terechtkunnen voor hun eerste vragen. De provincies kunnen er mee over waken dat de werking van de diverse lokale woon-, water- en energiewinkels evolueert tot een gebiedsdekkende dienstverlening.

Lokale woon-, water- en energiewinkels stappen daarnaast ook best naar mensen toe: dat kan bv. via wijkgerichte activiteiten (waar ook de gezelligheidsfactor niet uit het oog wordt verloren), via gerichte huisbezoeken, via een ‘woon- en energiemobiel’, via een kraampje op de plaatselijke markt enz. Vooral voor maatschappelijk kwetsbare groepen kan een dergelijke actieve aanpak drempelverlagend werken.

De openingsuren van lokale woon-, water- en energiewinkels moeten voldoende divers zijn opdat zowel werkende als niet-werkende mensen er vlot terecht zouden kunnen.

7. BETAALBAARHEID

De basisservice van lokale woon-, water- en energiewinkels dient uiteraard voor iedereen gratis te zijn. Minstens voor maatschappelijk kwetsbare groepen moet dat ook het geval zijn voor de hoger beschreven (A tot Z) trajectbegeleiding (bv. in het geval van een renovatieproces).

Onder betaalbaarheid moeten uiteraard ook de financiële drempels begrepen worden waarmee maatschappelijk kwetsbare groepen kampen:

- Voor investeringen in de structurele woonkwaliteit en energiebesparende investeringen zijn o.m. voldoende hoge financiële steunmaatregelen, volledige voorfinanciering van premies, renteloze leningen en een volwaardige derdebetaler logica (in het geval er winst kan geboekt worden op de energiefactuur) van uitermate groot belang.
- Ruim 100.000 Vlaamse gezinnen slagen er niet meer in om de factuur van hun commerciële leverancier van gas en/of elektriciteit te betalen en zijn daarom aangewezen op (duurdere) levering van gas en/of elektriciteit door de netbeheerder.
- Gezinnen die zijn aangewezen op een naakte budgetmeter voor elektriciteit en/of op een aardgasbudgetmeter hebben in geval van financiële moeilijkheden geen toegang tot zelfs maar een minimum aan elektriciteit en/of aardgas. Het garanderen van het recht op energie moet behoren tot de kernopdrachten van lokale woon-, water- en energiewinkels.
- Hetzelfde geldt voor het recht op water: in 2010 werden in Vlaanderen liefst 2362 gezinnen volledig afgesloten van water, wat tot mensonterende levensomstandigheden leidt.

8. BETROKKENHEID

Vanuit de sector Samenlevingsopbouw voegen we tot slot zelf nog een 'achtste B' toe aan de hoger beschreven toegankelijkheidscriteria, meer bepaald het aspect betrokkenheid. Klantenparticipatie – en meer uitdrukkelijk nog participatie van maatschappelijk kwetsbare groepen – vergroot immers de kwaliteit van de dienst- en hulpverlening en verhoogt de betrokkenheid van de gebruikers.

15.5 Naar een kwaliteitslabel voor lokale woon-, water- en energiewinkels

Een brede inhoudelijke focus, structurele samenwerking tussen alle relevante partners op het terrein en doorgedreven aandacht voor optimaal toegankelijke dienst- en hulpverlening: dat vormen voor de sector Samenlevingsopbouw de essentiële criteria waaraan toekomstige lokale woon-, water- en energiewinkels moeten voldoen.

Deze tekst wil dan ook een eerste aanzet bieden voor de totstandkoming van een kwaliteitslabel voor toekomstige woon-, water- en energiewinkels. Een kwaliteitslabel dat vervolgens als maatstaf kan gehanteerd worden door de Vlaamse en provinciale overheden wanneer ze in de hopelijk nabije toekomst (noodzakelijke) financiële middelen zouden gaan toekennen aan de eerste volwaardige lokale woon-, water- en energiewinkels in Vlaanderen. Want laat het duidelijk zijn: zonder dergelijke impulsen (overigens ook in de vorm van personeelsondersteuning om het voortraject met de vele betrokken partners af te leggen) lijkt het bovengeschetste ideaal onmogelijk realiseerbaar.

Geert Marrin (06/04/'11) – beleidswoordvoerder sector Samenlevingsopbouw

15.6 Bibliografie

Bouverne - De Bie, M. (2005). Het OCMW en het recht op maatschappelijke dienstverlening. In M. (. BOUVERNE - DE BIE, *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. (pp. 203-216). Leuven: Acco.

Marrin, G., Van Dyck, S., Turf, J., & Inslegers, G. (juli 2010). *Naar een ambitieus beleid inzake energie en woonkwaliteit in Vlaanderen*.

Energiearmoede is ...

In de winter stoken op 17°C en af en toe naar de thermostaat lopen om het toch eens warmer te maken. • Minder activiteiten 's avonds omdat je handen te koud zijn om creatief bezig te zijn en daarom maar onder een deken tv kijken of lezen. • Vroeger dan gewoonlijk naar bed gaan om de kosten te drukken. • Bang zijn dat het een koude winter zal worden. • Zo weinig mogelijk mensen ontvangen omdat je je schaamt voor hun commentaar 'dat het koud is'. • De thermostaat hoger zetten tegen dat familie komt omdat zij het warm zouden hebben. Maar tegelijk bang zijn dat je te veel aan het verstoken bent. • Blij zijn als je ergens uitgenodigd wordt waar het lekker warm is en daar dan van genieten. • Wonen in een slecht geïsoleerd huis. • Je meterstanden bewaken. • Geen internet hebben waardoor je je uitgesloten voelt binnen de kringen waar iedereen internet heeft. Minder toegang tot informatie. • Bewust zijn dat elk uur dat je radio of tv, cd's ... speelt, je geld kost. • En door het feit dat je je elektriciteitskosten moet bewaken, ga je minder doen. Je radio veel minder aanzetten, terwijl je daar vroeger zo van kon genieten. En dat ervaren als een enorm gemis. • Inboeten op comfort. • Cadeaus die energie verbruiken en die je niet echt nodig hebt (maar soms wel graag zou hebben) weigeren, wat soms pijnlijk is voor de gever en voor jezelf. ■ (R.S. uit Herentals)

