



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Vlaams Energieagentschap
Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20 bus 17 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 46 01
Contact: www.energiesparen.be/info
Web: www.energiesparen.be

Rapport van het Vlaams Energieagentschap en de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 30 september 2011

met betrekking tot de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen

Evaluatierapport SODV

EVALUATIERAPPORT SODV	2
1. DOEL VAN DE EVALUATIE-----	5
2. OVERZICHT BESTAANDE SOCIALE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN -----	5
2.1. PROCEDURE BIJ DE LEVERANCIERS-----	5
2.2. PROCEDURE BIJ DE DISTRIBUTIENETBEHEERders -----	5
3. EVALUATIETRAJECT -----	7
3.1. STARTEVENT -----	8
3.2. SOCIALE STATISTIEKEN -----	8
3.2.1. OPMAAK SOCIALE STATISTIEKEN 2010 OP BASIS VAN EERSTE UITGEBREIDERE RAPPORTERING DOOR LEVERANCIERS EN NETBEHEERders-----	8
3.2.1.1. SITUATIESCHETS-----	8
3.2.1.2. SAMENVATTEND RAPPORT SOCIALE STATISTIEKEN 2010-----	9
3.2.2. CIJFERS MINIMALE LEVERING AARDGAS WINTER 2010-2011-----	11
3.3. ERVARINGEN VAN DE DOELGROEP VAN MENSEN IN ENERGIEARMOEDE -----	12
3.3.1. ENQUÊTE BIJ DE DOELGROEP VAN MENSEN IN ENERGIEARMOEDE -----	13
3.3.2. EVALUATIERAPPORT SAMENLEVINGSOPBOUW -----	20
3.4. PRAKTIJKBADEN-----	22
3.5. SOCIALE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN IN DE ANDERE GEWESTEN EN LANDEN -----	25
3.5.1. ANDERE GEWESTEN -----	25
3.5.1.1. WALLONIË -----	25
3.5.1.2. BRUSSEL -----	28
3.5.1.3. VERGELIJKING -----	30
3.5.2. ANDERE LANDEN-----	32
3.5.2.1. NEDERLAND-----	32
3.5.2.2. GROOT BRITTANIË-----	32
3.5.2.3. DUITSLAND -----	33
3.5.2.4. KORTE BESPREKING ANDERE LANDEN -----	34
3.5.2.5. CONCLUSIES -----	34
3.6. BUDGET NETBEHEERders SOCIALE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN -----	35
4. ANDERE BRONNEN/OVERLEGORGANEN VAN HET VEA EN DE VREG WAAR DE THEMATIEK VAN ENERGIEARMOEDE AAN BOD KOMT-----	36
4.1. PERMANENT ARMOEDE OVERLEG (PAO) -----	36
4.1.1. HORIZONTAAL PAO -----	36
4.1.2. VERTICAAL PAO ENERGIE / VERTICAAL PAO LAC -----	37
4.1.3. ACTIES IN HET KADER VAN HET VLAAMS ACTIEPLAN ARMOEDEBESTRIJDING-----	38
4.2. WERKGROEP ENERGIE EN ARMOEDE -----	39

4.3. VORMING 2010-2011-----	40
4.3.1. GEGEVEN: VVSG-----	40
4.3.2. GEVOLGD-----	40
4.4. COMMUNICATIEACTIES 2010-2011-----	40
4.4.1. NIEUWSBRIEVEN-----	40
4.4.2. DIGITALE MAILINGS NAAR GEMEENTEN, OCMW'S, WOONWINKELS, SOCIALE VERHUURKANTOREN, ... ---	40
4.4.3. COMMUNICATIECAMPAGNE NAAR ALLOCHTONEN-----	41
4.4.4. ENERGIEDAG VOOR LOKALE BESTUREN-----	41
4.4.5. BROCHURE SOCIALE MAATREGELLEN ISM SAMENLEVINGSOPBOUW-----	41
4.4.6. CAMPAGNE "DAKISOLATIE VOOR IEDEREEN"-----	42
4.4.7. BROCHURE "GELD EN ENERGIE BESPAREN"-----	42
4.4.8. BOEK "JE RECHTEN ALS ENERGIEGEBRUIKER"-----	42
4.5. TWEEJAARLIJKS VERSLAG STEUNPUNT ARMOEDEBESTRIJDING, LUIK ENERGIE-----	42
4.6. RAPPORTEN IN HET KADER VAN PROJECT SOCIALE ENERGIECONSULENTEN SAMENLEVINGSOPBOUW-----	42
5. KLACHTENBEELD SODV OMBUDSMAN EN VREG-----	42
6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN-----	44
6.1. DIENSTVERLENING LEVERANCIERS-----	45
• <i>MONITORING KWALITEIT DIENSTVERLENING LEVERANCIERS</i> -----	46
• <i>BEREIKBAARHEID</i> -----	46
• <i>BETAALPLANNEN LEVERANCIERS</i> -----	47
6.2. BUDGETMETERS-----	47
• <i>OPLAADPUNTEN</i> -----	47
• <i>SCHULDAFBOUW IN DE BUDGETMETER</i> -----	48
• <i>BUDGETMETER GAS / MINIMALE LEVERING</i> -----	48
• <i>BUDGETMETERS IN SOCIALE WONINGEN</i> -----	49
• <i>DOELGROEP BUDGETMETER</i> -----	50
6.3. HOE KLANTEN TERUG NAAR MARKT KRIJGEN?-----	50
• <i>SWITCH-NA-DROPBERICHT WEG</i> -----	51
• <i>REGELING ROND WAARBORGSTELLING</i> -----	52
• <i>NETBEHEERDERSTARIEF OPNEMEN IN DE LEVERANCIERSVERGELIJKING</i> -----	53
• <i>VERPLICHTE AUTOMATISCHE TERUGKEER NAAR DE MARKT VOOR KLANTEN ZONDER SCHULDEN</i> -----	53
6.4. AFSLUITEN-----	54
• <i>VERBOD OP AFSLUITING VOOR BEPAALDE CATEGORIEËN?</i> -----	54
• <i>WINTERPERIODE</i> -----	54
• <i>OPLIJSTING AFSLUITINGEN</i> -----	54
• <i>BIJ ONTERECHE AFSLUITING</i> -----	54
• <i>SOCIAAL VOORONDERZOEK</i> -----	55
6.5. TAAK LAC HERDENKEN-----	55

•	<i>TAAK LAC</i> -----	55
•	<i>BEROEPSPROCEDURE BIJ AFSLUITEN?</i> -----	55
	6.6. BESCHERMDE AFNEMERS-----	56
	6.7. LEESBAARHEID BRIEVEN/COMMUNICATIE:-----	57
	6.8. SOCIALE STATISTIEKEN-----	57
	6.9. ZAKEN BUITEN DE VLAAMSE BEVOEGDHEID-----	57

1. Doel van de evaluatie

In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen nog kunnen verbeteren. Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche vertrouwdde deze opdracht toe aan het Vlaams Energieagentschap (VEA) en de VREG.

De wetgeving rond de sociale openbaredienstverplichtingen kan teruggevonden worden in enerzijds het Energiedecreet van 8 mei 2009 (Titel VI. Sociale energiemaatregelen voor huishoudelijke afnemers) en anderzijds het Energiebesluit van 19 november 2010 (Titel V. Sociale energiemaatregelen).

2. Overzicht bestaande sociale openbaredienstverplichtingen

Europese richtlijn 96/92/EG laat toe dat de lidstaten aan de elektriciteitsbedrijven openbaredienstverplichtingen opleggen in het algemeen economisch belang. Deze openbaredienstverplichtingen kunnen betrekking hebben op universele dienstverlening: verplichting om verbruikers aan te sluiten en hen op een regelmatige basis van stroom te voorzien, redelijke prijzen, bescherming van bejaarden en gehandicapten.

Openbaredienstverplichtingen zijn verplichtingen die de marktpartijen, indien zij enkel hun eigen (commercieel) belang in aanmerking zou nemen, niet of niet in dezelfde mate, noch onder dezelfde voorwaarden op zich zou nemen.

Door het opleggen van sociale openbaredienstverplichtingen aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas en aan de distributienetbeheerders, realiseert de Vlaamse overheid een trapsgewijze bescherming van de Vlaamse energieverbruiker.

2.1. Procedure bij de leveranciers

De procedure die een leverancier moet volgen bij wanbetaling, omvat volgende stappen:

- Een klant die zijn energiefactuur niet tijdig betaalt, krijgt een *herinneringsbrief* en bij het uitblijven van een reactie ook een aangetekende *ingebrekestelling* in de bus. Beide brieven moeten de verdere procedure vermelden die gevolgd zal worden als de klant niet reageert. Er wordt ook gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan af te sluiten met de leverancier, met het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.
- Reageert de klant niet op deze brieven of komt hij de gemaakte afspraken nadien niet na, dan mag de energieleverancier het contract met zijn klant opzeggen mits een opzegtermijn van minstens zestig dagen. De klant heeft dan tot acht dagen voor de opzegdatum de tijd om een nieuwe leverancier te vinden. Lukt dit niet, dan neemt de distributienetbeheerder vanaf het einde van de opzegtermijn de levering over.

Een huishoudelijke klant van wie het contract door de energieleverancier beëindigd wordt wegens wanbetaling, valt hierdoor dus niet zonder energie!

2.2. Procedure bij de distributienetbeheerders

De distributienetbeheerder belevt de huishoudelijke afnemers in eerste instantie op vol vermogen en factureert hen de verbruikte kWh. Als de afnemer ook zijn facturen aan de netbeheerder niet betaalt, stuurt de netbeheerder een herinneringsbrief en indien nodig een aangetekende ingebrekestelling. Als de klant niet reageert, moet de distributienetbeheerder binnen de 60 dagen na het schriftelijk in gebreke stellen van de betrokken klant, gratis een budgetmeter plaatsen. In het najaar van 2009 werden de eerste budgetmeters voor aardgas geplaatst. Voordien waren enkel budgetmeters voor elektriciteit in omloop.

Als de klant weigert om de distributienetbeheerder toegang te verlenen tot zijn woning om een budgetmeter te plaatsen, kan de netbeheerder de procedure tot het afsluiten van de energietoevoer opstarten.

Een huishoudelijke afnemer die zijn budgetmeterkaart oplaadt, meestal het plaatselijke OCMW-kantoor of een klantenkantoor van de netbeheerder, kan via de budgetmeter onbeperkt energie verbruiken. Als het opgeladen bedrag verbruikt is, treedt het *hulpkrediet* in werking. Dit laat de afnemer toe om nog even op volledig vermogen te verbruiken en geeft hem zo de kans intussen zijn budgetmeterkaart opnieuw op te laden. De tegenwaarde van dit noodkrediet bedraagt 200 kWh voor elektriciteit en 1.000 kWh voor aardgas. Het noodkrediet wordt verrekend aan de sociale maximumprijs, voorheen sociaal tarief genoemd. Het bedrag van het wettelijk voorziene noodkrediet elektriciteit bedraagt dus 200 kWh x sociale maximumprijs elektriciteit, voor aardgas is dit 1.000 kWh x sociale maximumprijs aardgas.

Ook nadat het hulpkrediet voor elektriciteit is opgebruikt, valt de huishoudelijke afnemer niet zonder stroom. Hij kan de *stroombegrenzer* in de budgetmeter (die een minimale levering van 10 ampère toelaat) inschakelen. De klant kan dan enkel verbruiken aan een beperkt vermogen.

Voor aardgas bestaat er geen begrenzer. Om aardgastoestellen aan te sturen is immers een zeker debiet vereist. Men kan dus de aardgastoevoer niet beperken. Dat betekent dat zodra het hulpkrediet voor aardgas is opgebruikt, de huishoudelijke afnemer zonder aardgas valt. Een huishoudelijke afnemer die in de winterperiode onvoldoende financiële middelen heeft om zijn budgetmeterkaart voor aardgas op te laden, kan bij zijn OCMW een aanvraag indienen voor het verkrijgen van een minimumlevering aardgas. Het OCMW beslist na sociaal onderzoek om per periode van twee weken al dan niet een bepaald bedrag ter beschikking te stellen van de klant. Dit bedrag is gebaseerd op een indicatieve tabel die door de Vlaamse Minister van Energie werd opgesteld.

Het hulpkrediet en ook de minimale levering van elektriciteit zijn echter niet gratis. Budgetmeterklanten kunnen door het gebruik van het hulpkrediet en de minimale levering dus toch nog schulden opbouwen. Als de huishoudelijke afnemer zijn budgetmeterkaart oplaadt en in de budgetmeter stopt, gaat automatisch een deel van het opgeladen bedrag naar aanzuivering van de bij de netbeheerder opgebouwde schuld. De distributienetbeheerders kunnen ook schulden opgebouwd bij de netbeheerder na 1 juli 2003, maar daterend van voor de plaatsing van budgetmeter, verrekenen via de budgetmeter.

Alleen een distributienetbeheerder kan de elektriciteits- en aardgastoevoer van een huishoudelijke afnemer afsluiten. Dat mag slechts in bepaalde gevallen. In het Energiedecreet¹ werd een limitatieve lijst opgenomen met daarin alle situaties waarin mag afgesloten worden (al dan niet na advies van de LAC). Is een bepaalde situatie niet terug te vinden in die lijst, dan mag er niet afgesloten worden. De meer gedetailleerde beschrijving van deze situaties waarin mag afgesloten worden en de procedure die daarbij gevolgd moet worden, zijn opgenomen in het Energiebesluit.

In volgende vier gevallen mag de distributienetbeheerder de elektriciteits- en aardgastoevoer afsluiten zonder dat de LAC tussen komt:

1. Bij onveiligheid (bijvoorbeeld wanneer er gevaar is voor elektrocutie of brand), en dit voor zolang de toestand van onveiligheid duurt;
2. Als objectief werd vastgesteld dat de klant fraude heeft gepleegd (bijvoorbeeld bij sabotage van de meter of aftappen van elektriciteit van een andere afsluiting) en hij niet toelaat dat de situatie terug rechtgezet wordt;
3. Bij leegstand: als de distributienetbeheerder na een dubbele controle (met bezoek ter plaatse) vermoedt dat de woning niet meer bewoond is, mag hij de elektriciteits- en aardgastoevoer afsluiten, tenzij de eigenaar binnen 30 kalenderdagen een leveringscontract sluit dat onmiddellijk start;
4. Bij afname van elektriciteit en/of aardgas zonder contract na een verhuizing: als de klant verhuist naar een nieuwe woning en hij verbruikt in deze woning elektriciteit of aardgas zonder

¹ Artikel 6.1.2 van het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

dat hij een leveringscontract heeft, zal de distributienetbeheerder hem per telefoon en per brief vragen om zich binnen 10 dagen in regel te stellen. Als de klant niet reageert, zal de netbeheerder nog eens langskomen. Dit keer met een *regularisatieformulier*. Weigert de klant echter het formulier te tekenen, dan mag de netbeheerder afsluiten. Het is immers onwettig om elektriciteit en/of aardgas te verbruiken zonder contract.

In volgende vier gevallen mag de distributienetbeheerder de elektriciteits- en aardgastoevoer afsluiten na advies van de LAC:

1. Als de klant de netbeheerder geen toegang geeft tot zijn woning om een budgetmeter te plaatsen, in te schakelen, te controleren of om de meter op te nemen;
2. Als de klant de netbeheerder geen toegang geeft tot zijn woning om de stroombegrenzer in de budgetmeter uit te schakelen (enkel bij elektriciteit);
3. Als het leveringscontract van de klant werd opgezegd om een andere reden dan wanbetaling en als de klant binnen 90 dagen - te tellen vanaf het einde van zijn contract - geen nieuwe leverancier heeft gevonden;
4. Als de klant weigert om met de netbeheerder een afbetalingsplan te sluiten of als hij het gesloten afbetalingsplan met de netbeheerder niet naleeft.

Huishoudelijke afnemers mogen in geen geval afgesloten worden in de periode van 1 december tot 1 maart. De bevoegde minister kan deze periode indien nodig verlengen. Vanwege de aanhoudende koude temperaturen werd dit afsluitverbod in het voorjaar van 2010 met twee weken verlengd. Wie voor 1 december werd afgesloten, wordt niet automatisch heraangesloten in de winter.

De wetgeving rond sociale openbaardienstverplichtingen is enkel van toepassing op huishoudelijke afnemers. De definitie van huishoudelijke afnemer werd aangepast (voor elektriciteit sinds januari 2009, voor aardgas sinds juli 2008). Vóór deze aanpassing werd elke aansluiting op een adres waar minstens 1 persoon gedomicilieerd was, beschouwd als een huishoudelijke afnemer. Sinds de aanpassing komt hier nog een extra eis bij: het contract moet ondertekend zijn door een privépersoon en niet door een onderneming met een ondernemingsnummer. Bovendien moet het toegangspunt aangesloten zijn op een net tot 1.000 volt (laagspanning). Zogenaamde gemengde afnemers, die wel gedomicilieerd zijn op het adres van de aansluiting, maar die het contract op naam van de onderneming afgesloten hebben (ondernemingsnummer ingevuld), hebben dus geen recht meer op de sociale beschermingsmaatregelen. Als zij hun factuur niet correct betalen, kunnen ze zondermeer worden afgesloten.

Het was een bewuste beslissing van de Vlaamse Regering om gemengde afnemers, die tot dan toe een dubbel voordeel genoten, namelijk enerzijds een aantal boekhoudkundige en fiscale voordelen en anderzijds de sociale voordelen, niet langer te beschouwen als huishoudelijke afnemers².

3. Evaluatietraject

Voor de evaluatie werd een planning opgemaakt die via een aantal deeltrajecten heeft geleid tot dit evaluatieverslag dat eind september 2011 moest voorgelegd worden aan Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche. De minister gaf aan dat ze daarbij veel belang hechtte aan consultatie en input van alle rechtstreeks en onrechtstreeks betrokken partijen. Naast mensen die getroffen zijn door energiearmoede, gaat het ondermeer om de OCMW's, de Lokale Adviescommissies (LAC's), het werkveld armoedebestrijding en welzijn, de leveranciers en netbeheerders, en adviesraden zoals SERV en Minaraad.

² Hierdoor werd de definitie ook meer in lijn gebracht met de Belgische definitie van 'consument': Artikel 2; 3^o6 van de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.: consument: iedere natuurlijke persoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, op de markt gebrachte producten verwerft of gebruikt

De deeltrajecten worden hieronder besproken:

3.1. Startevent

Het project werd gelanceerd tijdens een halve studiedag op 26/11/2010 bijgewoond door een honderdtal aanwezigen, met volgende inhoud:

- 9.30-9.50u: het Vlaams sociaal energiebeleid (Jan Schaerlaekens - kabinet Energie)
- 9.50-10.10u: voorstelling project 'evaluatie SODV' (Roel Vermeiren - VEA)
- 10.10-10.30u: Sociale statistieken (Katrien Gielis - VREG)
- 10.30-10.50u: het sociaal energiebeleid en energiearmoede in de UK (Jonathan Stearn - Consumer Focus)
- 11-12.30u: rondetafels
 - Communicatie, leesbare en begrijpbare brieven?
 - Werking LAC
 - REG-maatregelen voor de doelgroep
 - Beschermd afnemers: omlijning doelgroep + voordelen
 - Goede en minder goede praktijken in de strijd tegen energiearmoede
 - Budgetmeter als instrument tegen energiearmoede

De studiedag werd afgesloten door een receptie met catering vanuit sociale economie. Deze studiedag kaderde eveneens in '2010 - Europees jaar tegen de armoede'.

De deelnemerslijst, de presentaties en de verslagen van deze studiedag zijn terug te vinden op <http://www.vreg.be/sociaal-energiebeleid-in-vlaanderen-doorgelicht>.

3.2. Sociale statistieken

3.2.1. Opmaak sociale statistieken 2010 op basis van eerste uitgebreidere rapportering door leveranciers en netbeheerders

3.2.1.1. Situatieschets

Jaarlijks publiceert de VREG een rapport met cijfergegevens over huishoudelijke afnemers gerelateerd aan de wettelijke procedures voor de sociale openbaardienstverplichtingen. De energieleveranciers die leveren aan huishoudelijke afnemers en de netbeheerders zijn verplicht om jaarlijks voor 31 maart input te leveren voor dit rapport.

De VREG maakt de geanalyseerde cijfers uiterlijk op 31 mei in rapportvorm over aan de minister. In het rapport worden de statistieken met betrekking tot het voorbije kalenderjaar toegelicht en wordt duiding gegeven bij de cijfers.

In de loop van juni wordt een aangepaste versie van het rapport op de website gepubliceerd, waarbij de individuele cijfers per leverancier worden geaggregeerd tot globale cijfers.

De rapporten van de afgelopen acht jaar zijn beschikbaar op de website van de VREG:

Statistieken 2003: <http://www.vreg.be/rapp-2004-7>

Statistieken 2004: <http://www.vreg.be/rapp-2005-4> + <http://www.vreg.be/rapp-2006-6> (actualisatie)

Statistieken 2005: <http://www.vreg.be/rapp-2006-7>

Statistieken 2006: <http://www.vreg.be/rapp-2007-3>

Statistieken 2007: <http://www.vreg.be/rapp-2008-5>

Statistieken 2008: <http://www.vreg.be/rapp-2009-6>

Statistieken 2009: <http://www.vreg.be/rapp-2010-6>

Statistieken 2010: <http://www.vreg.be/rapp-2011-4>

In vergelijking met de voorgaande jaren zijn de cijfergegevens 2010 gevoelig uitgebreid. Dit moet toelaten de situatie van de afnemer die in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen bij de netbeheerder terecht komt, beter op te volgen en ook de (nieuwe) sociale openbaardienstverplichtingen te evalueren.

Naar aanleiding van de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen (ondermeer na gesprekken met netbeheerders en toelichting van leveranciers) werd het rapport van 31 mei 2011 gecorrigeerd en uitgebreid, ondermeer met een statistische analyse van de correlatie tussen energiearmoede en sociaal-economische indicatoren. Ook werden de cijfers verder geduid. De cijfers gaven anderzijds ook nuttige input voor de evaluatie. Het herwerkte rapport zal op de website van de VREG worden gepubliceerd.

3.2.1.2. Samenvattend rapport sociale statistieken 2010

Energieleveranciers

11,47% van de toegangspunten in Vlaanderen (296.122) kreeg in 2010 minstens één ingebrekestelling in de bus. Het aantal gezinnen dat een ingebrekestelling in de bus kreeg is in 2010 is aanzienlijk gestegen t.o.v. 2009, grotendeels vanwege een gewijzigde procedure bij Electrabel Customer Solutions.

70.893 gezinnen startten in 2010 met een afbetalingsplan. Maar globaal hadden 122.324 of bijna 5% van de gezinnen een afbetalingsplan lopen waarvoor in 2010 een of meerdere aflossingen moesten gebeuren. 41.5% hiervan werd niet correct nageleefd. Dit kan wijzen op te strenge afbetaalplannen, maar het kan ook een gevolg zijn van de gestegen energieprijzen.

Het aantal afbetalingsplannen kan door een gewijzigde vraagstelling niet vergeleken worden met de voorgaande jaren. Dat geldt ook voor de niet-correct nageleefde afbetalingsplannen omdat de berekeningsmethode gewijzigd is.

Minder dossiers werden doorgestuurd naar OCMW's (mogelijk als gevolg van langere wachtlijsten daar), maar aanzienlijk meer dossiers werden doorgestuurd naar erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Algemeen kan men stellen dat meer mensen professionele begeleiding kregen voor hun betalingsproblemen in 2010 (6.634) dan in 2009 (4.560).

Bij 2,74% van de huishoudelijke afnemers (70.765 gezinnen) werd het leveringscontract door de energieleverancier opgezegd, voornamelijk omwille van wanbetaling. Van 25.244 gezinnen (0,98%) werd de opzegging van hun contract alsnog geannuleerd in 2010 omdat de schuld alsnog werd betaald of ze een betaalplan afsloten. Zij bleven dus klant bij dezelfde leverancier.

Een groot aantal wanbetalers werd de voorbije jaren nochtans al afgestoten door de energieleveranciers en zitten dus niet meer in deze statistieken. Toch bevestigen ook 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.

Er blijven grote verschillen bestaan tussen de leveranciers onderling. Het zijn vooral de sterke veranderingen (soms als gevolg van gewijzigde interne procedures) bij de grote energieleveranciers die de totaalcijfers beïnvloeden.

Als gevolg van de automatische toekenning van de sociale maximumprijs, geïntroduceerd in 2009, is er een sterke stijging merkbaar van het aantal afnemers dat van deze prijs geniet, van 5,55% (142.281 voor elektriciteit en/of gas, geen opgesplitste gegevens) naar 7,05% voor elektriciteit (182.031) en 6,63% voor gas (102.475). Verwacht wordt dat dit percentage nog zal stijgen aangezien de implementering van deze automatische toekenning nog volop verbeterd wordt.

Distributienetbeheerders

Levering door de distributienetbeheerder

In 2010 nam het aantal huishoudelijke klanten van de sociale leverancier voor elektriciteit toe met 6% en voor aardgas met 8%. 76.575 gezinnen werden eind 2012 door de netbeheerder voorzien van elektriciteit, 54.680 gezinnen kregen op dat moment ook gas van de netbeheerder. De sociale leverancier belevt de klanten van wie het leveringscontract door de commerciële energieleverancier

omwille van wanbetaling werd opgezegd. De meeste gezinnen zijn zowel voor elektriciteit als voor aardgas klant bij de netbeheerder. Maar niet elk gezin beschikt over een gasaansluiting wat het lagere aantal voor aardgas verklaart.

Toch keerden ook 24.145 gezinnen terug naar de commerciële markt nadat ze een nieuwe elektriciteitsleverancier vonden. Dit spreekt de perceptie tegen dat gedropte klanten geen nieuwe leverancier vinden.

Voor elektriciteit kregen 51.187 klanten (1,92% van de klanten van de netbeheerder) van de netbeheerder minstens één ingebrekestelling in de bus nadat ze ook bij de netbeheerder schulden hadden opgebouwd, terwijl dat voor aardgas 45.553 klanten (2,84%) betrof.

In 2010 werden voor elektriciteit 18.341 afbetalingsplannen opgestart, waarvan de eerste aflossing in hetzelfde jaar moest plaatshebben. Voor aardgas bedroeg dit aantal 23.765. Het globale aantal lopende betaalplannen, ongeacht wanneer ze werden opgestart, lag met respectievelijk 19.482 en 26.259 iets hoger.

Voor 40,64% van de afbetalingsplannen werd in 2010 minstens één afbetaling niet of te laat uitgevoerd. Voor aardgas bedroeg dit percentage 42,63%.

Budgetmeters

In 2009 was er een netto stijging van het aantal budgetmeters omwille van het toenemende aantal gezinnen dat bij de netbeheerder terecht kwam nadat hun contract werd opgezegd wegens wanbetaling. Deze tendens zette zich door in 2010. Eind 2010 waren er 41.200 ingeschakelde (actieve) budgetmeters. Anderzijds verkiezen volgens de distributienetbeheerders heel wat gezinnen om bij de netbeheerder te blijven in plaats van terug te keren naar de reguliere markt, uit vrees om opnieuw schulden op te bouwen. Via hun budgetmeter willen ze hun energiekost in toom houden. Nochtans behoren de tarieven die de distributienetbeheerder hanteert voor niet-beschermde afnemers tot de duurste op de markt. De netbeheerder bepaalt deze tarieven niet zelf, ze worden berekend en goedgekeurd door de federale regulator CREG.

Slechts de helft van de 80.023 budgetmeters elektriciteit die ooit geplaatst werden, is nog actief.

Wat betreft het aantal aardgasbudgetmeters, is er een gigantische stijging merkbaar: van 4.201 begin 2010 naar 18.109 eind 2010. Dit komt omdat Eandis slechts vanaf het tweede semester van 2009 gestart is met het plaatsen van aardgasbudgetmeters en Infrac pas in 2010, na de winterperiode.

Stroombegrenzers

In 2010 zien we een kleine toename van het aantal actieve stroombegrenzers tot 2.790. Er werden wel minder stroombegrenzers geplaatst dan in 2009 maar ook veel minder uitgeschakeld, waardoor het totale aantal actieve stroombegrenzers is toegenomen.. Slechts indien technisch niet mogelijk of als overgangsmaatregel in de aanloop naar de plaatsing van een budgetmeter worden nog stroombegrenzers geplaatst.

Lokale AdviesCommissie (LAC)

Voor zowel elektriciteit als aardgas werden iets minder dan 30.000 dossiers doorgestuurd naar de LAC. De voornaamste redenen voor doorsturing waren weigering of niet-naleving van het afbetalingsplan of een combinatie van deze redenen en weigering van toegang om de budgetmeter te plaatsen en de onmogelijkheid om de stroombegrenzer uit te schakelen.

Het aantal zittingen (globaal 1.941 voor elektriciteit en 1.918 voor gas) en behandelde dossiers (globaal 25.756 voor elektriciteit en 24.917 voor gas) kan sterk afhangen van gemeente tot gemeente. Dit wordt sterk beïnvloed door het voorafgaandelijke werk van het OCMW en door de toevoer aan dossiers die hoger ligt in stedelijke en armere gebieden.

Met betrekking tot de vraag tot afsluiting besliste de LAC in meer dan de helft van de 23.450 gevallen tot voorwaardelijk advies, wat betekent dat de klant zich nog kan regulariseren en zo een afsluiting elektriciteit kan vermijden. Slechts voor 789 elektriciteitsklanten werd dadelijk beslist om af te sluiten.

Afsluitingen

In de loop van 2010 werden 1.857 (0,07%) afnemers door de elektriciteitsnetbeheerders afgesloten omwille van wanbetaling en aanverwante redenen na LAC-beslissing. Dit is meer dan een verdubbeling in vergelijking met 2009, toen slechts 923 (0,03%) toegangspunten in de loop van het jaar afgesloten werden. Er werden relatief gezien ook minder toegangspunten heraangesloten. Er is echter een groot verschil merkbaar tussen het aantal afsluitingen na LAC-advies bij Eandis (0,04%) en Infrac (0,16%). Infrac haalt hiervoor verschillende verklaringen aan gaande van een strengere opvolging, socio-economische factoren en het feit dat in Eandisgebied meer appartementsgebouwen staan waarbij men vaak makkelijker toegang heeft tot de meters om een budgetmeter te plaatsen.

Ook het uitschakelen van de stroombegrenzerfunctie in de budgetmeter kan pas na advies van de LAC. Deze ingreep dwingt de afnemer om zijn verbruik vooraf te betalen.

In de loop van 2010 werden na advies van de LAC 9,16% minder toegangspunten aardgas afgesloten dan in de loop van 2009 (2009: 3.122 versus 2010: 2.836). Het aantal heraansluitingen (na advies van de LAC) blijft ongeveer gelijk (0,20%) en is nog steeds hoger dan het aantal afsluitingen, waardoor er eind 2010 minder afgesloten toegangspunten waren dan begin 2010. Hiervoor ligt de verklaring bij de aardgasbudgetmeter, waarvan de plaatsing pas in 2010 echt op gang kwam. Deze budgetmeter biedt een alternatief voor afsluiting aangezien er zo geen nieuwe schulden opgebouwd kunnen worden bij de aardgasnetbeheerder.

De VREG benadrukt dat afsluiten slechts mogelijk is in een strikt omliggend aantal gevallen, al dan niet na advies van de LAC. In de gevallen waarin de vraag tot afsluiting moet voorgelegd worden aan de LAC, speelt het vooronderzoek van de LAC een cruciale rol in het welslagen van het sociale energiebeleid van de Vlaamse regering. Bij de OCMW's klinkt de roep om voldoende mensen en middelen om deze taak grondig te kunnen uitvoeren.

Provinciale cijfers

De sociale statistieken van de netbeheerders werden voor dit rapport voor het eerst per provincie geaggregeerd om een beter beeld te krijgen van de situatie per provincie. Daaruit blijkt dat Limburg het voor de meeste indicatoren minder goed doet dan de meeste andere provincies. Zo zijn er relatief gezien het hoogste aantal elektriciteitsbudgetmeters, het laagste aantal operationele oplaadmogelijkheden voor budgetmeters, het hoogste aantal gedetecteerde fraudegevallen en het hoogste aantal afsluitingen. Vlaams-Brabant kent volgens deze statistieken het minste energiearmoede. Wat betreft het aantal aardgasbudgetmeters is een vergelijking tussen de provincies vooralsnog minder correct omdat Infrac pas eind 2010 met de plaatsing ervan begonnen is.

Correlatie tussen sociaal-economische indicatoren en energiearmoede

Er bestaat een statistisch verband tussen socio-economische indicatoren en energiearmoede. Zo werd er bijvoorbeeld op basis van de sociale statistieken per gemeente een sterke positieve correlatie gevonden tussen de werkloosheidsgraad en het aantal geplaatste budgetmeters in een gemeente. Indien de werkloosheidsgraad vervangen wordt door de welvaartsindex vinden we een matig negatief verband, wat betekent dat er in gemeenten met een hogere welvaartsindex minder budgetmeters geplaatst werden en vice versa. De onderzochte correlaties zijn minder sterk wanneer rekening gehouden werd met het aantal afsluitingen in een gemeente omdat de netbeheerders in geval van betalingsproblemen bij de klant immers de budgetmeter boven de afsluiting verkiezen.

3.2.2. Cijfers minimale levering aardgas winter 2010-2011

Zoals vermeld onder 2.2 valt een huishoudelijke afnemer zonder aardgas van zodra het opgeladen bedrag en het hulpkrediet van 1.000 kWh zijn opgebruikt.

Op 12 november 2010 besliste de Vlaamse Regering dan ook om tijdens de winterperiode (december tot en met februari) een minimale levering via de aardgasbudgetmeter in te voeren. In de afgelopen winterperiode werd deze regeling voor het eerst toegepast. Minister van Energie Freya Van den Bossche stelde een tabel vast op basis waarvan de OCMW's afhankelijk van de woontypologie (appartement, rijwoning of vrijstaande woning) en het type afnemer (beschermd, dus recht op de sociale maximumprijs voor energie of niet-beschermd) kunnen bepalen welk bedrag halfmaandelijks kan worden toegekend aan afnemers die met aardgas verwarmen. De kost hiervoor kan het OCMW voor maximaal 70% recupereren bij de aardgasnetbeheerder. Het resterende deel kan gerecupereerd worden bij de hulpvrager of geheel of gedeeltelijk door het OCMW gedragen worden. Door een aanslepende koudeperiode verlengde de minister de winterperiode met twee weken tot half maart.

Het VEA verzamelde een aantal cijfergegevens met betrekking tot deze nieuwe maatregel die net voor de start van de winterperiode rond was. In nauw overleg met de VVSG en de aardgasnetbeheerders werden richtlijnen en een instrument voor registratie ter beschikking gesteld van de OCMW's. Op basis van de aanvragen door de OCMW's tot recuperatie van een deel van de voorgefinancierde oplaadbedragen die de aardgasnetbeheerders bereikten, blijkt dat de benutting van het instrument eerder beperkt bleef:

- Bij Eandis recupereerden 138 OCMW's voor 1.241 budgetmeterklanten een som van 150.089 euro of gemiddeld 121 euro.
- Bij Infrac recupereerden 30 OCMW's voor 133 budgetmeterklanten een bedrag van 24.061 euro of gemiddeld 181 euro.

In totaal werd door de Vlaamse aardgasnetbeheerders voor tussenkomsten aan 1.374 afnemers een bedrag uitbetaald van 174.150 euro (86% door Eandis, 14% door Infrac). Er werd vastgesteld dat de OCMW's systematisch het maximum van 70% van de door hen toegekende forfaitaire bedragen terugvorderden bij de aardgasnetbeheerders. In het kader van deze regeling werd dus de afgelopen winter een totaal bedrag opgeladen van 248.786 euro, waarvan 30% door de hulpvrager en/of het OCMW werden gefinancierd. In de periode van begin december tot half maart werden 4.885 halfmaandelijke opladingen geregistreerd, of gemiddeld 3,5 per afnemer waar er in principe maximaal 7 mogelijk waren. Het gemiddeld in deze periode via deze regeling opgeladen bedrag per afnemer bedraagt 181 euro, waarvan 127 euro ten laste komt van de aardgasnetbeheerder, die deze als kost opneemt in het distributienettarief.

Ter vergelijking: de kosten die gepaard gaan met het verwarmen aan standaardtarief tijdens drie wintermaanden (45% van het jaarverbruik) worden gemiddeld ingeschat op 410 euro voor een appartement, 570 euro voor een rijhuis en 680 euro voor een alleenstaande woning. Mensen die genieten van de sociale maximumprijzen betalen zowat 40% minder.

De 1.374 afnemers die van de regeling gebruik maakten, waren qua huisvesting verdeeld over 404 appartementen (29,5%), 638 rijwoningen (46%) en 332 alleenstaande woningen (24,5%).

Op 31 december 2010 stonden er 18.184 actieve aardgasbudgetmeters opgesteld in Vlaanderen. Als we ermee rekening houden dat dit een momentopname is, kunnen we concluderen dat bij benadering 0,75% van de huishoudelijke afnemers met een aardgasbudgetmeter gebruik maakte van de tussenkomsten voor een minimale levering van aardgas in de winter 2010-2011. Wellicht is de 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. Anderzijds zou het ook kunnen dat heel wat klanten met een aardgasbudgetmeter tijdens de winterperiode wel over genoeg geld beschikken om de budgetmeter voldoende op te laden. Dat neemt niet weg dat de maatregel beter bekendgemaakt worden. Naar de volgende winterperiode toe werd geanticipeerd afgesproken om al snel in het najaar een herwerkte richtlijn en registratietool te verspreiden en extra sensibilisering te plannen (zie ook 6.2 Budgetmeter gas / minimale levering).

3.3. Ervaringen van de doelgroep van mensen in energiearmoede

Van bij de aanvang van de evaluatie gaf minister Van den Bossche te kennen veel belang te hechten aan de rol en de visie van alle uitvoerende partners maar ook aan de ervaringen van de mensen die

kampen met energiearmoede. Een rechtstreekse bevraging van de doelgroep van mensen met een budgetmeter vormde dan ook een onmisbaar onderdeel van de evaluatie. Budgetmeterklanten hebben de verschillende procedurestappen in de sociale bescherming die leveranciers en netbeheerders bieden, doorlopen en hun beoordeling daarvan is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de sociale openbaardienstverplichtingen.

3.3.1. Enquête bij de doelgroep van mensen in energiearmoede

Doelstelling en methode

In opdracht van het VEA stelde de Provinciale Hogeschool Limburg (PHL) in nauwe samenwerking met het VEA, de VREG, Infrax, Eandis, en de VVSG een enquête op voor de doelgroep van klanten die een budgetmeter voor elektriciteit en/of aardgas in gebruik hebben.

Om een beeld te krijgen van het profiel van de bevroagde budgetmeterklanten werden in de enquête vragen opgenomen over de gezinssamenstelling, het geslacht, de leeftijd en de werksituatie van de invuller van de vragenlijst. Ook werden er vragen gesteld die een beeld moeten geven van de woonsituatie. Deze vragen betroffen het eigendomsstatuut, het type woning, de energiedrager voor verwarming, en de aanwezigheid van dubbele beglazing en dakisolatie.

In een volgend deel werden vragen opgenomen over de maandelijkse energiekost, de kennis van en het recht op de sociale maximumprijzen en het gebruik van afbetalingsplannen. Daaropvolgend werd er ingezoomd op respectievelijk de budgetmeter voor elektriciteit en die voor aardgas. De vragen peilden onder meer naar de gebruiksduur, de oplading, de voor- en nadelen, de gebruiksmodaliteiten en de tevredenheid. Daarna volgde een aantal vragen over de afsluiting van elektriciteit en aardgas en de rol en werking van de Lokale Adviescommissie. De vragenlijst werd afgerond met een reeks vragen over de communicatie door de leveranciers en de netbeheerders.

Gezien de omvang van de vragenlijst en de complexe aard van het onderzochte thema werd in navolging van een advies van het Verticaal Armoedeoverleg Energie³ afgesproken om de enquête onder begeleiding te laten invullen. De enquêtes werden verdeeld naar de 308 Vlaamse OCMW's en de klantenkantoren van de netbeheerders van Eandis en Infrax die de gebruikers bijstonden bij het invullen. Ook Samenlevingsopbouw begeleidde een aantal mensen daarbij. Steeds werd de mogelijkheid gelaten om de enquête digitaal of op papier in te vullen. Enkele dagen na de verspreiding van de vragenlijst, ontvingen de OCMW's een brief vanwege minister Van den Bossche met een oproep mee te werken aan de bevraging.

De enquête liep van half mei tot eind juni. Mogelijk heeft de keuze voor deze periode een impact gehad op de antwoorden die de respondenten gaven. Vooral voor de aardgasbudgetmeter zou er een invloed kunnen zijn, gezien de problematiek die samenhangt met het aardgasverbruik voor verwarming en de eraan gekoppelde hoge verbruikskosten die zich in de koude wintermaanden concentreren, zich buiten de winterperiode veel minder scherp stelt.

Het uitgebreid verslag met inbegrip van de gebruikte vragenlijst is toegevoegd als bijlage 1.

Respons en representativiteit

Gespreid over heel Vlaanderen werden 419 enquêtes ingevuld, waarvan 62 % via de OCMW's, 35 % via de netbeheerder (39 % via Eandis en 61 % via Infrax) en 3% via anderen.

Het totale steekproefaantal is beperkt, in vergelijking met het aantal huishoudens dat eind 2010 over een budgetmeter beschikte:

- 376 respondenten met een budgetmeter voor elektriciteit op 41.200 huishoudens: 0,9%
- 227 respondenten met een budgetmeter voor gas op 18.190 huishoudens: 1,2%

³ Voor meer uitleg over doelstelling en werking van het Verticaal Armoede Overleg Energie, zie onderdeel 4.1 Permanent armoedeoverleg

Aangezien geen informatie beschikbaar is over bv. de verdeling van de gezinssamenstelling, geslacht, leeftijd, werksituatie, e.a. over de totale populatie aan huishoudens met een budgetmeter, is het niet mogelijk uitspraken te doen over de mate van representativiteit van deze steekproef voor de totale groep van gezinnen met een budgetmeter. Wel kan algemeen gesteld worden dat, als een steekproef representatief is, er al redelijke uitspraken kunnen gedaan worden met 200 respondenten.

De enquête liep op basis van vrijwillige medewerking met respect voor de privacy van de betrokken respondenten. In het kader van de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen was er onvoldoende tijd en budget beschikbaar om een statistisch representatieve steekproef samen te stellen.

Algemeen profiel van de respondenten

- 37% gezinnen met 1 volwassene
- 14% alleenstaande ouders
- 52% gezinnen met kinderen
- evenveel werkende als niet-werkende respondenten

Wat de algemene aspecten van de ondervraagde huishoudens betreft, bestaat 37% van de ondervraagde gezinnen uit 1 volwassene (opgesplitst over 14% alleenstaande ouders en 23% alleenstaanden zonder kinderen) en 63% gezinnen met meerdere volwassenen, opgesplitst in 38% gezinnen met kinderen en 25% zonder kinderen). In de populatie is er een lichte meerderheid aan gezinnen met kinderen (52%).

Een meerderheid van de respondenten is vrouw (59%). Bovendien zijn vrouwen ook het sterkst vertegenwoordigd in de 1-oudergezinnen met tweemaal zoveel alleenstaande moeders als alleenstaande vaders. Binnen de gezinnen van alleenstaanden zonder kinderen daarentegen is er een lichte meerderheid aan alleenstaande mannen. Hoewel het in de steekproef om heel kleine aantallen gaat, sluit de populatie zeer goed aan bij het Vlaamse gemiddelde qua percentage alleenstaande vaders en moeders en qua percentage gezinnen zonder kinderen⁴. Wat de leeftijd van de invullers betreft, is er een quasi-Gaussverdeling met het zwaartepunt in de leeftijdscategorie 40-49 jaar. Slechts 9,6% van alle invullers is 60 jaar of ouder.

In de ondervraagde groep zijn er evenveel werkende (46%) als niet-werkende (46%) respondenten en slechts een beperkt percentage gepensioneerden (8,4%). In combinatie met de gezinssamenstelling valt op dat er bij de werkende respondenten binnen de meer-oudergezinnen met kinderen er gevoelig meer werkende respondenten zijn dan niet-werkende. Binnen de 1-oudergezinnen en bij de gezinnen zonder kinderen zijn er lichtjes meer niet-werkende dan werkende respondenten.

De woning

- slechts 25% eigenaars (en vooral bij werkende en gepensioneerde respondenten)
- rijwoningen oververtegenwoordigd
- minder dubbel glas (66% t.o.v. 92% Vlaanderen)
- veel minder dakisolatie (33 % t.o.v. 76% Vlaanderen), 27% weet het niet

Wat de woningaspecten betreft, is er een duidelijk verschil qua eigendomsstatuut tussen de bevraagde budgetmeterklanten en de totale Vlaamse bevolking: in de steekproef is slechts 25% eigenaar t.o.v. 74% van de Vlaamse huishoudens (Woonsurvey 2005). De meeste eigenaars zijn te vinden bij de meer-oudergezinnen met kinderen, de minste eigenaars bij de alleenstaanden. Ook bij de werkende en gepensioneerde respondenten is er duidelijk een hoger percentage eigenaars (ca. 1/3) dan bij de niet-werkende respondenten. De rijwoningen zijn in onze populatie sterk oververtegenwoordigd t.o.v. het Vlaamse gemiddelde (39% t.o.v. 22%) en de vrijstaande woningen

⁴ http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/bevolking/structuur/huishoudens/jaar_gewest_kinderen/

ondervertegenwoordigd (16,6% t.o.v. 35,4%). In relatie tot de werksituatie is in alle situaties de rijwoning het meest vertegenwoordigd, maar bij niet-werkenden en gepensioneerden is het overwicht t.o.v. de andere woningtypes beduidend groter dan bij de werkenden (34% van alle werkende respondenten wonen in een rijwoning tegenover 43% van alle niet-werkende en 47% van alle gepensioneerde respondenten).

Een opvallend hoog percentage van de respondenten verwarmt met aardgas (74,1% t.o.v. 61% Vlaamse gemiddelde (VEA-enquête energiebewustzijn en gedrag 2011), zonder dat daar vanuit de enquête een verklaring voor te vinden is. Qua energiebesparende maatregelen heeft 66,3% van alle woningen in onze populatie dubbel glas en 32,6% dakisolatie versus 92 % dubbel glas en 76 % dakisolatie in Vlaanderen (VEA-enquête energiebewustzijn en gedrag 2011). Weliswaar is geen informatie beschikbaar over de kwaliteit van deze maatregelen. 27,2% weet niet of er dakisolatie aanwezig is. Dit kan erop wijzen dat men zich niet bewust is van het belang van dakisolatie op de factuur voor verwarming, dat men als huurder denkt hierop toch geen invloed te kunnen hebben of ook dat men in een flat of studio woont die zich niet onder het dak bevindt of gewoon niet weet of er dakisolatie geplaatst is. Gezien minister Van den Bossche beslist heeft om bij een aantal gezinnen in een huurwoning het dak te isoleren en gegeven het hoge percentage gezinnen in een huurwoning bij onze populatie en de moeilijke situatie waarin deze gezinnen zich bevinden qua energiebeheer, zou dit een prioritaire groep kunnen zijn voor deze sociale dakisolatieprojecten.

Opvallend is wel dat gezinnen met kinderen iets vaker over dubbel glas en/of dakisolatie beschikken dan gezinnen zonder kinderen, gevolgd door alleenstaanden. Bij gepensioneerde respondenten heeft slechts 50% dubbele beglazing. Wat de aanwezigheid van dakisolatie daarentegen betreft, is er wel een verschil in functie van de werksituatie: 39% van de werkende respondenten heeft dakisolatie tegen 32% van de gepensioneerde respondenten en slechts 26% van de niet-werkende respondenten.

De energiekosten

- 42,8% van de respondenten schat zijn maandelijkse kost voor gas en elektriciteit samen tussen 100 en 200€
- 19,7% schat die kost hoger dan 200€
- 37,6% schat die kost lager dan 100€

Deze doorgaans relatief hoge kosten wegen door op het budget van gezinnen met een laag inkomen. Ondanks de moeilijkheden die de gezinnen uit de populatie voor de betaling van hun huishoudelijk energiegebruik ervaren, blijkt uit de enquête meermaals dat de kennis van de kosten van het eigen energieverbruik beperkt is. Als we de geschatte kosten vergelijken met de door de respondenten met een budgetmeter voor elektriciteit én aardgas opgegeven maandelijkse oplaadbedragen voor elektriciteit en aardgas samen, blijkt dat:

- 55% van de respondenten de maandelijkse energiekost te laag inschat in verhouding tot het door hen aangegeven gemiddeld maandelijks oplaadbedrag
- 34 % deze kost juist inschat
- 11% deze kost te hoog inschat

Hoewel het hier een schatting blijft - we hebben geen reële/gecontroleerde verbruikskosten -, blijkt 2 op 3 respondenten een beperkte kennis te hebben van de reële energiekost.

Dat gebrek aan kennis manifesteert zich ook met betrekking tot de sociale maximumprijzen en het recht dat men hierop heeft. Zo blijkt slechts 8% de sociale maximumprijzen te kennen, 69% kent ze niet (en 23% gaf geen antwoord) en weet slechts 46% niet of hij hierop recht heeft.

Van alle respondenten heeft 85,7% ooit een regeling getroffen voor betalingsproblemen voor energie. Van deze respondenten heeft 44,4% een regeling met de leverancier getroffen, 41,2% met het OCMW en 12,1% met een schuldbemiddelaar. Van alle respondenten heeft 56,9% momenteel geen

afbetalingsplan meer maar bijna 37% nog wel. Koppelen we dit aan de gezinssamenstelling, dan valt op dat bij de 1-oudergezinnen nog 47% van deze gezinnen een afbetalingsplan heeft tegenover 32% van de alleenstaanden, 36% van de meer-oudergezinnen en 38% van de gezinnen met meerdere volwassenen zonder kinderen. Opvallend is ook dat 6% niet weet of het gezin nog een afbetalingsplan heeft.

Netbeheerders als leverancier

Nadat hun contract werd opgezegd door een commerciële leverancier, is van alle ondervraagden 37,4% klant geworden bij Infrax en 59,7% bij Eandis. Dit wijkt af van de normale verhouding tussen Infrax en Eandis (ca. 20% - 80%), maar dit kan verklaard worden door een oververtegenwoordiging van respondenten uit Infrax-gebied in de steekproef.

Budgetmeters voor elektriciteit en aardgas

- 394 respondenten hebben een budgetmeter voor elektriciteit
- 229 respondenten hebben een budgetmeter voor gas
- 55% heeft een budgetmeter voor elektriciteit én een budgetmeter voor gas
- 42% heeft enkel een budgetmeter voor elektriciteit
- 3% heeft enkel een budgetmeter voor aardgas

Het absolute aantal budgetmeters elektriciteit ligt beduidend hoger dan voor aardgas. Dit kan verklaard worden door 2 redenen: alle huishoudens verbruiken elektriciteit, maar niet iedereen verbruikt gas, en bovendien zijn de budgetmeters voor aardgas nog maar recent ingevoerd (bij Eandis vanaf 2e semester 2009, bij Infrax vanaf voorjaar 2010). Er blijkt geen significante impact van gezinssamenstelling, leeftijd of werksituatie merkbaar op het al dan niet hebben van een budgetmeter voor elektriciteit of gas.

Budgetmeter: installatie, gebruik, tevredenheid en kennis van de mogelijkheden

Bij de plaatsing van de budgetmeter voor elektriciteit:

- kreeg 89,6% van de respondenten uitleg over de werking
- kreeg 90,6% van de respondenten een brochure over de werking

Bij de plaatsing van de budgetmeter voor aardgas:

- kreeg 94,7% van de respondenten uitleg over de werking
- kreeg eveneens 94,7% van de respondenten een brochure over de werking

Een zeer groot deel van de gezinnen (meer dan 90%) heeft bij de installatie van de budgetmeter uitleg gekregen en heeft ook een brochure gekregen, waarvan de duidelijkheid hoog gepercipieerd wordt voor zowel elektriciteit als voor gas. Niettemin blijft voor bijna 11% van de gebruikers de brochure onduidelijk. Het is dan ook aan te raden om na te gaan hoe dit nog verder verbeterd kan worden.

Uit de enquête blijkt duidelijk dat gebruik van een budgetmeter geen kortstondig iets is, maar wel een structurele ingreep in het energiekostenbeheer van de ondervraagde gezinnen.

- 44,4% van de gezinnen met een budgetmeter voor elektriciteit gebruikt die al meer dan 2 jaar
- 44,5% van de gezinnen met een budgetmeter voor gas heeft die al meer dan 1 jaar in gebruik

Vooral dit laatste is opmerkelijk aangezien de aardgasbudgetmeters pas vanaf het tweede semester van 2009 werden geplaatst door Eandis en pas vanaf het voorjaar van 2010 door Infrax. Dat de budgetmeter door veel gezinnen eerder structureel wordt gebruikt, is niet verwonderlijk, aangezien uit de enquête blijkt dat meer dan 60% van de gezinnen vooral waardeert dat de budgetmeter een veel beter energie- en kostenbeheer toelaat zonder dat schulden worden opgebouwd of dat men hoeft te vrezen voor onverwachte facturen.

In verband met de opladingen, leert de bevraging het volgende:

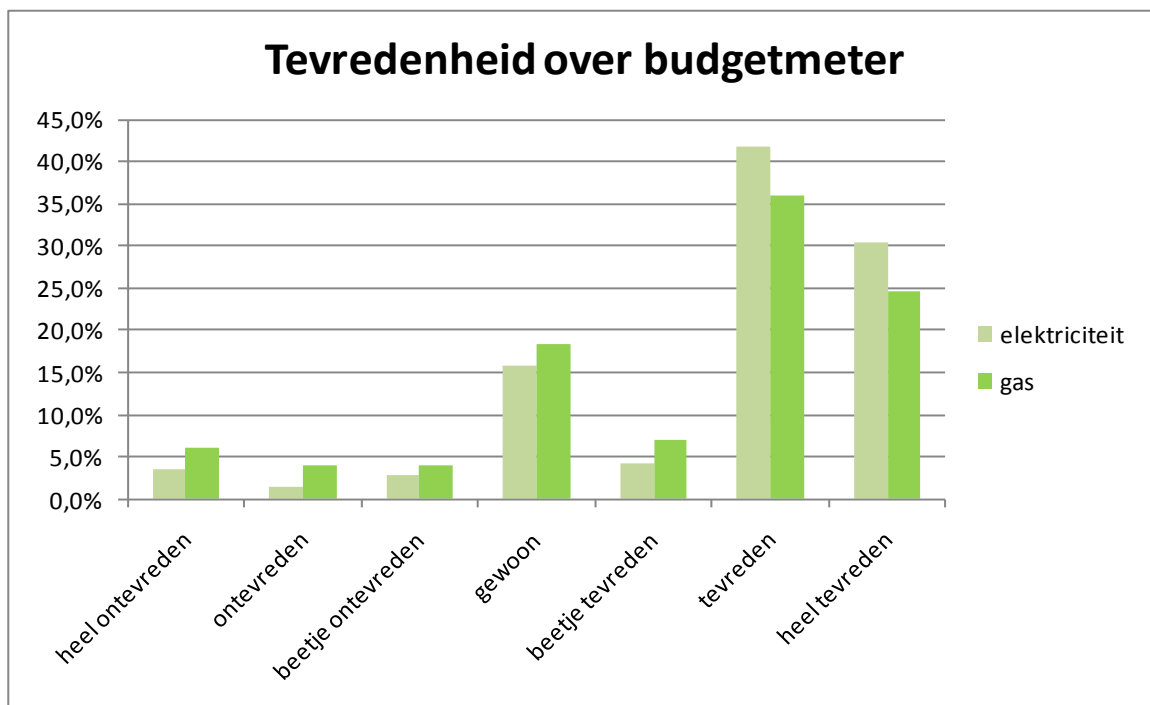
- 58% (elektriciteit) en 63% (gas) laadt op bij het OCMW
- 30% (elektriciteit) en 24% (gas) laadt op in het kantoor van de netbeheerder
- 90,9% is tevreden over de oplaadmogelijkheden van de elektriciteitsbudgetmeter
- 94,3% is tevreden over de oplaadmogelijkheden van de aardgasbudgetmeter
- Het gemiddeld opgeladen bedrag is 66,83 € voor elektriciteit en 87,88 € voor gas
- 41.5 % van de gebruikers van de aardgasbudgetmeter stipt aan dat ze in de winter erg hoge bedragen moeten opladen
- 18,8% (voor elektriciteit) en 20,1% (voor gas) ervaren het verbruik via de budgetmeter duurder

Qua wijze van opladen kiest globaal ongeveer 60% van de gezinnen uit de steekproef om zijn kaart op te laden bij de OCMW's en ca. 27% in de kantoren van de netbeheerder. Quasi 50% laadt zijn kaart 1x per maand op en ca. 30% laadt zijn kaart 2-3 maal per maand op. Het valt ook op dat 9% van de respondenten met een aardgasbudgetmeter aangeeft meerdere keren per maand een hoog bedrag van 85-164€ op te laden.

De resultaten over de tevredenheid over de oplaadmogelijkheden zijn dubbel: enerzijds geeft meer dan 90% van de gebruikers van een budgetmeter aan tevreden te zijn over de oplaadmogelijkheden, maar anderzijds wordt 'te weinig oplaadmogelijkheden' ook wel door bijna 1/3 van de gebruikers als nadeel aangeduid.

De algemene tevredenheid ligt wel iets hoger voor de budgetmeter voor elektriciteit dan voor de budgetmeter voor gas.

Figuur 1: verdeling van de respondenten met een budgetmeter voor elektriciteit en/of gas volgens hun tevredenheid over deze budgetmeter



Basis: 400 respondenten voor elektriciteit en 228 respondenten voor gas

- 72,3% van de gebruikers van de budgetmeter voor elektriciteit is tevreden tot zeer tevreden
- 60,6% van de gebruikers van de budgetmeter voor aardgas is tevreden tot zeer tevreden

Hierbij zijn er iets meer ontevredenen over de budgetmeter voor gas dan voor elektriciteit.

Van de respondenten die beide budgetmeters hebben, is 76% gewoon tot heel tevreden over beide meters, 24% is een beetje tot heel ontevreden over minstens 1 budgetmeter met een licht overgewicht voor de aardgasbudgetmeter.

Vatten we de vermelde voor- en nadelen samen, dan wordt zoals gezegd door meer dan 60% van de gebruikers van een budgetmeter vooral gewaardeerd dat het systeem van de budgetmeters een veel beter energiebeheer en kostenbeheer toelaat zonder schuldenopbouw of angst voor onverwachte facturen. Positief is ook dat slechts weinig gebruikers het systeem ingewikkeld of te strikt vinden of zich benadeeld of gecontroleerd voelen. Een nadeel dat vooral bij de budgetmeter voor gas wordt gezien (41,5%) is het feit dat wel erg hoge bedragen moeten worden opgeladen in de winter. Naast de 41,5% voor aardgasverbruikers, vindt ook voor elektriciteit 21% dat er 's winters erg hoge bedragen moeten worden opgeladen. Aangezien er slechts 7,6 % van de gezinnen uit de steekproef zijn die aangeven elektrisch te verwarmen, zou dit kunnen betekenen dat een deel van de gezinnen in de winter energievervlindende elektrische kacheltjes gebruikt.

Daarnaast wordt het systeem met een budgetmeter ook door 18,8% van de gebruikers voor elektriciteit en 20,1% voor gas duurder ervaren. Dit is verrassend hoog, gezien slechts 2,8% van de gebruikers van een budgetmeter voor elektriciteit en 6,3% van de gebruikers van een budgetmeter voor gas aangeeft meer te verbruiken dan voordien. Niettemin is dit nadeel ook reëel, want voor klanten die niet voor de sociale maximumprijs in aanmerking komen, is het tarief dat de netbeheerders moeten aanrekenen aan hun klanten duurder dan wat men op de vrije markt kan vinden. Tot slot wordt 'te weinig oplaadmogelijkheden' als een van de belangrijkste nadelen gezien.

Opvallend resultaat uit de enquête is wel dat de kennis van sommige mogelijkheden van de budgetmeters beperkt is. De mogelijkheid om het verbruik af te lezen of een noodkrediet te gebruiken is bij zeer veel gebruikers bekend. Het feit dat de budgetmeter niet uitvalt tussen 16u en 8u of in het weekend en het feit dat bij gas 's winters een tussenkomst voor een minimale aardgaslevering kan worden aangevraagd bij het OCMW is slechts bij ca. 1/3 van de gebruikers bekend en slechts de helft van de gebruikers weet dat hij de prijs per kWh of per m³ kan aflezen en dat er bij elektriciteit de mogelijkheid van een stroombegrenzer is. Hier is dus zeker nog potentieel om de kennis van de gebruikers over de mogelijkheden te verhogen, want dit kan niet alleen hun perceptie van het systeem nog verbeteren, maar ook hun reële situatie in geval van financiële problemen.

Tot slot leert de bevraging op dit punt dat de meeste gebruikers de indruk hebben minder te verbruiken dan voorheen: 61,2% respondenten denken minder elektriciteit te verbruiken en 50,7% denkt minder gas te verbruiken.

De tevredenheid over de budgetmeters bij de Vlaamse gebruikers is gelijklopend aan wat in Wallonië naar aanleiding van een telefonische enquête van de CWAPE⁵ in de zomer van 2010 werd opgetekend.

Noodkrediet, minimale levering en uitvallen van de budgetmeter

- 71,4% van de respondenten met een budgetmeter elektriciteit gebruikte het noodkrediet al
- 56% van de respondenten met een budgetmeter aardgas gebruikte het noodkrediet al
- Slechts 23,5% maakte van de minimale levering elektriciteit aan 10 ampère gebruik
- 19,6% van de aardgasbudgetmeterklanten kreeg al een tussenkomst voor een minimale levering voor aardgas tijdens de winterperiode
- die tussenkomst is slechts bij 27 % van de ondervraagde budgetmeterklanten aardgas gekend
- 60% van de respondenten met een budgetmeter elektriciteit geeft aan zich niet te kunnen beredderen met een minimale levering van 10A

Bij een niet onaanzienlijk aantal gebruikers is de budgetmeter al eens uitgevallen: 40,1% van de gebruikers van een budgetmeter voor elektriciteit en 36,5% van de gebruikers van een budgetmeter

⁵ <http://www.cwape.be/docs/?doc=142>

voor gas. Hoofdoorzaak voor het uitvallen van de budgetmeter is een tekort aan budget. Koppelen we de antwoorden over de frequentie van uitvallen aan de duurtijd van uitvallen, dan blijkt dat bij elektriciteit het zwaartepunt ligt bij 2 tot 5 keer uitvallen gedurende maximaal een paar uren en bij gas bij 1 keer uitvallen gedurende maximaal een paar uren. Toch is voor 12 gebruikers van de budgetmeter voor elektriciteit en 9 gebruikers van de budgetmeter voor gas de budgetmeter al meer dan 1 keer uitgevallen gedurende een paar dagen tot zelfs meer dan 2 weken, wat voor deze gezinnen toch een zeer precaire situatie betekent in het geval dit in de koude winterperiode gebeurt.

Van de gebruikers van wie de budgetmeter minstens 1 maal uitviel zegt 32,1% van de betrokkenen met een budgetmeter voor elektriciteit dat ze per brief of telefonisch gecontacteerd werden door de netbeheerder en 9,2% door het OCMW. Voor de betrokkenen met een budgetmeter voor gas werd 39,1% gecontacteerd door de netbeheerder en 4,3% door het OCMW. Het relatief hoge percentage van contactnames vanuit de netbeheerders is verklaarbaar door de openbaredienstverplichtingen. Die verplichten de netbeheerders immers om zowel voor de budgetmeters voor elektriciteit als voor aardgas contact nemen met de klant nadat die respectievelijk 60 dagen (electriciteit) dan wel 30 dagen (aardgas, van november tot en met maart) niet oplaadt.

Op de vraag aan de gebruikers van de budgetmeter voor gas wie de mogelijkheid voor de minimale levering van aardgas voorstelde, zegt 61% dat dit het OCMW was, 2 % Eandis was en 36% iemand anders zonder verdere specificatie 1% zelf.

LAC-werking en afsluiting

- Van 51% van alle respondenten werd de situatie al besproken in de LAC
- 34% was effectief aanwezig op de zitting
- 80% had al contact met het OCMW voor de datum van de zitting
- 73 % kon een oplossing afspreken voor de zitting
- de brief met de beslissing van de LAC vond 91% duidelijk
- bij 12% van de respondenten werd de elektriciteit afgesloten en bij 8% het aardgas.

Van ongeveer de helft van de respondenten werd de situatie al besproken in de LAC en 93% van deze respondenten vonden de uitnodiging duidelijk. Bijna 80% van de aanwezigen heeft deze zitting als constructief ervaren (men luisterde en zocht een oplossing). Er kan geconcludeerd worden dat de werking van de LAC's als zeer bevredigend ervaren wordt door de meeste respondenten.

Bij iets meer dan de helft van de respondenten van wie de elektriciteit werd afgesloten, duurde de afsluiting 1 tot 6 dagen en bij 1/5 minder dan 1 dag. Bij gas lijkt de situatie meer precair, want daar is al 1 op 5 voor meer dan 30 kalenderdagen afgesloten en 1 op 4 zelfs voor meer dan 60 kalenderdagen. Maar uit de antwoorden is niet duidelijk op te maken of dit vóór of na invoering van de budgetmeter gebeurde en in welke mate de invoering van de budgetmeter voor hen een oplossing heeft geboden. Voor gas zou het ook kunnen dat bij afsluiting tijdens de zomerperiode de heraansluiting door het huishouden als minder dringend wordt ervaren doordat er voor verwarming dan geen levering van gas nodig is.

Opvallend is dat ook maar ca. de helft van de respondenten die werden afgesloten, aangeeft te weten hoe ze opnieuw een aansluiting kunnen krijgen (44% voor elektriciteit en 56% voor gas).

Uit de enquête blijkt ook dat iets meer dan de helft van de respondenten die werden afgesloten, nadien werd gecontacteerd door het OCMW (52% voor elektriciteit en 56% voor gas), dat hierover frequent lijsten krijgt doorgespeeld vanuit de netbeheerders.

De communicatie van leveranciers, netbeheerders en het OCMW

- 79% van de respondenten vindt de brieven van het OCMW duidelijk
- 63% van de respondenten vindt de brieven (betalingsherinneringen en ingebrekestelling) van de netbeheerders duidelijk

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• 42% vindt de brieven (betalingsherinneringen, ingebrekestelling en opzegging contract) van de leveranciers duidelijk |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De appreciatie over de brieven is bij de respondenten belevd door Infrac quasi dezelfde als die van de respondenten die klant zijn bij Eandis. Voor bereikbaarheid en kwaliteit dienstverlening scoort Eandis iets hoger dan Infrac: 65% van de respondenten die klant zijn bij Eandis vindt de bereikbaarheid voldoende tot uitstekend tegenover 59% bij Infrac en 67% van de respondenten die klant zijn bij Eandis vindt de kwaliteit van de dienstverlening voldoende tot uitstekend tegenover 62% bij Infrac.

De telefonische bereikbaarheid daarentegen scoort het minst goed en dit zien we bij beide netbeheerders: 48% vindt die voldoende tot uitstekend bij Eandis en 47% bij Infrac; 32% weet het niet bij Eandis en 30% bij Infrac; 20% vindt de telefonische bereikbaarheid onvoldoende bij Eandis en 23% bij Infrac. Dit betekent dat er ruimte voor verbetering is qua telefonische bereikbaarheid bij beide netbeheerders.

Algemene conclusie en aandachtspunten

Hoewel deze bevraging niet wetenschappelijk representatief is en niet toelaat sluitende uitspraken te doen over de hele Vlaamse populatie van budgetmetergebruikers, biedt het resultaat toch een zicht op sterke en zwakke punten in de sociale bescherming en op het gebruikersprofiel van de ondervraagde budgetmeterklanten, die beleidsmatig van nut kunnen zijn.

- Op een aantal punten leert de bevraging iets bij over het profiel van de klanten met een budgetmeter in de steekproef, bijvoorbeeld:
 - 43% heeft een afbetalingsplan lopen
 - slechts 25% is eigenaar
 - hun woning heeft minder hoogrendementsbeglazing en veel minder dakisolatie

Wellicht kan nader onderzoek van dit profiel deze vaststellingen bevestigen en bijkomende aanleiding vormen voor gerichte maatregelen ter preventie van ontsprende energiekosten. De volgende aandachtspunten die uit de bevraging naar voor komen, kunnen daarbij richtinggevend zijn:

- De kennis over de energiekosten en de sociale maximumprijzen bij klanten met een budgetmeter kan veel beter.
- Ongeveer 1 op 5 ervaart het gebruik van een budgetmeter als duurder.
- De informatie over de werking van de budgetmeter kan nog beter, hoewel ruim 90% bij de plaatsing naast uitleg een brochure kreeg, die voor 11% van de respondenten onduidelijk was.
- 1 op 3 vindt dat er te weinig oplaadmogelijkheden zijn terwijl toch 90% tevreden is over de bestaande oplaadmogelijkheden.
- De minimale levering voor aardgas tijdens de winterperiode kan nog veel promotie gebruiken.
- De werking van de lokale adviescommissie evolueert van een instantie die vragen tot afsluiting behandelt, naar een forum dat een oplossing zoekt voor energieschulden.
- De telefonische bereikbaarheid van de netbeheerders biedt ruimte tot verbetering.

3.3.2. Evaluatierapport Samenlevingsopbouw

Het project Energie en Armoede van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie werkt sinds 10 jaar rond de problematiek van energiearmoede op basis van een participatieve aanpak. Sinds 2006 worden met de steun van de Vlaamse minister van Energie sociale energieconsulenten ingezet die oplossingen zoeken voor energieproblemen en beleidsadvies aanleveren. Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie werd als actor actief betrokken bij de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen en ging op zoek naar knelpunten en ervaringen die de hiaten in de regelgeving en de praktijk duiden. Hiervoor vertrokken zij vanuit de ervaringen die ze konden optekenen bij mensen die met een zware armoedeproblematiek te kampen hebben en die dus ook op vlak van energie in erg schrijnende situaties leven. Voor deze doelgroep van de meest kwetsbare gezinnen, stelt men vast dat de

bestaande sociale beschermingsmaatregelen onvoldoende bescherming bieden tegen energiearmoede.

Om de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichting mee te stofferen verzamelde Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie knelpunten en ervaringen via individuele contacten, informatiemomenten en bevragingen. Dat deed men in eerste instantie via de 'traditionele' manier van werken waarmee kwetsbare groepen bereikt, ondersteund en geïnformeerd worden. Via de nieuwsbrief werd een oproep gelanceerd om knelpunten te signaleren en getuigenissen aan te leveren.

Voor deze evaluatie nam men extra initiatieven die mogelijk werden gemaakt door een projectsubsidie van Vlaams minister van Armoedebestrijding Lieten. Zo konden infoavonden bij armenverenigingen en Welzijnsschakels en extra huisbezoeken gerealiseerd worden. In tijdschriften van middenveldorganisaties (Visie (ACW), De Werker (ABVV), LBC (ACV), Kerk en Leven, het Onafhankelijk Ziekenfonds en de Liberale Mutualiteit) werd met succes opgeroepen om visies, getuigenissen en knelpunten aan te leveren. Een vragenlijst voor medewerkers en vrijwilligers van armenwerkingen en opbouwwerkprojecten werd als leidraad voor een gesprek over energieproblemen ter beschikking gesteld. Het rapport werd op 26 september 2011 overgemaakt aan VEA en VREG.

Deze aanpak leverde erg diverse reacties op. Reacties die 'levensecht' zijn: vol van verontwaardiging en boosheid, van machteloosheid en wanhoop en soms reacties met heel veel hoop of opluchting. Een selectie van deze reacties kan u terugvinden in het rapport (bijlage 2). Het rapport bevat een grondige evaluatie en uitgebreid gemotiveerde beleidsvoorstellen over het geheel van de sociale openbaredienstverplichtingen, gestoeld op de ervaringen van de gebruiker. De adviezen die in het uitgebreide rapport zijn opgenomen hebben onder meer betrekking op:

- de knelpunten inzake de werking van de vrije markt;
- de redenen waarom Samenlevingsopbouw pleit voor het behoud van de gratis kWh elektriciteit;
- de uitbreiding van de categorieën beschermde klant;
- richtlijnen voor de modaliteiten van betaalplannen;
- de problematiek van ongeoorloofde discriminatie op grond van sociale status wanneer leveranciers mensen weigeren die op een zwarte lijst staan of anderszins als wanbetaler geregistreerd staan;
- het relatief hoog (ontrabend) tarief dat de netbeheerders moeten aanrekenen;
- de vele facetten samenhangend met het gebruik van de budgetmeters inclusief schuldafbouw;
- de minimale levering van aardgas via de budgetmeter;
- de werking van de Lokale Adviescommissie.

Samenlevingsopbouw is specifiek voor de aardgasbudgetmeter van oordeel dat die allermindst een middel in de strijd tegen energiearmoede is. Zolang de minimale levering niet is gegarandeerd, zien ze liever dat het gebruik en de plaatsing van de aardgasbudgetmeter worden stopgezet.

Het project Energie en Armoede vindt verder dat de volledige afsluiting van energie onrechtvaardig is. Afgesloten zijn van gas en elektriciteit, leidt tot ernstige tekorten in het vervullen van de basisbehoeften. Samenlevingsopbouw bepleit 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 die in de praktijk niet altijd gerealiseerd wordt.

De vaak erg concrete adviezen in het rapport zijn gericht op het waarborgen en maximaliseren van de sociale bescherming van de Vlaamse huishoudelijke energieafnemer. Bij een optimalisatie van de regelgeving rond de sociale bescherming van de Vlaamse huishoudelijke afnemer vormen ze dan ook belangrijke elementen ter overweging die zeker richtinggevend kunnen zijn voor de uitwerking en

invulling van nieuwe beleidsinitiatieven. De bestaande overlegstructuren (zie 4.1 en 4.2 verder in dit rapport) bieden in de komende periode de mogelijkheid om gezamenlijk met alle belanghebbenden na te gaan in hoeverre deze adviezen gerealiseerd kunnen worden.

3.4. Praktijkbaden

Het VEA en de VREG maakten kennis met de praktijk door mee te lopen in organisaties als een kleiner OCMW (incl. een zitting van de LAC), de energiecel van een groot OCMW en de diensten bevoegd voor de uitvoering van sociale openbaardienstverplichtingen van Eandis en Infrac om de werking en de problemen op het terrein te leren kennen. Volgende bezoeken werden afgelegd:

- 15/02 OCMW + LAC Antwerpen (VREG)
- 22/02 OCMW + LAC Gent (VEA)
- 25/02 Eandis (VEA + VREG)
- 23/03 OCMW + LAC Sint-Katelijne-Waver (VEA)
- 13/04 Infrac (VEA en adviseur kabinet Energie)
- 04/08 OCMW + LAC Heist-op-den-Berg (VREG)

Daarnaast was er op 28/06/2011 een uitwisseling met de VVSG-stuurgroep sociale diensten van de OCMW's.

De bezoeken aan de netbeheerders bestonden uit een uitgebreide presentatie van de verschillende aspecten van de praktijk rond sociale openbaardienstverplichtingen, aangevuld met een demonstratie van hun registratietools en een inhoudelijke uitwisseling rond de (toekomst-)visie op de sociale openbaardienstverplichtingen en hiaten en behoeften.

De keuze voor de vermelde OCMW's kwam voornamelijk tot stand op basis van bestaande contacten. Dat er voornamelijk daardoor geen uitwisseling met OCMW's in Infrac-gebied plaatsvond, wordt als een gemis ervaren, gezien er potentieel een (licht) andere aanpak is in de samenwerking in de LAC.

De gesprekken bij de OCMW's werden telkens opgebouwd op basis van een lijst met vragen en aandachtspunten. Deze aanpak liet toe om gelijkenissen en verschillen in kaart te brengen. Omdat deze werkbezoeken zoveel bruikbare praktijken, interessante visies en adviezen opleverde, werd per werkbezoek een apart lezenswaardig verslag gemaakt. Die werden door de OCMW's nagekeken en we kregen van hen het fiat voor publicatie als bijlage bij dit rapport (zie bijlage 3).

We beperken ons hier tot een beknopte opsomming per besproken thema.

De concrete praktijk van de energiecel

- Gent en Antwerpen hebben een aparte energiecel. Sint-Katelijne-Waver en Heist-op-den-Berg hebben dat niet, vanwege een te klein volume aan energiedossiers.
- Energiearmoede wordt als onderdeel van een globale armoedeproblematiek bekeken.
- Onder bepaalde voorwaarden en mits het opvolgen van een resultaatsverbintenis kunnen in Gent en Antwerpen schulden ten laste genomen worden.
- Gent en Sint-Katelijne-Waver komen tussen in kosten voor stookolie op voorwaarde dat men spaart (al dan niet in budgetbeheer) voor een volgende levering.
- De Energiecel van Gent kan in bepaalde gevallen een tussenkomst van 600 € toekennen (dit zijn 12 maandelijkse opladingen van 50 euro voor de budgetmeter). Daaraan wordt een begeleidingsplan gekoppeld dat ervoor moet zorgen dat de cliënt leert om 12 maanden lang, dus ook in de zomermaanden, maandelijks correct een oplading te doen.
- De OCMW's verwijzen door voor een gratis huishoudelijke energiescan.
- In Gent kan een financiële tussenkomst van maximum 500 euro aangevraagd worden bij het OCMW om:
 - een energiezuinig toestel te kopen (bijvoorbeeld een koelkast of wasmachine) of
 - energiebesparende maatregelen uit te voeren (bijvoorbeeld dakisolatie).
- De klanten die voor het LAC worden uitgenodigd, zijn vaak niet gekend bij het OCMW: 75% (Gent) tot 90% (Antwerpen).
- Vaak zijn er huisbezoeken in het kader van het sociaal onderzoek.
- Meerdere OCMW's maken zelf brochures.

- De contacten met de leveranciers verlopen moeizaam, want doorgaans via callcenters. De leveranciers zijn weinig flexibel wat betreft oplossingsvoorstellen op maat van de mogelijkheden van de gezinnen.
- De contacten met de netbeheerder verlopen erg vlot (vaste contacten).
- Er zijn contacten met partners zoals energiescanbedrijven, FRGE⁶, armoedeverenigingen, Samenlevingsopbouw, VVSG, scholen en andere OCMW's.

Opleiding medewerkers, via onder meer:

- interne en externe vormingen en studiedagen
- interne peterschapsformule
- energiemarkt en werking ervan
- omgaan met agressie (preventie)
- slecht-nieuwsgesprekken

Visie op SODV en op de energieproblematiek

- Geen uitgeschreven visies
- Energie is niet gratis, verbruiker responsabiliseren via begeleiding.
- De kleine OCMW's nemen slechts bij hoge uitzondering schulden over.
- Gent: voor mensen met budgetteringsproblemen kan het geen kwaad dat de klant wat langer bij de netbeheerder blijft, zodat ze van nabij gevolgd kunnen worden.

Belangrijkste oorzaken van energiearmoede

- algemene armoede, vaak gecombineerd met overmatige creditering
- alleenstaande moeders met kinderen die niet kunnen werken wegens geen opvang
- laagste werkloosheidsuitkering
- hoge huurprijzen, hoge energieprijzen
- ziekte en hoge medische kosten, zeker indien er geen hospitalisatieverzekering is
- slechte kwaliteit van huizen en toestellen
- schuldopbouw gezin blijft omdat mensen na drop nieuwe contract op naam partner nemen

Budgetmeters

- De budgetmeter voor elektriciteit is ok.
- Budgetmeters zijn bij voorkeur ook beschikbaar voor klanten op de commerciële markt.
- ondanks de invoering van de tussenkomst voor een minimale levering aardgas (winter 2010-2011) is er geen minimale levering gegarandeerd het hele jaar door.
- De klant is vaak niet op de hoogte van de automatische schuldafbouw via de budgetmeter.
- Die automatische schuldafbouw is goed wat betreft de spreiding over een langere termijn maar een probleem in de winter (hogere opladingen voor gas). Beter schuldafbouw in de winter stoppen i.p.v. administratief lastige financiële tussenkomst?
- Antwerpen: De switch van 6 naar 10A was een slechte beslissing want met 10A valt perfect te leven en intussen bouwen mensen schulden op.
- Het tarief in de budgetmeter is te hoog voor mensen bij wie die net vanwege budget- en betalingsproblemen geplaatst wordt.
- Nood aan stimulans voor zomeropladingen voor aardgas, bv door het toevoegen van een bonus op elke oplading.
- De uitleg bij de plaatsing van de budgetmeter is niet altijd op maat van de doelgroep.
- Het zou handig zijn als er in oplaadpunt ook een budgetmeter zou staan zodat men hier de uitleg nog eens kan overdoen.
- Er zijn te weinig oplaadmogelijkheden in het weekend en 's avonds.
- De brochures over de budgetmeter zijn te moeilijk.

Eerste ervaringen met minimale levering aardgas

- Beter een vaste regeling voor alle cliënten met een budgetmeter, en niet alleen voor wie "slecht gebudgetteerd" heeft?

⁶ <http://www.frge.be/>

- De communicatie naar de OCMW's rond de regeling was slecht. De fiches kwamen te laat. Het idee is te snel gelanceerd.
- Gratis gas is niet sensibiliserend. Een beter principe zou zijn om wie oplaadt in de zomer bijvoorbeeld 10% meer te geven.

Hiaten in SODV-regelgeving

- De DNB zou de klant onder bepaalde voorwaarden moeten kunnen dwingen om terug te keren naar de commerciële markt met interessantere tarieven.
- Eventueel budgetmeters plaatsen op vraag van klanten, ook bij de commerciële leverancier?
- De meterstand op het moment dat men gedropt is en men overgaat naar de DNB is vaak gebaseerd op een te lage schatting waardoor de klant schulden opbouwt.
- Doelgroep beschermde afnemers terug uitbreiden.
- Budgetmeters voor illegalen in opvanghuizen en zonder domicilie?
- Zomeropladingen reglementeren voor de budgetmeter aardgas.
- Het aanrekenen van waarborgen reguleren.

Het bijwonen van één of enkele LAC-zittingen

- De schulden voor energie zijn vaak hoog maar ook slechts het topje van de ijsberg.
- De schuldafbouw via de budgetmeter is erg moeilijk om uit te leggen.
- frequente oplossing is het afspreken van een afbetalingsplan binnen bv. 1 maand na de zitting, gecombineerd met de planning van een afsluiting als de klant geen afbetalingsplan start.
- Als een klant zelf langs komt duurt gesprek toch al snel 15 minuten
- Bij kleinere OCMW's zijn de klanten veel vaker gekend dan bij de grote.

Aanvullend op deze praktijkbaden trok het VEA op 28 juni 2011 naar de VVSG-stuurgroep sociale diensten van de OCMW's. Zowel in het kader van de LAC als in het bijstaan van cliënten die kampen met energiearmoede, dragen OCMW-medewerkers dagdagelijks enorm bij tot het vinden van oplossingen. Vanuit die rol werd hun visie en advies gevraagd. Thema's die tijdens de vergadering aan bod kwamen:

- Beschermingsprocedures bij wanbetaling tegen afsluiting.
- De methodiek van schuldafbouw in de budgetmeters.
- De afgelopen winter opgestarte minimale levering aardgas.

Voor elk thema werd gevraagd naar ervaringen vanuit de OCMW-werking, goede en minder goede aspecten, hiaten en wenselijke aanpassingen. De voornaamste reacties vanuit de OCMW's (volledig verslag bijlage 4):

- Het voorbije jaar zijn er heel wat stappen in goede richting gezet.
- De hogere prijs bij de sociale leverancier is een probleem. Opletten met spraakverwarring: het tarief bij de sociale leverancier is niet hetzelfde als de sociale maximumprijzen.
- De budgetmeter kan je ook als preventief instrument inschakelen, dus graag beschikbaar stellen voor iedereen die erom vraagt, ook de mensen die nog klant zijn bij een commerciële leverancier.
- Nood aan een stimulans om cliënten aan te zetten in de zomer op te laden voor de winterperiode.
- Brieven zijn vaak onduidelijk waardoor ze verkeerd begrepen worden, bv:
 - Na een contractopzegging moeten meterstanden doorgegeven worden. Dit wordt via een brief gemeld, maar OCMW-clieuten interpreteren deze briefwisseling vaak fout, waardoor er geen meterstanden doorgegeven worden met verkeerde afrekeningen als gevolg.
 - Op de factuur wordt niet duidelijk weergegeven of er een geschatte of een reële meterstand opgenomen is.
- Systeem van minimale levering aardgas grondig herbekijken. Efficiënter is de middelen in de vorm van een fonds aan de OCMW's ter beschikking te stellen. Op dit moment is de minimale levering aardgas een administratieve maatregel.
- De OCMW's vragen dat de lijsten van mensen die niet opgeladen hebben die ze van de aardgasnetbeheerders krijgen in het kader van de minimale levering aardgas (die heel wat onbewoonde adressen bevatten), het hele jaar door aangeleverd zouden worden.
- De (automatische) toekenning van de sociale maximumprijzen verloopt verre van ideaal.
- Voor een betere budgetplanning is het wenselijk om voor de budgetmeterklanten een periodiek overzicht af te leveren (halfjaarlijks of jaarlijks) met daarop de oplaadbedragen en data.

We zien hier dus duidelijk grotendeels dezelfde bezorgdheden vertolkt worden als diegene die we konden noteren bij de uitwisselingen met de individuele OCMW's.

Deze VVSG-stuurgroep kan, aanvullend aan de bestaande frequente contacten met de VVSG, ook in de toekomst een interessant klankbord zijn voor de aftoetsing van beleidsinitiatieven met impact op de werking van de OCMW's.

3.5. Sociale openbaredienstverplichtingen in de andere gewesten en landen

Uit internationale studiedagen in 2005-2006 bleek dat Vlaanderen op dat moment een van de meest uitgebreide systemen ter bescherming van wanbetalers had. De meeste landen lieten deze problematiek over aan het algemeen armoedebeleid. Is dit nog steeds zo?

Intussen is ook de energiemarkt in de andere gewesten volledig vrijgemaakt en hebben ook zij sociale openbaredienstverplichtingen ingevoerd. In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de aanpak in de andere gewesten en in sommige andere landen.

3.5.1. Andere gewesten

3.5.1.1. Wallonië

Bestaande regeling

Een klant die zijn facturen niet betaalt, krijgt eerst een herinneringsbrief en daarna een ingebrekestelling. Als hij niet reageert, kan de leverancier hem kwalificeren als 'wanbetaler' door voor deze klant een budgetmeter aan te vragen bij de netbeheerder. Indien de netbeheerder langer dan 40 dagen wacht om de budgetmeter te plaatsen, moet hij de levering tijdelijk overnemen, tot de budgetmeter geplaatst is. De klant betaalt dan tijdelijk wel een hoger tarief.

De *niet-beschermde klant* wordt daarna gewoon verder beleverd via de budgetmeter (zonder minimumlevering) door zijn leverancier aan dezelfde leveringsvoorwaarden. De klant blijft dus in de commerciële markt. Hij kan zijn kaart opladen bij het OCMW, in een klantenkantoor van de netbeheerder of via proton in een Belgacom telefooncel.

Wie de budgetmeter weigert, wordt afgesloten, ook in de winter. Pas als hij een nieuw leveringscontract tekent, wordt hij opnieuw aangesloten.

Ook bij een *beschermde klant* wordt een budgetmeter geplaatst maar deze wordt nadien verder beleverd door de netbeheerder. De budgetmeter elektriciteit voor beschermde afnemers heeft ook een minimumlevering gelijk aan 10A. Voor gas bestaat er geen technische minimumlevering, maar kan de afnemer in de winter van zijn netbeheerder oplaadkaarten voor een bepaald bedrag krijgen. Deze minimumlevering is niet gratis, noch voor elektriciteit noch voor aardgas. Echter, het LAC kan beslissen om een gedeelte ten laste te leggen van het energiefonds. Voor aardgas is dat gedeelte door het Waals Besluit betreffende de Sociale openbaredienstverplichtingen in de gasmarkt van 30 maart 2006 vastgesteld op 70% van het verkregen bedrag.

In tegenstelling tot Vlaanderen, waar de budgetmeter voor iedereen gratis is, moeten niet-beschermde afnemers in Wallonië betalen voor de plaatsing van de budgetmeter elektriciteit (100 euro) en aardgas (150 euro).

De LAC beslist in Wallonië over:

- Voortzetting of intrekking minimale levering elektriciteit 10A nadat 6 maanden verbruikt werd zonder op te laden.
- Toekennen van oplaadkaarten gas in de winter.

- Al dan niet verder beleveren door de netbeheerder van een voorheen beschermde klant die zijn statuut verliest.
- Vraag tot heraansluiting als LAC eerst beslissing tot afsluiting genomen had.

Een afnemer die niet behoort tot de groep 'federale beschermde afnemers', kan in Wallonië toch het statuut van 'gewestelijk beschermde afnemer' krijgen in volgende gevallen:

- kandidaat-vluchtelingen die financiële hulp krijgen;
- personen in budgetbegeleiding;
- personen in schuldbemiddeling.

Deze extra categorieën hebben enkel recht op de sociale maximumprijs als ze beleverd worden door de netbeheerder.

Evaluatieoefening

Ook de Waalse regulator CWaPE deed in 2010 een evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen in het Waalse gewest. Het rapport met de conclusies is terug te vinden op hun website⁷.

De evaluatie-oefening is nog niet voltooid maar er is wel al overeenstemming bereikt over de algemene principes ter verbetering van de sociale maatregelen, nl. het versterken van de bescherming van de hulpbehoevende consument en het verbeteren van de procedure omtrent wanbetaling om het aantal geplaatste budgetmeters en afsluitingen te verminderen. De CWaPE startte op basis van de eerste resultaten van de oefening bilaterale gesprekken op met enerzijds de marktpartijen (leveranciers en netbeheerders) en anderzijds de sociale actoren (OCMW's, armoede- en consumentenorganisaties). De voorstellen van deze twee werkgroepen worden nu geëvalueerd op basis van 4 criteria:

- verbetering van de bescherming van hulpbehoevende consumenten;
- verminderen van het aantal aanvragen tot plaatsing van een budgetmeter en het aantal geweigerde budgetmeters;
- organisatorische haalbaarheid;
- budgettaire implicaties.

Een van de pistes die de CWaPE verkent is de verplichting voor leveranciers om automatisch een afbetalingsplan toe te kennen aan wanbetalers. De aflossingsbedragen moeten, de eerste maanden zeer laag zijn (bv. 5% van inkomen). Tijdens deze periode zou dan onderzocht worden (door het OCMW) of de klant recht heeft op gewestelijk beschermd statuut en wat zijn terugbetalingscapaciteit is. De CWaPE zou eventueel wel toelaten dat de leverancier wettelijke intresten aanrekenet.

De leveranciers zijn geen voorstander van deze verplichting maar zijn wel bereid om, mits de klant begeleid wordt door het OCMW, afbetalingsplannen van meer dan 12 maanden toe te staan. De CWaPE onderzoekt nog of ze bevoegd zijn om verplicht een betaalplan op te leggen maar denkt zich hiervoor te kunnen beroepen op de Europese richtlijn die stelt dat kwetsbare klanten beschermd mogen worden. Door deze verplichte afbetalingsplannen hoopt de CWaPE het aantal budgetmeters (voor elektriciteit zonder 10A bij leverancier voor niet-beschermde afnemers, voor gasbudgetmeter zelfde problematiek als Vlaanderen) en het eerder hoge aantal afsluitingen terug te dringen. Het is als het ware een extra stap voor de plaatsing van de budgetmeter. Wie het afbetalingsplan weigert of niet nakomt, krijgt alsnog een budgetmeter.

Een ander voorstel dat uit deze evaluatieoefening voortkomt, is de introductie van de regionale *conjuncturele* bescherming. De bedoeling hiervan is om kwetsbare consumenten te beschermen die momenteel nog buiten de federale of regionale bescherming vallen. Op die manier krijgen ze tijdelijk dezelfde bescherming als diegenen die nu al federaal of gewestelijk beschermd worden en krijgen ze dus ook recht op de gewestelijke sociale maximumprijs en de stroombegrenzer en/of oplaadkaarten gas in de winter. Het gaat hier om conjuncturele en dus tijdelijke bescherming die verleend zal worden vanaf het moment van wanbetaling tot de terugbetaling van de schuld aan de leverancier.

⁷ <http://www.cwape.be/docs/?doc=142>

Om te bepalen wie recht heeft op deze tijdelijke bescherming zal gekeken worden naar het inkomen, de sociale situatie en de leefomstandigheden van de consument. Het OCMW en mogelijk ook andere instellingen (bijvoorbeeld de mutualiteiten), worden verantwoordelijk voor de toekenning van dit statuut. De klant wordt vervolgens beleverd door de netbeheerder en in overleg met het OCMW wordt een afbetalingsplan afgesproken. De tijdelijke bescherming is ook verlengbaar en kan omgezet worden in structurele gewestelijke bescherming.

Concreet moet de leverancier na de ingebrekestelling een afbetalingsplan voorstellen aan zijn klant. De klant moet zich dus melden bij de leverancier of bij het OCMW. Als hij zich meldt bij het OCMW, kan het OCMW een onderzoek starten voor de eventuele toekenning van de conjuncturele bescherming en/of een aangepast afbetalingsplan bepalen. Deze fase kan één tot twee maanden duren. Tijdens deze periode wordt de terugbetaling van de schuld opgeschort zolang de klant zijn maandelijkse voorschotten blijft betalen.

Als het statuut van conjuncturele bescherming wordt toegekend, zal het contract bij de leverancier worden opgezegd en levert de netbeheerder. Deze zal tijdens de periode van bescherming het sociaal tarief toepassen en in geval van wanbetaling een budgetmeter plaatsen en minimale levering (stroombegrenzer en/of oplaadkaarten gas in de winter) voorzien. Na de periode van tijdelijke bescherming wordt een nieuw contract door de leverancier voorgesteld.

Afhankelijk van het statuut van de klant, zal de periode na wanbetaling dus een ander verloop kennen.

- Structureel beschermde klanten met betalingsproblemen die een afbetalingsplan weigeren en die geen contact opnemen met hun OCMW om een aangepast afbetalingsplan af te spreken, worden door de leverancier overgedragen aan de netbeheerder die een budgetmeter plaatst en minimale levering voorziet. Indien de klant bij de leverancier wel een afbetalingsplan accepteert maar nadien niet betaalt kan hij alsnog worden overgedragen aan de netbeheerder.
- Een tijdelijk beschermde klant wordt na wanbetaling overgedragen aan de netbeheerder die, indien de klant het afbetalingsplan niet respecteert, een budgetmeter plaatst en minimale levering voorziet.
- Een niet-beschermde klant wordt na wanbetaling niet overgedragen aan de netbeheerder (cfr. supra) maar de netbeheerder kan op vraag van de leverancier wel een budgetmeter installeren, als de klant een vastgelegd schuldbedrag heeft overschreden.

Het OCMW kan op elk moment het statuut van tijdelijk beschermde afnemer toekennen. Daarna heeft de 'drop' plaats, past de netbeheerder het sociaal tarief toe, en indien een budgetmeter geïnstalleerd werd/wordt dan wordt de stroombegrenzer ingeschakeld. Het statuut eindigt wanneer de klant zijn schuld heeft terugbetaald aan de leverancier via het afbetalingsplan onderhandeld met het OCMW.

Andere voorstellen die voortkomen uit de evaluatieoefening van CWaPE en gelinkt zijn aan de afbetalingsplannen betreffen het inschakelen van het OCMW bij het onderhandelen van het afbetalingsplan en het plafonneren ervan (cfr. supra) afhankelijk van de inkomsten van de klant, en het tot stand brengen van een aparte LAC voor de leveranciers, waarnaar zal doorverwezen worden als de leverancier niet akkoord is met de beslissing van het OCMW inzake het afbetalingsplan.

In de plannen van CWaPE krijgt de distributienetbeheerder de rol van marktfacilitator toebedeeld. De klant heeft op elk moment van de procedure de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen over de opgestarte procedure. De netbeheerder kan vervolgens de plaatsing van een budgetmeter uitstellen. Indien de netbeheerder een sociale probleemsituatie ontdekt kan deze het OCMW contacteren en is hij bevoegd om een aantal maatregelen te nemen, zoals het toekennen van een groter noodkrediet en het opschorten van de procedure. Indien de netbeheerder met een situatie geconfronteerd wordt waarbij regularisatie nodig blijkt, zoals bij een problematische verhuis, dan is de netbeheerder bevoegd om de procedure te annuleren en het toegangspunt te regulariseren.

Bovenstaande plannen zouden eind november 2011 goedgekeurd worden zodat de implementering ervan midden 2012 kan starten.

3.5.1.2. Brussel

Ook Brugel evalueerde zijn systeem van sociale openbaredienstverplichtingen. Dit leidt tot versterkte sociale beschermingsmaatregelen. De regeling waarmee de Brusselse Overheid de energieverbruiker in het Brussels Gewest wenst te beschermen is recent aan enkele wijzigingen onderworpen via een ordonnantie die op 20 augustus 2011 in werking trad. Het statuut 'beschermd afnemer' wordt sneller toegekend: met de nieuwe ordonnanties kan een consument vragen om 'beschermd afnemer' te worden bij de eerste ingebrekestelling. De verbruiker geniet zo sneller van het sociaal tarief van netbeheerder Sibelga en de leveranciers lopen minder financieel risico. Wel is het zo dat de leveranciers het sociaal systeem blijven financieren.

De vermogensbegrenzer wordt verhoogd van 6A naar 10A. De budgetmeter wordt niet ingevoerd. Wat de afsluitingen betreft blijft Brussel werken via de vrederechter. Op een afsluiting in de wintermaanden is een verbod ingevoerd.

Voor de oorspronkelijke regeling werd ook een duidelijke folder uitgewerkt⁸. De nieuwe ordonnanties zijn terug te vinden op de website van Brugel⁹.

Hieronder worden de oorspronkelijke regeling, die voor het grootste deel behouden blijft, en de recente aanpassingen nader toegelicht.

Leveranciers moeten in Brussel een offerte opmaken voor iedere Brusselse afnemer die er om vraagt en geen betalingsproblemen heeft bij de leverancier, zonder onderscheid tussen klanten. De nieuwe ordonnantie voegt hier een wettelijke regeling aan toe met betrekking tot waarborgvereisten voor klanten die een contract willen tekenen bij een leverancier. De waarborg mag nu enkel nog gevraagd worden indien de klant onbetaalde schulden heeft bij de leverancier (en zijn afbetalingsplan niet heeft nageleefd). De waarborg mag maximum gelijk zijn aan het bedrag van twee maandelijkse aflossingen.

De leverancier moet contracten met een minimumduur van 3 jaar aanbieden die de consument op ieder ogenblik kan beëindigen met een opzeggingstermijn van 2 maanden. Als de consument afnemer is bij de standaardleverancier, bedraagt de opzegperiode 30 dagen einde contract.

De sociale beschermingsmaatregelen zijn alleen van toepassing voor personen met een leveringscontract. Zonder contract is een consument niet beschermd tegen afsluiting. Een afnemer die nog klant is bij de standaardleverancier wordt echter wel beschouwd als een klant met een contract.

Brugel stelt: "Energielevering is niet gewaarborgd. Als de consument niet betaalt, riskeert hij dat zijn gas- en elektriciteitslevering wordt afgesloten."

Als een klant zijn elektriciteitsrekening niet betaalt, krijgt hij een herinnering en daarna een ingebrekestelling waarbij tevens de maatregelen ter bescherming van de consument vermeld worden. Met de nieuwe regeling worden de terug te vorderen incassokosten geplafonneerd. Een herinneringsbrief mag nog maximum 7,5 euro kosten en een ingebrekestelling 15 euro. De totale incassokosten mogen maximum 55 euro bedragen.

De klant heeft na de ingebrekestelling 20 dagen om te reageren maar in de praktijk kan deze periode uitlopen. Met de nieuwe regeling verstuurt de leverancier tijdens deze periode een voorstel tot afbetalingsplan naar de klant en kan deze laatste, indien hij de status van beschermd klant verkrijgt, het afbetalingsplan heronderhandelen. Daarna vraagt de leverancier aan de netbeheerder om een vermogensbegrenzer te plaatsen, die door de nieuwe ordonnantie wordt verhoogd van 6A tot 10A. De leverancier geeft de persoonsgegevens van zijn afnemer door aan diens OCMW. Het OCMW kan op

⁸ De bescherming van de energieverbruiker in het Brussels Gewest' http://www.brugel.be/Files/media/imports/5_protection_brugel_light_nl_v4.pdf?siteID

⁹ <http://www.brugel.be/nl/wetgeving/ordonnanties>

basis van een sociaal onderzoek beslissen om voor een maximale periode van 6 maanden de 10A op te trekken naar 20A als de menselijke waardigheid niet gegarandeerd is met 10A. De leverancier moet dit accepteren. In de nieuwe ordonnantie wordt ervan uitgegaan dat de vermogensbegrenzer na die 20 dagen geplaatst is. Als de klant de vermogensbegrenzer weigert, kan de vrederechter beslissen om hem buiten af te sluiten of kan de politie de betreding van de woning begeleiden om de vermogensbegrenzer te kunnen plaatsen. Het weigeren van een vermogensbegrenzer leidt dus niet automatisch tot afsluiting. Maar als de klant deze weigert en het Brussels sociaal tarief geniet, dan wordt dit sociaal tarief ingetrokken en betaalt de klant het duurdere tarief.

In tegenstelling tot voor de nieuwe regeling, is het effectief opleggen van de vermogensbegrenzer geen verplichte stap meer in de procedure. De leverancier kan de afsluitingsprocedure verderzetten voor de vrederechter, zelfs zonder dat de vermogensbegrenzer werd geplaatst.

Eens de vermogensbegrenzer geplaatst, moet de leverancier 60 dagen blijven leveren voor hij een aanvraag tot ontbinding van het contract kan indienen bij de vrederechter. In die periode onderhandelen de leverancier en de afnemer over een afbetalingsplan maar in de praktijk is het vaak de leverancier die de voorwaarden bepaalt. Ook de OCMW's en de erkende schuldbemiddelingscentra kunnen voor rekening van de afnemer een spreiding van de afrekeningfactuur in de tijd vragen of onderhandelen over een verlaging van de voorschotfacturen. De nieuwe regeling introduceert ook de mogelijkheid om een herlezing van de meter uit te voeren, indien er de laatste 3 maanden geen lezing meer had plaatsgevonden.

Als de klant zijn afbetalingsplan naleeft en de helft van de schuld bij zijn leverancier betaald heeft, kan het OCMW aan de leverancier netbeheerder vragen om de vermogensbegrenzer weg te nemen mits het OCMW deze consument verder blijft opvolgen. De vermogensbegrenzer moet binnen de 15 dagen na de aanvraag van het OCMW worden verwijderd.

Als een klant zijn aardgasrekening niet heeft betaald, moet de leverancier na het versturen van een rappel en ingebrekestelling, zijn afnemer gedurende 60 dagen ononderbroken blijven leveren en een afbetalingsplan afspreken.

Als de klant zijn afbetalingsplan niet naleeft, stuurt de leverancier een schriftelijke ingebrekestelling wegens niet-naleving van het betaalplan. Hij licht ook het OCMW hierover in (tenzij de afnemer zich hiertegen verzet) en kan opnieuw vragen om een vermogensbegrenzer te plaatsen voor elektriciteit als deze intussen al werd weggehaald. Het verdere verloop hangt af van zijn statuut:

- niet-beschermd: 30 dagen na verzending van de ingebrekestelling kan de leverancier het dossier indienen bij de vrederechter met de vraag tot ontbinding van het contract. Het OCMW wordt ingelicht en kan helpen.
- beschermd: het contract met de commerciële leverancier wordt dadelijk geschorst waarna hij verder beleverd wordt door de netbeheerder (Sibelga) aan sociaal tarief. Als de schulden zijn afgelost, wordt de schorsing opgeheven en wordt het contract verder gezet. Als het statuut 'beschermd afnemer' hem was toegekend omwille van wanbetaling, verliest hij op dat moment dit statuut en dus ook het recht op sociaal tarief. Mogelijk zijn deze klanten hierdoor niet geneigd om hun schulden snel af te betalen. Als de klant noch zijn schulden bij de leverancier, noch die bij de netbeheerder betaalt, kan de netbeheerder aan de vrederechter vragen om de levering stop te zetten. Als de vrederechter akkoord gaat, stopt op dat moment ook het leveringscontract van de oorspronkelijke leverancier.

Een afnemer die niet behoort tot de groep 'federale beschermde afnemers', kan in Brussel toch het statuut van 'gewestelijk beschermde afnemer'. Dankzij de nieuwe regelgeving kan de procedure om het statuut van gewestelijk beschermde afnemer te krijgen al worden ingezet vanaf de eerste ingebrekestelling door de leverancier. In de volgende gevallen kan dit statuut worden toegekend:

- Personen die in een schuldbemiddelingsproces met een erkend bemiddelingscentrum of centrum voor collectieve schuldenregeling verwikkeld zijn, kunnen na ontvangst van de ingebrekestelling zelf het statuut van beschermde afnemer aanvragen bij Sibelga.
- Het OCMW kent het statuut toe aan een afnemer met schulden die zijn afbetalingsplan niet naleeft op basis van een sociaal onderzoek.

- Brugel kent dit statuut toe aan afnemers die hun afbetalingsplan niet naleven op basis van het jaarlijks belastbaar inkomen, rekening houdend met de gezinssamenstelling. De klant moet hiervoor een aanvraagformulier indienen.
- Nu ook: OMNIO. Als een klant het OMNIO-statuuut bezit krijgt deze automatisch het statuut van beschermde afnemer en dient hij geen aanvraagformulier meer in te dienen.

De toekenning van dit statuut is dus niet enkel meer het gevolg van structurele wanbetaling. Met de nieuwe regeling wordt het sneller toegekend en kan de verbruiker sneller genieten van het sociaal tarief van netbeheerder Sibelga. De leveranciers lopen minder financieel risico maar blijven nog steeds het sociaal systeem financieren. In tegenstelling tot vroeger wordt het statuut niet meer automatisch toegekend voor elektriciteit en gas samen.

Het statuut van beschermde afnemer geeft nog steeds recht op het sociaal tarief maar als de klant zijn betalingsplan gedurende meer dan 6 maanden niet naleeft of de netbeheerder belemmert in het plaatsen van een vermogensbegrenzer, dan zal de netbeheerder het hogere tarief aanrekenen in plaats van het sociaal tarief. De bescherming geldt nu wel op alle woningen die als huishoudelijke of hoofdverblijfplaats gebruikt worden.

Afsluiting van residentiële afnemers kan slechts na een beslissing van de vrederechter. Deze hoort beide partijen en kan zich dan uitspreken over de ontbinding van het contract, wat de leverancier het recht geeft om de afsluiting van de gas- en/of elektriciteitsmeter aan te vragen. Met de nieuwe regeling wordt afsluiten tijdens de winterperiode verboden tussen 1 oktober en 31 maart. Tijdens deze periode is het de noodleverancier (Sibelga) die de levering voortzet en factureert aan de klant. Nieuw is ook dat er een wachttijd van één maand is tussen de melding van de rechter en de effectieve afsluiting wanneer het huishouden gedomicilieerd is op het toegangspunt.

In volgende gevallen kan afgesloten worden zonder tussenkomst van de vrederechter:

- Contractloze levering: de afnemer neemt op een leveringspunt gas of elektriciteit af zonder eerst een contract gesloten te hebben met een leverancier.
- De leverancier beëindigt het contract op de vervaldag met naleving van de opzeggingstermijn.

Sibelga bezoekt de woning binnen de twee dagen volgend op de aanvraag tot afsluiting. Als ze de afsluiting niet hebben kunnen uitvoeren, wordt binnen de 15 dagen een tweede bezoek gepland. Bij een nieuwe mislukking licht Sibelga de leverancier in die dan kan beslissen om de afsluitingsaanvraag in te trekken dan wel een nieuwe aanvraag in te dienen waarna deze procedure zich herhaalt. In de praktijk gaat Sibelga wel meerdere keren langs tot er effectief afgesloten kan worden. Na drie mislukte pogingen wordt de klant buiten afgesloten.

3.5.1.3. Vergelijking

Procedure

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
Huishoudelijke afnemer	Domicilie + contract privé	Consumptie hoofdzakelijk voor privégebruik	Domicilie of contract privé
Beschermde klant	Gelijk aan federale categorie rechthebbend op sociale maximumprijs	Uitgebreider dan federale categorie rechthebbend op sociale maximumprijs, ook: - kandidaat-vluchtelingen die financiële hulp krijgen; - personen in budgetbegeleiding; - personen in	Uitgebreider dan federale categorie rechthebbend op sociale maximumprijs, ook: - klant die in schuldbemiddeling is op moment van ingebrekestelling - klant die beschermd statuut kreeg van

		schuldbemiddeling.	OCMW of Brugel
Definitie winterperiode	1/12 tot 1/3 (minister kan deze uitbreiden nav weersomstandigheden)	1/11 tot 15/3	1/10 tot 31/3
Herinneringsbrief en ingebrekestelling	Ja	Ja	Ja
Sociale leverancier	Ja, als de klant gedropt wordt, wordt hij verder beleverd door de sociale leverancier	Enkel beschermde klanten met schulden met een BM wordt door de sociale leverancier beleverd	Enkel beschermde klanten met schulden wordt door de sociale leverancier beleverd aan de sociale maximumprijs
Klassieke stroombegrenzer	Enkel als technisch niet mogelijk om een budgetmeter elektriciteit te plaatsen	Neen	Ja, 10A indien geen reactie op brieven. OCMW kan na sociaal onderzoek beslissen om te verhogen naar 20A.
Budgetmeter	Ja, enkel als de klant ook schulden heeft bij de netbeheerder	Ja, de leverancier kan een budgetmeter vragen voor een klant met schulden. Indien beschermd dan wordt de klant verder beleverd door de netbeheerder.	Neen
Minimumlevering elektriciteit in budgetmeter	Ja, 10A (LAC kan beslissen om deze uit te schakelen)	Ja, 10A enkel bij netbeheerder	Niet van toepassing (geen budgetmeters)
Minimumlevering gas in budgetmeter	Ja, recente wetgeving – toekenning via OCMW	Ja, LAC beslist of netbeheerder dit toekent	Niet van toepassing (geen budgetmeters)

De verschillen vertaald naar cijfers 2009 (bron: rapport SODV CWaPE + eigen cijfers)

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
Aantal afsluitingen elektriciteit in 2009	923	5.712	699 (rapport Brugel 9/7/2010)
Aantal huishoudelijke afnemers voor elektriciteit op 31/12/2009 ¹⁰	2.651.905	1.499.612	505.381
%	0,03%	0,38%	0,14%
Aantal afsluitingen aardgas in 2009	3.122	2.115	540 (rapport Brugel 9/7/2010)
Aantal huishoudelijke afnemers voor aardgas op 31/12/2009 ¹	1.567.752	573.000	362.482
%	0,20%	0,37%	0,15%

De belangrijkste reden van het hoge aantal afsluitingen in Wallonië, is te wijten aan de weigering van de budgetmeter door niet-beschermde afnemers. Deze weigeraars mogen worden afgesloten.

¹⁰ Bron: input regulatoren voor Belgische statistieken

In Vlaanderen ligt het aantal afsluitingen voor aardgas dan weer het hoogst in absoluut aantal. Dit kan verklaard worden door het feit dat pas sinds september 2009 aardgasbudgetmeters geplaatst worden.

3.5.2. Andere landen

Bronnen:

- Emailverkeer in het najaar 2010 tussen de VREG met collega's-Regulators
- voorpublicatie studie "Energiearmoede in België" door Oases

3.5.2.1. Nederland

Een uitgebreid systeem van sociale openbaredienstverplichtingen kennen de Nederlanders niet. In het kader van de Nederlandse energiewetgeving is er geen aanvullende bescherming opgenomen voor consumenten die hun energiefactuur niet kunnen betalen. Een uitzondering hierop is de 'wintercouance-regeling' die inhoudt dat netbeheerders en vergunninghouders terughoudend moeten omspringen met het beëindigen van het transport en de levering van energie in de periode van 1 oktober tot 1 april. Deze regel is vastgelegd in de Ministeriële Regeling Afsluiten Elektriciteit en Gas van Kleinverbruikers van 29 november 2006.

Wanneer de kleinverbruiker de factuur van de leverancier of netbeheerder niet betaalt, wordt er minstens één schriftelijke herinneringsbrief gestuurd waarin gewezen wordt op de mogelijkheden van schuldhulpverlening, de voorwaarden vermeld worden waarbij niet afgesloten kan worden en aangeboden wordt om schuldbemiddeling in te schakelen. De netbeheerder en de leverancier moeten zich inspannen om persoonlijk contact te hebben met de kleinverbruiker. De netbeheerder levert geen energie in Nederland maar kan wel het transport van energie stopzetten, zoals de leverancier de levering ervan kan stopzetten. Zoals al gesteld dient dit vermeden te worden in de winterperiode. Wanneer al afgesloten werd vóór de winterperiode moet het transport en levering van energie weer hervat worden in de winterperiode indien de kleinverbruiker een bewijs voorlegt dat de vordering van de netbeheerder of leverancier mee opgenomen wordt in de schuldsaneringsregeling of met de betrokken leverancier of netbeheerder een afbetalingsregeling werd afgesproken.

Een sociaal tarief bestaat momenteel niet in Nederland. Het wordt wel besproken maar er zijn nog geen initiatieven om dit in de wet vast te leggen. Er zijn enkele energiebedrijven die een 'slimme meter' proberen te plaatsen bij afnemers met een betalingsachterstand (omwille van de prepayment-functie) maar dit zijn slechts kleinschalige initiatieven in de energiemarkt.

Los van de energiewetgeving bestaan er wel allerlei sociale maatregelen die hulp willen bieden aan consumenten met financiële problemen, al dan niet gericht op het verminderen van energiearmoede. Sommige van deze maatregelen werden geïnitieerd door de overheid, andere door actoren uit het maatschappelijk middenveld of door de betrokken bedrijven zelf.

3.5.2.2. Groot Brittannië

In de Gas act (1986) en de Electricity act (1989) wordt vermeld dat de leverancier een betalingstermijn van 28 dagen moet toestaan aan de consument. Indien de consument niet reageert, moet de leverancier melden dat er binnen 7 dagen een voorafbetalingmeter (zonder minimumlevering) geïnstalleerd zal worden of dat de klant zal worden afgesloten. Dit geldt zowel voor professionele als voor residentiële klanten.

Er bestaan in Groot-Brittannië een aantal maatregelen bedoeld om de consument te beschermen en kwetsbare consumenten in het bijzonder. Deze omvatten verplichtingen opgenomen in de voorwaarden voor een leveringsvergunning en bijkomende bescherming voor een bredere categorie van kwetsbare klanten los van de leveringsvergunning ('the Safety Net'). Zo mag een leverancier geen klant afsluiten tenzij deze alle redelijke stappen ondernomen heeft om de schuld van de klant via een voorafbetalingmeter terug te vorderen. Leveranciers mogen in ieder geval geen klanten afsluiten in de winter (oktober tot en met maart) indien ze weten (of denken te weten) dat de klant

gepensioneerd is en alleen leeft of samenleeft met een andere gepensioneerde of minderjarige. Leveranciers moeten ook alle redelijke stappen ondernemen om in de winter afsluitingen te vermijden waar er zich gehandicapten, chronisch zieken, of personen op leeftijd onder de bewoners bevinden. Verder wordt van leveranciers ook verwacht dat ze proactief klanten identificeren die mogelijk met betalingsproblemen te maken krijgen. Ze moeten deze klanten zo vroeg mogelijk hulp en begeleiding aanbieden om te voorkomen dat hun schuld aangroeit tot een zeer hoog en onbeheersbaar niveau.

Het Safety Net, gebaseerd op een vrijwillig engagement van de 6 grootste energieleveranciers, omvat nog andere procedures ter bescherming van de consument. De kern van dit initiatief is de afspraak om nooit bewust kwetsbare klanten af te sluiten, dus ook niet buiten de winterperiode. Het Safety Net bevat ook een reeks van procedures die leveranciers moeten volgen om ervoor te zorgen dat kwetsbare afnemers zoveel mogelijk steun wordt geboden op maat van hun behoeften. Het Safety Net hanteert ook een bredere definitie van de 'kwetsbare klant'. Een klant is kwetsbaar als hij om redenen van leeftijd, gezondheid, handicap of zware financiële problemen zijn persoonlijk welzijn of dat van zijn gezinsleden, niet kan verzekeren. De toepassing van dit Safety Net wordt nauw opgevolgd door OFGEM en Consumer Watch waarbij er cijfers per leverancier gepubliceerd worden.

Groot-Brittannië kent zeer weinig afsluitingen, maar zelfafsluiting is een groot probleem.

Naast de overheid zijn er nog andere actoren die zich bezighouden met het bestrijden van energiearmoede zoals de liefdadigheidsorganisatie National Energy Action dat met het project Warm Zone, los van het inkomen van de consument, in een aantal gemeenten actief is en op maat van de consument verbeteringen in energie-efficiëntie en inkomensmaximalisering voorstelt¹¹.

3.5.2.3. Duitsland

Ook Duitsland behoort tot een van die landen die weinig tot geen sociale openbaredienstverplichtingen in de energiemarkt kennen en voor de steun aan mensen met financiële problemen verwijzen naar de sociale zekerheid (Hartz IV-wetten). Mensen die in Duitsland een werkloosheidsuitkering krijgen kunnen wel genieten van een aantal maatregelen betreffende energie, zoals gratis advies omtrent energiebesparing.

In principe kunnen alle leveranciers wanbetalers laten afsluiten maar kiezen ze gewoonlijk voor het stopzetten van het contract omdat dit minder omslachtig is. Alle leveranciers kunnen ook een voorafbetalingsregeling voorstellen maar de meeste leveranciers verifiëren eerst de kredietwaardigheid van potentiële klanten en weigeren eventueel een contract.

Voor de standaardleverancier geldt er een aparte regeling. In Duitsland wordt per netgebied de leverancier met de meeste klanten aangeduid als standaardleverancier, telkens voor een periode van drie jaar. De standaardleverancier wordt automatisch toegekend aan afnemers die zelf geen leverancier gekozen of gevonden hebben, bv. bij de vrijmaking van de energiemarkt of bij het intrekken in een nieuwe woning. De standaardleveranciers kunnen afsluiten vanaf 100 euro schuld maar in de praktijk wachten ze tot de schuld oploopt tot minstens 500 euro. Ze mogen geen klanten afsluiten op momenten dat energie cruciaal is, bv. voor verwarming in de winter. De standaardleverancier kan ook een budgetmeter laten plaatsen als hij denkt dat de klant zijn factuur niet kan of wil betalen.

In Duitsland is er geen officieel sociaal tarief. In het verleden introduceerde een leverancier wel eens een regionaal sociaal tarief maar dit hield geen verplichting in voor de leverancier en was voornamelijk bedoeld als marketingstunt.

Verscheidene middenveldorganisaties houden zich bezig met het bestrijden van energiearmoede ook al bestaat hun voornaamste objectief soms enkel in het aanpakken van de klimaatproblematiek. In tegenstelling tot Groot-Brittannië gaat het niet enkel om liefdadigheidsorganisaties maar ook om bv. consumentenorganisaties en migrantenorganisaties.

¹¹ National Energy Action, http://www.warmzones.co.uk/text_c_what_is_warmzones.html

3.5.2.4. Korte bespreking andere landen

Oostenrijk kent geen afsluitbeleid: wanbetalers mogen afgesloten worden, maar dit zou niet vaak gebeuren. Er zijn geen sociale tarieven, wel

- Verwarmingstoelage in de winter
- Dienstverleners (ruimer dan energie) moeten herinneringen/ingebrekestellingen versturen vooraleer af te sluiten

Een aantal leveranciers biedt afbetalingsplannen en/of budgetmeters aan om afsluiting te voorkomen. De kosten verbonden aan budgetmeters worden gereguleerd om te voorkomen dat sociaal zwakke klanten teveel moeten betalen.

Supplier of last resort regeling: de aangeduide leverancier moet leveren aan gezinnen die er om vragen. Hij mag wel garanties of voorschotten vragen. Afsluiting is dus mogelijk als de klant ondanks diverse aanmaningen niet betaalt.

Verder verwijst regulator E-control naar het systeem van sociale zekerheid dat klanten moet helpen met betrekking tot basisgoederen en –diensten waaronder energie.

Luxemburg

Als de klant zijn facturen niet binnen de 15 dagen betaalt, krijgt hij een herinneringsbrief. Als de leverancier geen betaling ontvangt binnen 15 dagen vanaf het versturen van de herinnering, zal de leverancier aankondigen dat hij de klant binnen de 15 dagen zal afsluiten. Een kopie van deze brief vertrekt naar de sociale dienst van de gemeente.

De netbeheerder sluit de klant af op schriftelijke vraag van de leverancier. Als de schuld volledig betaald is, vraagt de leverancier de heraansluiting aan de netbeheerders. Dit moet binnen de 3 werkdagen gebeuren.

Er mag niet afgesloten als de sociale dienst de klant 'ten laste' neemt. De leverancier mag dan wel een budgetmeter plaatsen tot de volledige schuld betaald is. Na integrale terugbetaling vraagt de leverancier aan de netbeheerders om binnen de " werkdagen terug een gewone meter te plaatsen.

Alle kosten vallen ten laste van de klant.

Slovakije verwijst naar het sociaal beleid. Sommige leveranciers bieden wel vrijwillig hulp aan kwetsbare klanten.

Slovenië: de levering mag niet onderbroken worden als het leven of de gezondheid van de afnemer daardoor in gevaar komt. De klant heeft nadat hij een herinneringsbrief ontvangt, 14 dagen de tijd om dat te bewijzen. De leveringskosten worden dan gesolidariseerd in de nettarieven.

Noorwegen: verwijst naar de sociale zekerheid. De sector zelf heeft een afspraak dat niet afgesloten wordt als leven of gezondheid van de afnemer op het spel staat. Het is aan de klant zelf om dit aan te tonen bij de netbeheerder om afsluiting te vermijden.

Denemarken verwijst naar de sociale overheden. Na een te volgen facturatieperiode kan dus gewoon afgesloten worden.

Tsjechië kent geen maatregelen tegen energiearmoede en verwijst algemeen naar de 'act on assistance in material need' waarvan het basisprincipe is dat ieder verantwoordelijk is voor zijn eigen sociale situatie. Deze wet voorziet in bepaalde gevallen wel financiële hulp, bijvoorbeeld een supplement om redelijke kosten voor huisvesting (inclusief energieconsumptie) te dekken.

3.5.2.5. Conclusies

Uit de vergelijking met andere landen blijkt dat Vlaanderen gemiddeld meer maatregelen kent ter bescherming van de consument in de energiemarkt. Zo bestaat er geen sociaal tarief in andere landen en doen ze voornamelijk beroep op de algemene sociale zekerheid om steun te verlenen aan een afnemer met betalingsproblemen.

3.6. Budget netbeheerders Sociale Openbaredienstverplichtingen

Op dit moment zijn geen gegevens beschikbaar die toelaten om de kosten die samenhangen met de uitvoering van de sociale openbaredienstverplichtingen door alle Vlaamse netbeheerders correct en volledig in kaart te brengen. Op de vraag aan de netbeheerders om hierover gegevens aan te leveren, kwam als antwoord dat er wellicht tussen de netbeheerders verschillen in visie bestaan met betrekking tot welke kosten kunnen worden ondergebracht onder de sociale openbaredienstverplichtingen. Een correct en uniform detailbeeld op de kosten is naar hun mening onmogelijk zolang niet duidelijk wordt vastgelegd welke kosten op welke manier mogen ondergebracht worden onder de noemer sociale openbaredienstverplichtingen. De netbeheerders laten verder weten dat een deel van de processen die te maken hebben met de sociale openbaredienstverplichtingen verschillende diensten in de organisatie doorkruisen, wat een versleuteling van de kosten bemoeilijkt. Bovendien bestaan er organisatorische en procesmatige verschillen tussen de netbeheerders. De huidige regelgeving bevat ook geen specifieke bepalingen over de samenstellende delen van de kost van de sociale openbaredienstverplichtingen. De netbeheerders verklaarden zich tijdens een overleg op 14 september 2011 wel bereid om van zodra de in aanmerking te nemen kosten duidelijk bepaald zijn, uniforme budgettaire gegevens aan te leveren.

Bijvoorbeeld met betrekking tot oninvorderbare en af te boeken schulden voor de levering van aardgas en elektriciteit aan de sociale klanten van de netbeheerders kan men zich de vraag stellen of deze al dan niet thuishoren in de kosten van de sociale openbaredienstverplichtingen. Deze oninvorderbare (en afgeboekte) schulden vormen een belasting voor de begroting van de distributienetbeheerders en dus voor de tarieven. Ter indicatie: voor de netbeheerders onder Infrac waren de jaarlijks afgeboekte schulden voor elektriciteit en aardgas in 2010 goed voor 1,6 miljoen euro. Voor 2010 bedroeg de totale omzet "sociale leverancier aardgas en elektriciteit" van de distributienetbeheerders actief onder de Infrac 25,8 miljoen euro. De afgeboekte kosten voor die periode vertegenwoordigen 6% van de omzet¹².

Het aantal personeelsleden dat de netbeheerders inzet in de processen die rechtstreeks bijdragen tot de uitvoering van de sociale openbaredienstverplichtingen, geeft een indicatie van de omvang van de werklust en de kosten. Bij Eandis gaat het om zowat 150 personeelsleden, bij Infrac zijn het er 36.

De dienst externe communicatie van Eandis publiceerde in april 2011 een filmpje¹³ waarin men de samenstelling van het distributienettarief toelicht. Dit geeft een indicatie van wat de sociale openbaredienstverplichtingen de afnemer kosten. Voor een gemiddeld Vlaams gezin met 2 kinderen met een elektriciteitsverbruik van 3.500 kWh bedraagt de jaarlijkse kost 670 euro, samengesteld uit de aandelen 33% energie, 37% distributienetbeheer, 4% transport, 9% heffingen en 17% BTW.

De 250 euro kosten voor het netbeheer vallen uiteen in 3 delen:

- 165 euro voor Techniek (66%)
- 23 euro voor Sociaal (9%)
 - 14 euro gratis kWh (5,6%)
 - 2 euro straatverlichting (0,6%)
 - 7 euro voor de sociale openbaredienstverplichtingen (2,8%, samenstelling niet nader bepaald)
- 63 euro voor Milieu (25%)
 - 54 euro voor groenestroomcertificaten (22%)
 - 9 euro voor openbaredienstverplichtingen voor rationeel energiegebruik (premies) (3%)

Conclusie: de sociale openbaredienstverplichtingen vertegenwoordigen voor een gemiddeld gezin met 2 kinderen 2,8% van de aangerekende distributienetkosten. Op de totale factuur van 680 euro voor dit gezin nemen deze kosten 1% van de totale factuur in beslag.

¹² cijfers van de netbeheerders die niet afgetoetst zijn bij de Creg die tariefbevoegdheid heeft

¹³ http://www.eandis.be/eandis/klant/k_netarieven.htm

4. Andere bronnen/overlegorganen van het VEA en de VREG waar de thematiek van energiearmoede aan bod komt

Naast het evaluatietraject dat in 2010 werd opgezet, werken het VEA en de VREG ook op meer continue basis met heel wat partners rond energiearmoede. Ook hieruit werd inspiratie gehaald voor deze evaluatie en de aanbevelingen.

4.1. Permanent Armoede Overleg (PAO)

Het armoededecreet van 21 maart 2003 vormt de wettelijke basis van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding. De coördinerende minister voor armoedebestrijding legt binnen twaalf maanden na het aantreden van de Vlaamse Regering een actieplan armoedebestrijding¹⁴ dat vijf jaren loopt ter goedkeuring voor aan de Vlaamse Regering. Het actieplan komt tot stand met participatie van de doelgroepen, in partnerschap met het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar armen het woord nemen en andere maatschappelijke actoren en adviesorganen. Bij besluit van 9 juli 2010 keurde de Vlaamse Regering het Vlaams actieplan armoedebestrijding 2010-2014 goed.

Iedere Vlaamse minister wijst binnen zijn beleidsdomein één of meer aandachtsambtenaren voor armoedebestrijding aan, die verantwoordelijk zijn voor de voorbereiding en de voortgangscntrole van het actieplan. Sinds begin 2008 nemen zowel bij de VREG als bij het VEA een medewerker de functie van aandachtsambtenaar 'armoedebestrijding' mee op in het takenpakket. Omdat armoede een probleem is dat veel raakvlakken heeft met verschillende beleidsdomeinen is er regelmatig overleg nodig. Daarom is het permanent armoedeoverleg (PAO) opgestart dat bestaat uit het Horizontaal PAO en het Verticaal PAO.

4.1.1. Horizontaal PAO

In het Horizontaal PAO komen de aandachtsambtenaren uit de verschillende departementen en agentschappen van de Vlaamse administratie een viertal keer per jaar samen met medewerkers van het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen en enkele bijkomende experts. Ook het interfederale Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en de vzw De Link nemen deel aan het overleg. Dit overleg coördineert, evalueert en actualiseert de acties uit het plan en realiseert afstemming tussen de verschillende beleidsdomeinen.

Voor wat betreft het beleidsthema energie werd in het actieplan als strategische doelstelling opgenomen dat elk gezin in Vlaanderen recht heeft op toegang tot betaalbare energie en op maat wordt ondersteund om energiebesparing in de woning te realiseren. Volgende operationele doelstellingen met bijhorende acties moeten hiertoe bijdragen:

- energiebesparende maatregelen houden de energiekosten van woningen in toom, zowel bij eigenaars als bij huurders in de private en de sociale huursector:
 - Minimale energieprestaties opleggen aan alle verhuurde woningen.
- via openbardienstverplichtingen garanderen de leveranciers kwaliteitsvolle dienstverlening in samenwerking met een sterke regulator die hierop toeziet:
 - Vlaamse burgers informeren met betrekking tot de werking en de mogelijkheden van de Vlaamse energiemarkt en hen aansporen een bewuste keuze te maken voor een leverancier.
- iedereen is voldoende geïnformeerd over de mogelijke keuzes op de energiemarkt en de ondersteuningsmaatregelen op vlak van energiebesparing:
 - Gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden stimuleren en ondersteunen om een laagdrempelig energieloket te integreren in het woonloket waar kwetsbare (kandidaat-)huurders en eigenaars terecht kunnen voor informatie, ondersteuning en begeleiding op maat rond energiebesparing, energierenovatie en energiezuinig bouwen en

¹⁴ zie <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/armoede/vlaamsactieplan/Paginas/inhoud.aspx>

verbouwen en de bestaande ondersteuningsmechanismen (energiebesparing en woonkwaliteit) en rechten en plichten op de energiemarkt (keuze energieleverancier, sociale openbaredienstverplichtingen).

4.1.2. Verticaal PAO Energie / Verticaal PAO LAC

Het Verticaal PAO wordt per beleidsdomein georganiseerd met als taak de beleidsinitiatieven te toetsen aan de visie en de ervaring van de doelgroep en voorstellen tot bijsturing te formuleren. Het decreet bepaalt dat het de verantwoordelijkheid is van iedere Vlaamse minister om dit overleg te organiseren in overleg met het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar armen het woord nemen. Het verticaal overleg vindt minstens twee keer per jaar plaats. De aandachtsambtenaren nemen deel aan dit verticaal overleg binnen hun beleidsdomein.

Het Verticaal PAO Energie werd in januari 2010 samengesteld uit vertegenwoordigers van het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar armen het woord nemen, Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen vzw (inclusief vrijwilligers uit het project Armoede en Energie), het kabinet van de Vlaamse Minister van Armoedebestrijding Ingrid Lieten, het kabinet van de Vlaamse minister van Energie Freya Van den Bossche, de VREG en het VEA. Vanaf de tweede bijeenkomst werd ook het Steunpunt Armoedebestrijding structureel betrokken.

Het Verticaal PAO Energie kwam in 2010 samen op 26 januari en op 15 april. Na het in voege treden van het besluit van 13 maart 2009 betreffende de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, zocht Vlaams minister van energie Freya Van den Bossche oplossingen voor dringende knelpunten. Tijdens deze bijeenkomsten werd dan ook constructief samengewerkt rond de problematieken van schuldafbouw via de budgetmeter voor aardgas en elektriciteit en het gebrek aan de mogelijkheid tot een minimale levering aardgas via de budgetmeter. Het overleg droeg bij tot de uitwerking van de regelgeving rond de afbetaling van schulden via de budgetmeter en de minimumlevering voor aardgas (goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 12 november 2010).

De opstart van het Verticaal PAO Energie vormde tevens een aanleiding om op 24 februari 2010 samen met het kabinet van de Vlaamse minister van Armoedebestrijding Lieten en de Vlaamse minister voor Welzijn Vandeuren een thematisch armoedeoverleg rond de verbetering van de werking van de Lokale Adviescommissie die advies verleent rond het afsluiten van energie en water op te starten. In de schoot hiervan is in 2011 een werkgroep opgestart met als bedoeling goede praktijken te verzamelen en breed beschikbaar te stellen. Aan deze werkgroep die dit jaar samenkwam op 22 maart en 27 april, nemen ook de VVSG, de Federatie van Maatschappelijk Werkers en de Vlaamse Milieumaatschappij deel.

De deelnemers aan het Verticaal PAO Energie werden actief betrokken en geraadpleegd in het kader van de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen energie. In 2011 vond het Verticaal PAO Energie plaats op 21 maart en op 6 september. Tijdens de bijeenkomsten werd aan de deelnemers de gelegenheid geboden hun visie en verwachtingen met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen te verduidelijken. Er werd in het bijzonder gefocust op de optimalisatie van de minimale levering van aardgas op basis van de evaluatie van de eerste toepassing daarvan tijdens de afgelopen winterperiode (zie 3.2.2 en 6.2). De leden brachten daarnaast op verzoek ook meermaals zelf agendapunten aan, onder meer aangaande de problemen bij het opladen en aflezen van budgetmeters, de opvolging van de ontwikkelingen rond slimme meters en de problematiek van terugkeer naar een leverancier na opzeg.

Op vraag van de VVSG is afgesproken dat de VVSG voortaan systematisch wordt uitgenodigd voor het overleg. Ook de netbeheerders kunnen, afhankelijk van de agenda, betrokken worden. In het najaar van 2011 volgt nog minstens één samenkomst. Het Verticaal PAO Energie zal betrokken worden bij de voorbereiding van beleidsinitiatieven die voortspruiten uit de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen.

4.1.3. Acties in het kader van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding

Wat het beleidsthema energie betreft, geldt als strategische doelstelling in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding dat elk gezin in Vlaanderen recht heeft op toegang tot betaalbare energie en op maat ondersteund wordt om energiebesparing in de woning te realiseren. Verschillende initiatieven die de Vlaamse minister van energie nam op vlak van regelgeving hebben al tot concrete resultaten geleid die bijdragen tot deze doelstelling en de eraan gekoppelde operationele doelstellingen (zie 4.1.1).

Op voorstel van de Vlaamse minister van Energie en de Vlaamse minister van Financiën en begroting keurde de Vlaamse Regering op 10 september 2010 een regeling goed waarbij de Vlaamse overheid zich garant stelt voor de correcte terugbetaling van de door het FRGE aan de Lokale Entiteiten geleende bedragen. Gezinnen met een bescheiden inkomen kunnen bij een Lokale Entiteit terecht voor een goedkope lening voor de financiering van energiebesparende werken in de woning. Doordat deze Lokale Entiteiten zich voorheen garant moesten stellen voor de terugbetaling van deze leningen, aarzelden veel lokale besturen om mee te stappen vanwege angst voor wanbetalingen. Sinds die drempel is weggenomen, steeg het aandeel Vlaamse gemeenten waar de bewoners een dergelijke lening kunnen aanvragen gevoelig, zodat nu bijna 2/3 van de Vlaamse bevolking bij een Lokale Entiteit terecht kan voor een goedkope lening. Om de FRGE-leningen nog beter bekend te maken bij het Vlaamse publiek, werd door het VEA een brochure "Geld en energie besparen" opgesteld die vanaf april 2011 verspreid werd in alle Vlaamse gemeenten.

Met het decreet van 29 april 2011 werd het principe van minimale energetische prestaties in de Vlaamse Wooncode toegevoegd aan de lijst van elementaire veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsvereisten waaraan een woning moet voldoen. Huurwoningen zonder dakisolatie mogen vanaf 2020 niet langer worden verhuurd. Die maatregel zal vanaf 2015 geleidelijk worden ingevoerd. Intussen blijft een premie beschikbaar als stimulan. Een ontwerp van uitvoeringsbesluit dat de minimale energieprestatie-eis voor dakisolatie vaststelt, werd principieel goedgekeurd op 15 juli 2011.

Op 23 september 2011 gaf de Vlaamse Regering haar definitieve goedkeuring aan het Besluit waarmee openbaredienstverplichtingen die aan de netbeheerders worden opgelegd aangaande het rationeel energiegebruik worden aangepast. Vanaf 2012 worden de gratis huishoudelijke energiescans voorbehouden voor sociaal kwetsbare groepen. De netbeheerders krijgen ook de actieverplichting opgelegd om vanaf 2012 sociale dakisolatieprojecten uit te voeren voor een vastgelegde doelgroep van kwetsbare huurders. De netbeheerder staat in voor de volledige trajectbegeleiding, inclusief (al dan niet gedeeltelijke) financiering van de isolatiewerkzaamheden. Met een jaarbudget van 6 miljoen euro kunnen 3.000 woningen per jaar aangepakt worden. Er is daarnaast 28,5 miljoen euro vrijgemaakt om de sociale huurmarkt energiezuiniger te maken.

Sinds april 2009 loopt een subsidieregeling die energiebesparende investeringen (in dakisolatie, hoogrendementsbeglazing en condensatieketels) in woningen verhuurd door sociale verhuurkantoren, voor 100% subsidieert. Initieel was daar een totale enveloppe van 10 miljoen euro voor uitgetrokken. Naar verwachting zal dit budget in het najaar van 2011 zijn toegekend aan een 800-tal woningen. Medio 2010 werd duidelijk dat het budget niet zou volstaan voor de 970 woningen die de SVK's voor eind juni 2010 hadden aangemeld voor een aan de subsidieaanvraag voorafgaande verplichte woningscreening. Daarom werd in het kader van de begrotingscontrole 2011 een bijkomend budget van 2 miljoen euro voor het SVK-project uitgetrokken.

De VREG bereidt momenteel de lancering voor van een transparant neutraal monitoringsysteem dat afnemers via de website informatie geeft over de kwaliteit van de dienstverlening van de leveranciers. Samen met de bestaande prijsvergelijking moet dit de huishoudens ondersteunen in het vinden van een voordelige en klantvriendelijke leverancier van elektriciteit en aardgas. De VREG maakte ook afspraken met de federale ombudsdienst Energie rond samenwerking met betrekking tot klachtenbehandeling. De sociale statistieken die de VREG jaarlijks verzamelt en publiceert, werden vanaf het kalenderjaar 2010 gevoelig uitgebreid. Doordat de gegevens nu ook op gemeentelijk niveau

beschikbaar zijn, kunnen ze na koppeling met andere indicatoren waarover de Vlaamse Studiedienst beschikt, resulteren in een accuratere beeldvorming van verhoudingen en trends, waarmee het beleid rekening kan houden.

4.2. Werkgroep Energie en armoede

Over de periode 2003-2011 nam de werking van de Eandis-dienst "Sociale Openbaredienstverplichtingen" sterk toe. Tussen toen en vandaag groeide het aantal personeelsleden in deze diensten van 30 naar 150. Eandis organiseerde op 4 december 2009 een studiedag rond Energie & Armoede met als doelstellingen Eandis beter bekend te maken bij andere organisaties en de eigen medewerkers meer kennis te laten verwerven over de leefwereld van de klanten. Eandis werkte op basis van die dag een structurele vorming rond energie en armoede uit voor eigen personeel, maar wenste ook van externe partners signalen op te vangen om de werking te optimaliseren.

Eandis nam daarom het initiatief een werkgroep Energie en Armoede met externe partners op te starten met als doelstellingen elkaars werkwereid beter leren kennen, wederzijdse verwachtingen te formuleren en werkafspraken met elkaar te maken.

Deze informele werkgroep kwam inmiddels 3 keer samen (29 juni 2010, 28 oktober 2010 en 9 juni 2011). Naast Eandis maken meerdere CAW's en OCMW's, de VREG, het VEA, de VVSG, Samenlevingsopbouw, het kabinet Energie, de Federale Ombudsdienst voor Energie en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk deel uit van de werkgroep. Omdat de problematiek de netgebieden overschrijdt en vanwege de bekommernis de sociale beschermingsmaatregelen uniform toe te passen, stelden de deelnemers ook voor om Infrac te betrekken, wat gebeurde vanaf de derde samenkomst. De werkgroep komt beurtelings samen bij één van de partners.

Voor elke bijeenkomst wordt een agenda met actuele thema's voorbereid. Doorgaans is een presentatie het startpunt voor een discussie en uitwisseling van standpunten. Elk van de deelnemers bekijkt de behandelde thematiek door zijn eigen bril, wat vaak interessante aandachtspunten, opportuniteiten en belemmeringen aan het licht brengt. Onder meer volgende thema's werden behandeld:

- de moeizame terugkeer van de klanten van de netbeheerders naar de commerciële markt;
- de benutting van de middelen uit het Federaal Energiefonds voor de inzet van OCMW-medewerkers en de toekenning van tussenkomsten voor energiekosten;
- de verhoging in 2010 van het standaardtarief bij de sociale leverancier;
- de voorstelling van het jaarrapport van de Federale Ombudsdienst Energie;
- aftoetsing van de wijzigingsbesluiten minimale levering en schuldafbouw in de budgetmeter;
- het opladen van de budgetmeter voor aardgas buiten de winterperiode.

Eandis maakt van elke bijeenkomst een omstandig verslag en bezorgt ook al de gebruikte presentaties aan de deelnemers.

Deze op spontaan initiatief van Eandis gegroeide overlegstructuur zonder formeel statuut zal ook in de toekomst de gelegenheid bieden om ideeën en beleidsinitiatieven voor de sociale bescherming van energieklienten op macro- en microniveau zonder belemmeringen en rechtstreeks bij alle belanghebbenden af te toetsen. De ruime samenstelling van de werkgroep bewijst dat er binnen de omgeving van actoren die betrokken zijn bij de armoedeproblematiek een duidelijke bereidheid bestaat om blijvend een constructieve dialoog te voeren. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot een positieve evolutie van de wetgeving, wat op zich vooral ten goede komt van de doelgroep. De ruime samenstelling van de werkgroep is daar ook een bevestiging van. Op 13 oktober 2011 volgt een vierde samenkomst, ditmaal bij Infrac.

4.3. Vorming 2010-2011

4.3.1. Gegeven: VVSG

Twee keer per jaar, in het voorjaar en het najaar, verzorgen zowel de VREG als het VEA een module van een halve dag voor de opleiding 'Energievraagstukken voor hulpverleners'. Deze tweedaagse opleiding informeert hulpverleners in OCMW's en diensten voor schuldbemiddeling over achtergronden, maatregelen, middelen en mogelijkheden om het energievraagstuk van mensen die in armoede leven aan te pakken en behandelt al de verschillende aspecten van deze problematiek. Uit de feedback van de deelnemers komt heel wat nuttige informatie naar boven. Het laat ook toe om voeling met de realiteit te houden.

4.3.2. Gevolgd

- De VREG en het VEA namen op 3 december 2010 deel aan een studiedag die de CWAPE organiseerde naar aanleiding van de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen in Wallonië.
- Het VEA en het kabinet Energie namen op 10 mei 2011 deel aan de Studiedag "Wonen, Energie en Armoede" naar aanleiding van 10 jaar Samenlevingsopbouw met werkwinkels over o.a. de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen en woon-, water- en energieloketten.

4.4. Communicatieacties 2010-2011

We stellen vast dat de meest kwetsbare doelgroepen via de algemene communicatiemiddelen en –kanalen slecht bereikt worden. Samenlevingsopbouw bevestigde dit in een overleg met de VREG dat specifiek rond dit onderwerp georganiseerd was, maar kon hiervoor ook niet onmiddellijk oplossingen aanreiken. Suggesties om betere middelen en kanalen in te zetten naar specifieke doelgroepen zijn dan ook erg welkom.

Zowel de VREG als het VEA schenken op hun websites aandacht aan de verschillende aspecten van het sociaal energiebeleid. Naast deze courante kanalen, werden de afgelopen jaren ook diverse gerichte acties op stapel gezet.

4.4.1. Nieuwsbrieven

In de Nieuwsbrieven van de VREG worden SODV-gerelateerde onderwerpen besproken: periode niet-afsluiting verlengd (maart 2010), folder sociale maatregelen (maart 2010), gratis elektriciteit (mei 2010), rapport sociale statistieken (juni 2010), folder sociale maximumprijzen (november 2010), minimale levering aardgas (december 2010), kWh-prijs gratis elektriciteit (maart 2011), gratis elektriciteit (augustus 2011).

4.4.2. Digitale mailings naar gemeenten, OCMW's, woonwinkels, sociale verhuurkantoren, ...

De VREG lanceerde in juni 2011 twee digitale communicatietoolkits. Via twee digitale mailings worden gemeentebesturen, woonwinkels, sociale verhuurkantoren, OCMW's, ... naar een landingpagina gebracht en naar een digitale communicatietoolkit waarop kant-en-klare brochures, advertenties, e.d. kunnen gedownload worden. Er zijn 2 websitepagina's, www.vreg.be/digikit-energie (meer algemeen) en www.vreg.be/digikit-wonen (specifiek over verhuisvragen).

Dit communicatiemateriaal (folders, advertenties, ...) kan dan door hen gebruikt worden om hun klanten, burgers en contacten te informeren, hetzij rechtstreeks hetzij via hun eigen communicatiekanalen. Er is ook een algemene affiche met de dienstverlening van de VREG. Uit deze informatie kunnen zij putten om op hun beurt de burgers van hun gemeenten te sensibiliseren en te informeren. Deze campagne wordt herhaald in september 2011.

In 2011 zat de VREG hiervoor met Wonen Vlaanderen samen. Het was de bedoeling om de dienstverlening van de VREG nog eens expliciet voor te stellen aan de woonwinkels via een gerichte

mailing vanuit Wonen Vlaanderen. De VREG wil de woonwinkels helpen bij vragen die zij van burgers ontvangen, ook en vooral bij de burgers die niet beschikken over internet.

4.4.3. Communicatiecampagne naar allochtonen

In september 2011 lanceerde de VREG een specifieke campagne naar allochtone energieconsumenten.

De actie neemt 10 weken in beslag en bestaat uit twee fases. De focus hierbij ligt voornamelijk op een persoonlijke aanpak in combinatie met indoor affichage en de verdeling van folders.

Fase 1: Face-to-Face gesprekken

In eerste instantie worden interviews afgenomen binnen de doelgroep van jongeren, jong volwassenen en ouderen. Een promoteam licht tijdens dit gesprek kort toe wat de bedoeling is, stelt een aantal vragen om na te gaan wat leeft inzake energie, verhuizen van energie en kiezen voor de juiste energieleverancier, en bespreekt ook vragen en bemerkingen met de respondenten. De resultaten uit dit onderzoek worden na afloop gebundeld in een rapport. Op basis hiervan hebben we een idee over wat leeft binnen etnische doelgroepen, opdat we onze communicatie hierop kunnen afstemmen. Ook het materiaal wordt tijdens deze interviews gepretest op begrijpelijkheid, duidelijkheid, ...

Fase 2: Infosessies, affichage en folders

Er worden infosessies georganiseerd. Het promoteam zal op verschillende plaatsen in Limburg, Antwerpen en Oost-Vlaanderen de allochtonen informeren over VREG en aan de hand van een voorbeeldsimulatie motiveren zelf de V-test te doen en actief op zoek te gaan naar de juiste energieleverancier.

Daarnaast zullen eveneens affiches worden voorzien op ontmoetingsplaatsen zoals thee- en koffiehuis, verenigingen, winkels en kapperszaken, wat het thema nogmaals in de kijker plaatst en de gesprekken hieromtrent op gang trekt. Bovendien verlaagt dit eveneens de drempel om folders mee te nemen en zich thuis verder te informeren rond energie.

4.4.4. Energiedag voor lokale besturen

De VREG en het VEA nemen op 26 oktober 2011 deel aan de "Eerste energiedag voor lokale besturen" van de VVSG. Het is de bedoeling om de dienstverlening van de VREG en een aantal sociale maatregelen van het VEA extra onder de aandacht te brengen zodat lokale besturen een intermediaire rol op zich nemen om burgers te informeren die geen internet hebben en om de materie begrijpelijk voor te stellen.

4.4.5. Brochure Sociale Maatregelen in samenwerking met Samenlevingsopbouw

De VEA-brochure "Sociale maatregelen voor wie elektriciteit en aardgas koopt" (<http://www.energiesparen.be/publicaties>) uit 2004 was na een aantal wijzigingen aan de regelgeving toe aan een update. Samenlevingsopbouw zorgde in het kader van een gesubsidieerd project voor de inzet van sociale energieconsulenten voor het tekstmateriaal en het VEA zorgde voor de eindredactie, de lay-out en de druk in 30.000 exemplaren. Die brochure geeft uitleg over de extra beschermingsmaatregelen die met het besluit over de sociale openbaardienstverplichtingen van 13 maart 2009 werden ingevoerd. De brochure werd vanaf februari 2010 verspreid naar armenverenigingen, gemeenten, OCMW's en welzijnsorganisaties. Bijbestellen kan via www.energiesparen.be/publicaties. In het najaar van 2011 is een update gepland.

4.4.6. Campagne "Dakisolatie voor iedereen"

In 2010 startte het VEA de campagne "Dakisolatie voor iedereen" voor de moeilijk bereikbare doelgroep van mensen met een beperkt inkomen, ouderen en allochtonen. Hiervoor werd een brede samenwerking opgezet met tal van organisaties waar de doelgroep terecht kan voor een startpakket en begeleiding. Aan deze campagne werd ruim 260.000 euro besteed.

4.4.7. Brochure "Geld en energie besparen"

In maart 2011 lanceerde het VEA de brochure "Geld en energie besparen". Goedkope leningen voor energiebesparende investeringen" (<http://www.energiesparen.be/publicaties>) met duidelijke informatie over de groene lening, het FRGE, sociale leningen en de verschillende vormen van steun bij energiebesparende investeringen in de woning.

4.4.8. Boek "Je rechten als energiegebruiker"

In de EPO-wetreeks verscheen in het voorjaar van 2011 het Boek "Je rechten als energiegebruiker" met vrijwillige bijdrages van onder meer de VREG, het VEA, en Samenlevingsopbouw (http://www.epo.be/uitgeverij/boekinfo_boek.php?isbn=9789064457562)

4.5. Tweejaarlijks verslag Steunpunt Armoedebestrijding, luik energie

In deel 1 van het Verslag armoedebestrijding 2008-2009¹⁵ werd een luik '4.1 Naar een effectief recht op energie' toegevoegd. De inhoud en voorstellen in dit luik werden tijdens een overleg op 20 januari 2011 besproken met Henk Van Hootehem, medewerker van het Steunpunt.

4.6. Rapporten in het kader van project sociale energieconsulenten Samenlevingsopbouw

Sinds 2008 zet Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen ondersteund door een subsidie van de Vlaamse minister van Energie sociale energieconsulenten in. Naast het begeleiden van mensen die te kampen hebben met energiearmoede maakt het samenstellen van advies- en beleidsdocumenten met aandachtspunten voor de overheid deel uit van de deze projecten. De afgelopen jaren bezorgde Samenlevingsopbouw op basis van hun participatieve aanpak verschillende goed onderbouwde beleidsadviezen af over diverse thema's, onder meer:

- Jaarlijkse bundelingen van problemen op de vrijgemaakte energiemarkt;
- "Eerste Hulp bij Energieproblemen": tips voor welzijnswerkers bij het ondersteunen van mensen met energieproblemen;
- "Leidraad voor een goede praktijk van de lokale adviescommissie";
- Beleidsvisietekst "Naar een ambitieus beleid inzake energie en woonkwaliteit in Vlaanderen";
- Beleidsvisietekst "Lokale Woon-, water- en energiewinkels op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen".

5. Klachtenbeeld SODV ombudsman en VREG

Zowel de leveranciers (en netbeheerders) als de VREG en de Federale ombudsman voor energie behandelen klachten rond sociale openbardienstverplichtingen.

De klachten die de VREG en de ombudsman bereiken zijn in principe tweedelijnsklachten, dit wil zeggen dat de klager eerst met zijn probleem heeft aangeklopt bij zijn leverancier of netbeheerder zelf. Pas als de klager niet tevreden is met het resultaat van diens klachtenbehandeling, mag hij klacht indienen bij de VREG of bij de ombudsman.

Voor de klachten die de ombudsman verwerkt, verwijzen we naar diens [jaarverslag 2010](#)¹⁶.

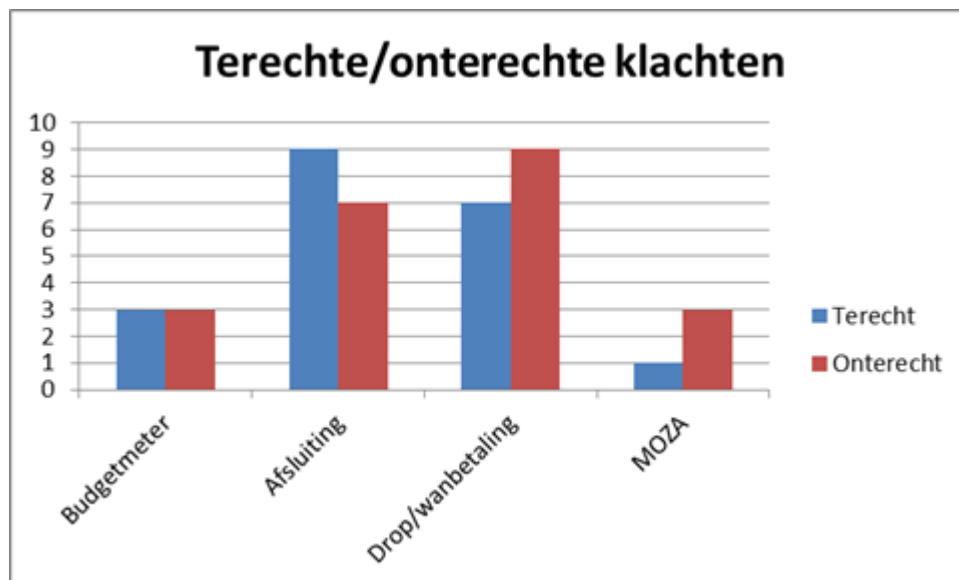
¹⁵ <http://www.armoedebestrijding.be/publicatiessteunpunt2jaarlijksverslag.htm>

¹⁶ <http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ombudsdienst-energie-NL.pdf>

Daarnaast krijgt de VREG ook veel informatievragen per mail en per telefoon zowel van afnemers als van hulpverleners en leveranciers zelf.

In totaal ontving de VREG 42 klachten gerelateerd aan de sociale openbaardienstverplichtingen, waarvan 20 terecht (zie figuur 1). Ook ontving de VREG in 2010 3 klachten over het niet toekennen van de sociale maximumprijzen. Omdat dit niet tot de Vlaamse bevoegdheid behoort, werden deze klachten voor verdere opvolging doorgestuurd naar de Ombudsdienst voor Energie.

Figuur 2: Klachten VREG 2010



MOZA

In het kader van MOZA (Move Out Zonder Afspraak) laten verhuurders het vaak na om de energielevering op zich te nemen in afwachting van een nieuwe huurder. Zo vinden we bij de onterechte klachten over MOZA bijvoorbeeld een klacht over onrechtmatig gasverbruik door een verhuurder. Die had de verhuis niet administratief in orde gebracht, ondanks het feit dat hij herhaaldelijk was gecontacteerd door de netbeheerder.

MOZA komt echter ook voor in andere situaties, bijvoorbeeld bij winkelpanden die tijdelijk leeg staan en waarvoor geen contract wordt aangegaan of in het geval van een scheiding (waarbij een van de partners het contract meeneemt naar zijn nieuwe verblijfplaats en de overgebleven partner nalaat een contract af te sluiten) een klacht vroeg om een opsplitsing van factuur zodat het energieverbruik aan de rechtmatige klant zou kunnen worden aangerekend. Deze laatste klacht was onterecht omdat de leverancier hier geen fout had gemaakt.

Bij de terecht klachten vinden we onder andere het niet verwerken door de leverancier van een verhuis die de klant wel correct had gemeld.

Budgetmeter

Bij de terecht klachten was er onder meer een klacht waarbij er verwarring was ontstaan over het gebruik van de deactivatiekaart. Dit illustreert dat een duidelijke handleiding bij de meter en een behulpzame klantendienst bij de netwerkbeheerder een absolute noodzaak zijn.

De onterechte klachten bevatten onder andere een klacht waarbij een klant met een openstaande schuld weigert om een budgetmeter te laten plaatsen en klachten over leveranciers of netwerkbeheerders die onbehelpzaam zouden zijn in situaties waar dat duidelijk wel het geval was.

Afsluiting

Eén burger meldde - terecht - dat hij zijn verhuis correct had aangegeven bij zijn leverancier, maar plots werd afgesloten voor elektriciteit en aardgas zonder dat hij hiervan werd verwittigd. Ook de onterechte verzegeling van een elektriciteitsmeter voor de gemeenschappelijke delen van een gebouw, waarbij de facturen naar een verkeerd adres werden verstuurd, is een gemelde en terechte klacht. Een wijziging van professioneel naar privé-contract die correct werd doorgegeven aan de leverancier aan de hand van verhuisdocumenten, maar niet werd opgevolgd, leidde uiteindelijk niet tot een afsluiting.

Eén leverancier heeft ook een contract onterecht geannuleerd, waardoor er bij de netbeheerder geen contract was gekend voor de betreffende EAN-codes. Ook met betrekking tot de termijnen waarbinnen afgesloten mag worden kwam er een terechte klacht binnen. Een netbeheerder had een klant op 29 november 2010 afgesloten voor aardgas, terwijl dat vanaf deze datum niet meer mocht.

Bij de onterechte klachten was er onder andere één van een professionele klant die zijn aanvraag tot leverancierswissel had ingediend op de dag dat het contract bij de vorige leverancier verviel, en dus veel te laat.

Ook de voorwaarden van de LAC worden niet altijd opgevolgd door de klager, waardoor deze onterecht klaagt.

Een goede controle van de EAN-codes en de meternummers door de netbeheerder is belangrijk. Zo is er een klacht waarbij een burger is verhuisd en gelijktijdig een leverancierswissel heeft aangevraagd. Vermits de burger verkeerde EAN-codes en meternummers had doorgegeven, heeft dit uiteindelijk tot een afsluiting geleid.

Bij één klacht was er sprake van fraude. De netbeheerder had vastgesteld dat de accumulatieverwarming kon geactiveerd worden tijdens de daguren terwijl dit normaal gezien beperkt is tot de daluren. Hierdoor kreeg de betrokkene voortdurend verwarming aan het voordelige nachttarief.

Drop/wanbetaling

Vragen die niet goed worden opgevolgd door de klantendienst van leveranciers leiden vaak tot een drop. Dit zijn situaties die men dus kan vermijden. Bijvoorbeeld: een burger krijgt van zijn leverancier wel facturen voor aardgas, maar niet voor elektriciteit. Hij heeft dit meermaals telefonisch gemeld, maar kreeg uiteindelijk een brief van de netbeheerder waarin staat dat zijn energieleverancier de energielevering beëindigt. De leverancier heeft intussen de nodige acties ondernomen om dit recht te zetten.

Zo was er ook een terechte klacht van een burger met zonnepanelen die een te hoog voorschotbedrag moest betalen en dit weigerde waarna hij gedropt werd. Hiervoor werd een annulatie van de drop uitgestuurd.

Bij de onterechte klachten vinden we een klant die vraagt om facturen naar het buitenland te versturen.

6. Conclusies en aanbevelingen

Uit de benchmarkoefening blijkt dat Vlaanderen, en bij uitbreiding ook de andere gewesten, een vrij verregaande wetgeving heeft met het oog op bescherming van kwetsbare energieafnemers. Uit de evaluatie bleek geen nood aan een radicale hervorming van het huidige model. Dit neemt niet weg dat een aantal verbeteringen wenselijk zijn.

Ook met het oog op de invoering van slimme meters in Vlaanderen en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden, is het niet efficiënt om het huidige model van de sociale openbaredienstverplichtingen in Vlaanderen op dit moment volledig te hervormen. Immers, met de invoering van slimme meters kunnen ook het marktmodel en de bijhorende rollen veranderen. Een andere rolkeuze heeft vanzelfsprekend ook het uitschrijven van een ander proces tot gevolg met de nodige aandacht voor het behouden van de bescherming van de consument. Omdat hieromtrent nog geen beslissingen genomen zijn, kon dit nog niet meegenomen worden in deze evaluatie. De werkgroepen die de

invoering van slimme meters bestuderen, zullen ook aandacht besteden aan de sociale bescherming in het nieuwe model. Een slimme meter laat daarnaast ook meer technische mogelijkheden toe zoals van op afstand activeren/deactiveren van de meter bij verhuizing of na een beslissing tot afsluiting. Ook hier moet gewaakt worden over het correct toepassen van de beschermingsmaatregelen.

Toch zijn er heel wat aanpassingen die, in afwachting van de uitrol van slimme meters, nu al aangewezen zijn. Onderstaande voorstellen worden voorgelegd aan Vlaams minister van Energie Van den Bossche met het oog op verdere toetsing bij de stakeholders. Deze toetsing zal de vorm aannemen van een halve studiedag waarop de aanpassingen voorgesteld kunnen worden, waarna de stakeholders schriftelijk feedback kunnen geven. Voor de trajecten die op langere termijn zullen uitgevoerd worden, wordt ook in de toekomst continu overlegd met de stakeholders.

In 2009 en 2010 waren er nog heel wat aanpassingen aan de huidige regelgeving met betrekking tot sociale openbardienstverplichtingen, waaronder de invoering van de minimumlevering aardgas. Deze konden nog niet volledig geëvalueerd worden. De evaluatie van de sociale openbardienstverplichtingen blijft natuurlijk niet beperkt tot dit rapport, maar is een continu proces.

6.1. Dienstverlening leveranciers

De vrijmaking van de energiemarkt moest leiden tot concurrentiële prijzen en een betere dienstverlening. Al vrij snel ontwikkelde de VREG een leveranciersvergelijkingsmodule voor huishoudelijke afnemers op de website die naast prijzen ook enkele aspecten van de leveringsvoorwaarden van de leveranciers vergelijkt. Op het vlak van dienstverlening wordt er nog teveel uitgegaan van het feit dat de markt haar werk zal doen. Het is echter niet evident om snel van leverancier te veranderen wanneer men niet tevreden is over de geleverde dienstverlening. Wanneer je oudbakken brood of bedorven eetwaar krijgt bij je bakker, kan je de volgende morgen gewoon bij een andere bakker binnenstappen. Voor energie ligt dit iets moeilijker.

Bij de start van de liberalisering lag de focus op klantenwerving zonder dat leveranciers hun administratieve processen op orde hadden. Vanuit Samenlevingsopbouw, maar ook vanuit de OCMW's en uit de klachten die de VREG/ombudsman bereiken, blijkt dat de dienstverlening van de leveranciers ook nu soms nog te wensen overlaat. Het gaat dan over de administratieve processen (facturatie, switch, verhuizing) en over de bereikbaarheid en dienstverlening van de klantendienst. Nochtans is dienstverlening, naast de inkoop van energie en nomineren, een belangrijke kerntaak van de leverancier.

Slechte dienstverlening ondermijnt het vertrouwen van de afnemer in de vrijmaking van de markt en is dus een barrière voor switching. Uit de VREG-enquêtes¹⁷ blijkt dat de gemiddelde afnemer betrouwbaarheid en een goede dienstverlening belangrijk vindt bij de keuze van een leverancier. De dienstverlening van de energieleveranciers heeft ook een *sociale* dimensie. Mensen in armoede worden nog harder geraakt door een slechte dienstverlening. Uit een onderzoek van EnergyWatch¹⁸, een toonaangevende onafhankelijke Engelse consumentenorganisatie voor energie, bleek dat slechte dienstverlening energieafnemers in het vakje 'wanbetalers' kan duwen. De ervaringen van de VREG bevestigen dit. Slechte facturatie leidt immers soms tot achterstallige (hoge) facturen en rechtzettingen. Afnemers die het niet breed hebben maar maandelijks budgetteren en hun facturen zo correct mogelijk betalen, kunnen door deze extra facturen in problemen komen.

Bovendien is het overduidelijk dat slechte dienstverlening leidt tot *extra kosten*, zowel bij de leverancier (oproepen call center, rechtzettingen,...) als bij de afnemers (telefoonrekening kan oplopen bij lange wachttijden, het meermaals aangetekend verzenden van brieven die niet beantwoord worden).

¹⁷ Resultaten enquête 2010: Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt - <http://www.vreg.be/rapp-2010-11-0>

¹⁸ Ondertussen is de taak van EnergyWatch overgenomen door Consumer Focus (<http://www.consumerfocus.org.uk/>), maar ook deze organisatie zou verdwijnen in het kader van de besparingsinspanningen van de huidige UK-regering.

- **Monitoring kwaliteit dienstverlening leveranciers**

De VREG heeft in het verleden al initiatieven ondernomen die tot doel hebben de dienstverlening van de leveranciers te verhogen. Zo werkte de VREG mee aan het oorspronkelijke en aan het herwerkte Akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" (hierna het Consumentenakkoord) en aan de Gedragscode rond verkoop op afstand¹⁹ en werden bilaterale vergaderingen georganiseerd met leveranciers rond concrete problemen in verband met klachtenbehandeling, facturatie en informatieverlening,...

Via de website van de VREG kan een afnemer de verschillende leveranciers vergelijken op het vlak van prijzen. Prijzen zijn dan ook objectief vergelijkbaar. Veel moeilijker is het voor een afnemer om de kwaliteit van de dienstverlening door de leveranciers te beoordelen. Dat kan meestal pas op het moment dat je klant bent bij een leverancier. Daarom werkt de VREG momenteel aan een manier om ook de leveranciers die leveren aan huishoudelijke afnemers zo objectief mogelijk te beoordelen op hun dienstverlening en dit mee te geven aan de afnemer op het moment dat hij op zoek gaat naar een nieuwe leverancier.

Deze taak werd in de beleidsbrief 2010-2011²⁰ van Vlaams minister voor Energie Van den Bossche expliciet aan de VREG opgelegd:

"Om het vertrouwen van de burger in de vrije markt verder te vergroten, heb ik de VREG de opdracht gegeven om een instrument op te bouwen om de dienstverlening van de leveranciers objectief en kwantitatief te meten. Het kan bijvoorbeeld gaan over de monitoring van de dienstverlening van de call-centers van de leveranciers, de tijd die nodig is voor leveranciers om een afdoend antwoord te bezorgen op vragen en klachten van hun klanten, het aantal klachten dat gericht wordt aan de leverancier zelf of aan de ombudsdiensten met betrekking tot de leverancier,... Bedoeling is om deze informatie dan op te nemen in de leveranciersvergelijking, de 'V-test', op de website van de VREG. In het najaar van 2010 is er overleg gepland tussen de VREG en de energieleveranciers over de wijze waarop deze monitoring kan verlopen."

De methodiek om deze taak in te vullen, wordt momenteel verder uitgewerkt in overleg met de sector. Bedoeling is dat de VREG nog dit jaar op haar website een eerste indicatie van de kwaliteit per leverancier publiceert, al dan niet gelinkt aan de leveranciersvergelijking. De komende jaren zal deze methodiek geleidelijk aan verder uitgebouwd worden. Mensen die niet over internet beschikken, zullen deze informatie, net zoals voor de huidige leveranciersvergelijking, telefonisch kunnen opvragen via het gratis nummer 1700.

- **Bereikbaarheid**

Zowel afnemers als hulpverleners klagen over de bereikbaarheid van de leveranciers en hun call centers. Deze problematiek wordt meegenomen in de monitoring kwaliteit dienstverlening.

Daarnaast werd in juni 2001 het "Neem's Op-charter"²¹ definitief ondertekend. Het charter is het gevolg van de 'Neem 's op'-actie eind 2010 van het Radio 1-programma Peeters & Pichal waar geijverd werd voor meer klantvriendelijkheid bij het behandelen van vragen en klachten van klanten, in het bijzonder door callcenters. Na zes maanden onderhandelen, hebben de Federale Minister van Ondernemen en Vereenvoudiging Van Quickenborne, Test-Aankoop en de bedrijven een bindend akkoord bereikt dat ook ondertekend werd door de grootste energieleveranciers.

Veel OCMW's behartigen de belangen van hun inwoners en ook zij klagen over de toegankelijkheid en de steeds wisselende contactpersonen bij de leveranciers. De Waalse regulator CWaPE heeft wettelijk vastgelegd dat de leveranciers een inbelpunt en een mailadres moeten voorzien voor OCMW's²².

¹⁹ <http://www.vreg.be/akkoord-en-gedragscode>

²⁰ <http://www2.vlaanderen.be/economie/energiesparen/beleid/beleidsbrief%20energie%202010-2011.pdf> p.76

²¹ <http://www.vincentvanquickenborne.be/blog/2011/06/bindend-charter-%E2%80%98neem-%E2%80%98s-op-%E2%80%99-max-25-min-wachttijd-bij-callcenters-vanaf-1-jan-2012/>

²² (Art. 8bis. Les fournisseurs sont tenus de mettre en place un point de contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale dans le cadre de leurs missions – AGW du 28 février 2008, art. 8).

Voorstel: Een openbaredienstverplichting voor de leveranciers toevoegen die voorziet in een specifiek contact (back office) voor OCMW's zodat zij niet via het call center moeten passeren. In afwachting van deze wetsaanpassing kan de VREG dit al adviseren aan de leveranciers.

- **Betaalplannen leveranciers**

Het al dan niet toestaan van betaalplannen door leveranciers aan hun klanten en de hoogte van de afbetaling, wordt momenteel niet geregeld in de wetgeving en is dus onderdeel van hun commercieel beleid. De meeste leveranciers beperken de duurtijd van de afbetalingsplannen tot maximaal 12 maanden, wat niet onlogisch is gezien op dat moment de volgende eindafrekening er al aan komt. Bovendien kan de klant na afloop van het contract switchen naar een andere leverancier zodat de schuldeisende leverancier minder grip heeft op zijn vroeger klant.

Uit de sociale statistieken (cfr. supra 3.2.1.2) blijkt echter wel dat meer dan 40% van de afbetalingsplannen bij de leveranciers niet nageleefd worden. Dit kan wijzen op weinig realistische afbetalingsplannen, hoewel ook leveranciers gebaat zijn bij een soepeler afbetalingsplan omdat dit de kans vergroot dat ze de schuld kunnen recupereren. De CWaPE bestudeert momenteel de piste om de leverancier te verplichten afbetalingsplannen toe te staan. Ook in Brussel wordt meer waarde gehecht aan afbetalingsplannen.

Anderzijds valt ook te verdedigen dat mensen met schulden geholpen worden vooraleer de schulden te hoog oplopen.

Als de schuld ontstaat na een fout van de leverancier (bijvoorbeeld omdat gedurende lange tijd geen voorschotfacturen gestuurd werden), zou de leverancier wel soepeler moeten zijn.

Voorstel: De VREG voert (ten vroegste in 2012) een onderzoek naar de afbetalingsplannen bij leveranciers en volgt het effect van de geplande verplichtingen in Wallonië verder op.

6.2. Budgetmeters

De algemene tevredenheid over budgetmeters is hoog, vooral dan voor wat betreft de budgetmeter elektriciteit betreft. OCMW's stellen dat het moeilijk is om mensen te overtuigen van de voordelen, maar eens ze de budgetmeter elektriciteit kennen, willen de meeste deze ook houden.

Ook uit de enquête van de Waalse regulator CWaPE bleek dat de tevredenheid over dit instrument eerder hoog is.

Met betrekking tot de aardgasbudgetmeter, die nog maar recent gebruikt wordt, zijn de meningen verdeeld: het blijft een instrument om te budgetteren, met als grootste nadeel dat geen minimale levering mogelijk is en dat in de winter hoge oplaadbedragen nodig zijn om over aardgas te beschikken, zeker als er ook een afbetalingsplan geprogrammeerd zit in de budgetmeter.

- **Oplaadpunten**

De enquêteresultaten spreken elkaar op dit punt een beetje tegen. Enerzijds is de tevredenheid over de oplaadmogelijkheden hoog: 90,9% van de gebruikers van de budgetmeter voor elektriciteit (360 respondenten) en 94,3% van de gebruikers van de budgetmeter voor gas (215 respondenten) geeft aan tevreden te zijn over de oplaadmogelijkheden. Anderzijds wordt als 2e belangrijkste nadeel van de budgetmeters wel 'te weinig oplaadmogelijkheden' opgegeven. Nadelen van de bestaande oplaadpunten bij OCMW's en klantenkantoren netbeheerder zijn:

- Weinig of geen laatavondopeningen: vooral voor werkende mensen kan dit een probleem zijn. Het is immers niet altijd evident om de oplaadkaart en het cash geld met iemand anders mee te geven om te gaan opladen.
- OCMW: Sommige mensen vinden dit stigmatiserend en verkiezen een 'anoniemere' oplossing.
- Afstand tot oplaadpunt: Er moet minstens 1 oplaadpunt zijn per gemeente, maar zelf dan is de afstand tot het dichtstbijzijnde oplaadpunt nog te groot.

Er is dus nood aan alternatieve oplaadtechnologieën. Eandis, Infrax en de Waalse netbeheerders onderzoeken een aantal pistes die zowel toepasbaar zijn voor de klassieke budgetmeters (rekening houdend met de doelgroep) als in latere fase ook voor de slimme meters.

Voorstel: Project netbeheerders rond alternatieve oplaadmogelijkheden opvolgen

- **Schuldafbouw in de budgetmeter**

De combinatie van automatische schuldafbouw en hoge opladingen voor gas in de winterperiode zorgt voor problemen. In veel gevallen gaat dit echter over de hoge schulden opgebouwd voor de installatie van de aardgasbudgetmeter, gezien pas recent aardgasbudgetmeters geplaatst worden. Een aardgasafnemer die nu bij de netbeheerder terecht komt, krijgt veel sneller een aardgasbudgetmeter en heeft geen kans meer om schulden op te bouwen. Dit probleem zal dus binnen een aantal jaar grotendeels opgelost zijn.

Anderzijds is de automatische schuldafbouw (voor bedragen tot 750 euro a rato van 5 euro per week per energie) zoals ingevoerd in 2010 een alternatief voor de klassieke betaalplannen van de netbeheerders die minder soepel waren. Door de automatische schuldafbouw wordt de schuld gespreid over maximaal 3 jaar. Deze afbetalingstermijnen zijn dus zeker ruim te noemen in vergelijking met andere sectoren en producten. Gezinnen die niet over de middelen beschikken om hun energieschulden over 3 jaar af te betalen, wenden zich best tot de hulpverlening omdat hun problematiek ongetwijfeld ook ruimer is dan enkel energieproblematiek.

Een problematiek die hier duidelijk mee samen hangt, is het feit dat afnemers geen duidelijk zicht meer hebben op hun schuldsituatie omwille van het ingewikkelde schuldafbouwsysteem in de budgetmeter.

Het is ook niet eenvoudig om de schuldsituatie op een bepaald moment te kennen. Immers, deze situatie hangt af van:

- Het correcte tarief: het tarief toegepast in budgetmeters wijzigt zesmaandelijks maar dit kan niet altijd op het moment van tariefaanpassing zelf worden geprogrammeerd in de budgetmeter zelf. De eerste keer dat de klant zijn kaart komt opladen na deze aanpassing, wordt deze via de kaart overgezet op de meter.
- Het krediet in de meter zelf kan ook onder nul gaan (negatief krediet). De netbeheerder kan dit echter niet van op afstand uitlezen.

Voorstel: De netbeheerders moeten op regelmatige basis (minstens jaarlijks) een transparant overzicht bezorgen van de schuldsituatie, bijvoorbeeld op scherm oplaadterminal (afprintbaar).

- **Budgetmeter gas / minimale levering**

De gemelde problemen in verband met de aardgasbudgetmeter (o.a. de hoge verbruikskosten in de winterperiode en de onmogelijkheid om technisch te voorzien in een minimale levering van aardgas vergelijkbaar met de 10 A) blijven een probleem, ook na de installatie van slimme meters. Deze laatsten bieden wel de mogelijkheid om het verbruik beter op te volgen.

Het systeem van minimale levering aardgas werd net voor de winter 2010-2011 ingevoerd. Het heeft als doel te vermijden dat mensen die met aardgas verwarmen in de koude winterperiode zonder verwarming vallen doordat ze onvoldoende geld hebben om hun aardgasbudgetmeter op te laden om zo een deel van de woning te verwarmen. Naar analogie met de minimale levering elektriciteit aan 10 A, werd gezocht naar een systeem dat de gebruikers toelaat zich minimaal te verwarmen. Voor de winter 2011-2012 wordt dit binnen de contouren van de bestaande regelgeving behouden. Via de VVSG-nieuwsbrief van 6 september 2011 werden de OCMW's hierover al een eerste keer ingelicht. Aangezien de prijzen voor aardgas het afgelopen jaar zijn geëvolueerd, moesten de bedragen die in het kader van deze regeling worden toegekend, aangepast worden. Net zoals voor de vorige winterperiode, worden die bedragen op basis van een ongewijzigde berekeningsmethode gebaseerd op enerzijds het gemiddelde tarief dat de aardgasnetbeheerders als sociale leverancier aanrekenen aan de huishoudelijke klanten die ze beleveren en anderzijds de sociale maximumprijs voor aardgas,

zoals ze beide gelden tussen 1 augustus 2011 en 31 januari 2012. Bij ministerieel besluit van 9 september 2011 werden de aangepaste bedragen van de tussenkomsten voor de komende winterperiode vastgelegd. Op basis van overleg met de VVSG en de netbeheerders werden bovendien een aantal afspraken gemaakt:

- een systematische bevraging in het vroege najaar van alle OCMW naar enerzijds hun engagement om al dan niet van de regeling gebruik te maken en anderzijds de manier waarop ze naar hun cliënten aan sensibilisering doen;
- de update van de richtlijn voor de toepassing en de aanpassing van de registratietool die de OCMW's gebruiken om de voorgefinancierde bedragen te recupereren bij de aardgasnetbeheerders in functie van verlaging van de administratieve last en verbetering van de analysemogelijkheden voor evaluatie;
- grondige en proactieve sensibilisering van de in aanmerking komende klanten bv. via het door het VEA en de VVSG voor de OCMW's beschikbaar stellen van een standaardbrief.

Voorstel: vanaf het najaar 2011 onderzoeken hoe het systeem van minimale levering van aardgas voor budgetmeterklanten verder geoptimaliseerd kan worden en of dit al dan niet aanpassingen aan de regelgeving vergt.

Voorstel: In 2011 wordt gericht gecommuniceerd over deze maatregel

- ***Budgetmeters in sociale woningen***

Artikel 5.6.3. Van het Energiebesluit bepaalt dat elke netbeheerder in elke wooneenheid die door een door de Vlaamse Regering erkende lokale sociale huisvestingsmaatschappij wordt gebouwd, en die nieuw aangesloten wordt op het (aardgas)distributienet, een budgetmeter voor elektriciteit en aardgas moet plaatsen in plaats van een standaardelektriciteitsmeter. De meerkosten van de budgetmeter tegenover de gewone meter vallen ten laste van de netbeheerder en worden dus gesolidariseerd via het distributienettarief.

De netbeheerders beweren echter dat in sociale woningen niet significant meer budgetmeters geplaatst worden dan in andere woningen. Standaard in alle nieuwe sociale woningen budgetmeters plaatsen zou dus een onnodig en sterk kostenverhogend effect hebben op de nettarieven. Op vraag van de netbeheerders vroeg Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche om de efficiëntie en effectiviteit van deze beleidsmaatregel terug te onderzoeken. De netbeheerders beschikken in hun databestanden over de adresgegevens van woningen waar tot op heden een budgetmeter werd geplaatst. De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen beschikt over een inventaris van de bestaande sociale woningen in Vlaanderen. Om aan de vraag van de minister te kunnen beantwoorden, moeten beide bestanden aan elkaar gekoppeld worden. Echter, adresgegevens, ook zonder de aanduiding van de naam van de bewoner of eigenaar, worden beschouwd als persoonsgegevens en zijn dus privacygevoelig. Het kost dan ook onevenredig veel tijd en administratieve inspanningen om de adresgegevens van budgetmeters te koppelen aan de inventaris van de sociale woningen met inachtnaam van alle privacyregels. Om die reden kon de koppeling vooralsnog niet gebeuren.

De ratio achter de invoering van artikel 5.6.3. was tweërlei:

- Vermijden dat in sociale woningen bij de bouw ervan eerst een gewone energiemeter geplaatst werd die binnen de kortste keren moest vervangen worden door een budgetmeter. We kunnen dus niet aantonen dat in sociale woningen niet meer budgetmeters geplaatst zijn dan in het gemiddeld Vlaams woningbestand zoals de netbeheerders vermoeden. Echter, wanneer standaard een budgetmeter geplaatst wordt die aanvankelijk functioneert als een gewone tweevoudige meter, moet de netbeheerder op het moment dat budgetmeterfunctie geactiveerd moet worden, alsnog ter plaatse komen. Niet alleen de meerkost van de budgetmeter, maar ook de verplaatsingskost weegt zwaar door in de kost van de plaatsing van de budgetmeter. Qua kostenbesparing levert deze maatregel dus niet het vooropgestelde effect.
- Als in sociale woningen iedereen een budgetmeter heeft, is dit minder stigmatiserend: actieve en niet-actieve budgetmeters staan in appartementsgebouwen naast elkaar. Echter, mensen

die ooit een actieve budgetmeter hadden, kunnen perfect zien welke budgetmeters actief zijn en welke niet. Ook het feit dat mensen de oplaadkaart in en uit de budgetmeter stoppen, blijft mogelijk niet onopgemerkt. Ook dit argument houdt dus niet helemaal steek.

Voorstel: art.5.6.3. uit het Energiebesluit van 19 november 2011 schrappen in afwachting van de plaatsing van slimme meters.

- **Doelgroep budgetmeter**

De wetgeving omschrijft duidelijk wie recht heeft op een budgetmeter/wie een budgetmeter moet krijgen. Vanuit de OCMW's klinkt de vraag om hier soepeler mee te kunnen omgaan door enerzijds:

- het LAC te laten beslissen om geen budgetmeter te plaatsen binnen de 60 dagen na de ingebrekestelling van de netbeheerder (voorbeeld: gehandicapten die moeilijk tot aan meter zelf en aan oplaadpunt geraken);
- het LAC te laten beslissen om de plaatsing van de budgetmeter nog even uit te stellen omdat effectief een definitieve oplossing in de maak is;
- in woningen die het OCMW verhuurt aan bijvoorbeeld asielzoekers met als argument dat een budgetmeter voor deze bewoners een ideaal instrument is om hun budget te beheren. In normale omstandigheden zouden deze bewoners - indien zij rechtstreeks klant zouden zijn - wellicht gedropt worden door hun commerciële leverancier en op die manier bij de sociale leverancier terecht komen en dus een budgetmeter krijgen. Nu gebeurt dat niet omdat het OCMW zelf het contract beheert;
- ook preventief budgetmeters te plaatsen.

In het eerste geval heeft de klant de mogelijkheid om gratis een verplaatsing van de meter te vragen naar een goed toegankelijke plaats. Wat de afstand tot de oplaadpunten betreft, moet eerder gekeken worden naar alternatieve oplaadmogelijkheden (cfr.supra).

De plaatsing van een budgetmeter veronderstelt dat de netbeheerder de klant belevt. Dit is in bovenstaande gevallen niet altijd zo. In afwachting van de plaatsing van slimme meters die eventueel ook voorafbetaling bij een commerciële leverancier toelaat, wordt niet geraakt aan de doelgroep.

Anderzijds mag een klant niet terug naar de commerciële markt switchen als hij nog een uitstaande schuld heeft bij de netbeheerder. In de praktijk laten de netbeheerders klanten met een kleine schuld die nog geen budgetmeter hebben, toch overstappen. Het ten laste nemen van de schuld komt vaak goedkoper uit dan de plaatsing van de budgetmeter en is dus te verantwoorden.

6.3. Hoe klanten terug naar de commerciële markt brengen?

Klanten van de netbeheerders die wensen terug te keren naar de commerciële markt ondervinden vaak problemen. De VREG ontvangt op regelmatige basis telefoons van mensen die gedropt zijn of klant zijn bij de netbeheerder en die telkens geweigerd worden bij de commerciële leveranciers. Toch is het niet zo dat afnemers die bij de netbeheerder terecht komen, hier per definitie niet meer weg raken. Uit het rapport sociale statistieken 2010 (cfr.supra) blijkt dat in 2010 een 40.000-tal huishoudelijke afnemers bij de netbeheerder terecht kwam waarvan het leveringscontract voor elektriciteit werd opgezegd wegens wanbetaling of om een andere reden. Anderzijds vonden ook iets meer dan 24.000 afnemers de weg terug naar de commerciële markt. De helft van hen werd langer dan zes maanden belevd door zijn netbeheerder. Voor elke 10 afnemers die bij de netbeheerder terecht komen, zijn er dus 6 die weer vertrekken. Voor aardgas werden bijna 28.000 afnemers klant van de netbeheerder en werden 17.590 gezinnen opnieuw klant bij een commerciële leverancier.

Het klantenbestand van de netbeheerders kent dus wel degelijk een verloop. Toch blijkt dat de netbeheerders samen momenteel de 4e leverancier voor elektriciteit en de 5e leverancier voor gas zijn in Vlaanderen. Dit komt de marktwerking niet ten goede en kan ook niet de bedoeling geweest zijn toen men de regeling inzake sociale openbaardienstverplichtingen in Vlaanderen heeft uitgedacht. Daarom worden best zoveel mogelijk belemmeringen voor herintreding van huishoudelijke afnemers tot de commerciële markt weggenomen.

- **Switch-na-dropbericht weg**

De vraag is hoe de nieuwe leverancier kan weten dat een klant betalingsproblemen had bij zijn nieuwe leverancier. Het antwoord ligt in het berichtenverkeer tussen leveranciers en netbeheerders. Er is een specifiek dropproces voorzien voor huishoudelijke afnemers zodat de netbeheerders kunnen controleren of de leveranciers de verschillende stappen hebben gerespecteerd bij het dropproces. Zo moet de leverancier volgende informatie in het dropbericht opnemen: de data van de laatste factuur, herinnering en ingebrekestelling, samen met de tot dan toe gevolgde procedure.

De termijn voor de effectieve uitvoering van de drop bedraagt 60 kalenderdagen. Als de nieuwe leverancier in de eerste periode van 30 kalenderdagen een switchbericht uitstuurt naar de netbeheerder, dan kan dit probleemloos doorgaan. Als de nieuwe leverancier pas in de laatste 30 dagen voorafgaand aan de dropdatum een switchbericht uitstuurt, wordt dit door de netbeheerder geweigerd: de nieuwe leverancier krijgt de boodschap ('transactie in uitvoering'). Reden hiervoor is dat een normale leverancierswissel minimaal 1 maand duurt, waardoor deze bij een te korte startdatum niet kan doorgaan. De leverancier had in dat geval immers een zogenaamd 'switch-na-dropbericht' moeten versturen. Dit doet bij de nieuwe leverancier natuurlijk een belletje rinkelen. Op basis van deze informatie wordt het contract met deze afnemer dan (vaak) opgezegd. Voor consumenten is ondertussen in het Consumentenakkoord opgenomen dat de leverancier een vermoeden van insolventie of een onderzoek naar kredietwaardigheid niet mag gebruiken als reden voor beëindiging van het contract. Leveranciers hebben dus nog steeds de mogelijkheid om contracten met consumenten omwille van bovenstaande redenen te weigeren.

Voorstel: In de regelgeving inschrijven dat het klant geweest zijn bij de netbeheerder geen reden mag zijn voor een weigering van een contract bij een commerciële leverancier.

Deze afnemers moeten namelijk eerst de schulden bij de netbeheerder vereffend hebben voordat zij kunnen terugkeren naar de commerciële markt. Het zou dan ook spijtig zijn dat juist deze afnemers geweigerd worden door de commerciële leveranciers. Door dit in te schrijven in de regelgeving zou dit hopelijk ook leiden tot een kleiner marktaandeel van de netbeheerders.

De VREG eist al langer dat het switch-na-dropbericht verdwijnt uit het berichtenverkeer. In de toekomstige MIG 6, de handleiding die de communicatieregels tussen leveranciers en netbeheerders vastlegt, wordt een start-stop model voorgesteld. Hierdoor zou het aantal specifieke berichten voor de scenario's beperkt worden en zou enkel een stop- of startbericht voldoende zijn. Dit heeft waarschijnlijk tot gevolg dat de problematiek met betrekking tot de impliciete zwarte lijsten via het switch-na-drop bericht verdwijnt. De VREG zal er op toezien dat dit bericht bij de implementatie van de MIG6 verdwijnt.

Aangezien het Consumentenakkoord al heeft ingespeeld op de 'switch na drop'-problematiek door het invoeren van het verbod op opzeggen/beëindigen van een contract op basis van een vermoeden van niet-kredietwaardigheid, hebben de leveranciers andere mogelijkheden gevonden om deze klanten niet te moeten beleveren. Zo wordt er bij een heel aantal leveranciers gevraagd om de naam van de vorige leverancier en de einddatum van het contract door te geven. Als deze informatie enkel wordt gebruikt in het kader van de (pre)switch, dus om te verzekeren dat het nieuwe contract pas ingaat op de einddatum van het vorige contract, vormt dit geen probleem. Natuurlijk kunnen de leveranciers deze informatie meteen ook gebruiken om deze klanten te weigeren.

Bij de inwerkingtreding van het Clearing House, Atrias, voorzien in 2015, kan de contractinformatie centraal bijgehouden worden en kan de nieuwe leverancier de einddatum opvragen zonder dat hij moet weten wie de oude leverancier is. Klanten bij de netbeheerder hebben echter geen contract (net als klanten met een contract van onbepaalde duur) en kunnen switchen van zodra ze schuldenvrij zijn. Dus ook het feit dat de klant kan switchen op een datum verschillend van de eerste kalenderdag van de maand (de meeste commerciële contracten gaan nog steeds in op de eerste van de maand) zou bij de leveranciers een belletje kunnen doen rinkelen. Gezien Europa echter oplegt dat de switchtijd beperkt moet blijven tot 3 weken, zullen ook toekomstige contracten niet steeds op de eerste dag van de maand starten.

Om te kunnen optreden tegen leveranciers die klanten weigeren in bovenstaande gevallen, is het aangewezen om in wetgeving in te schrijven dat een vermoeden van insolventie of een onderzoek naar kredietwaardigheid niet mag leiden tot een weigering tot contracteren tenzij deze afnemer nog een openstaande schuld heeft bij de leverancier met wie hij wenst te contracteren. Ook de mogelijkheid tot het vragen van een waarborg moet geregeld worden (cfr.infra). Zo vermijdt men de mogelijke weigering tot contracteren op basis van de "impliciete zwarte lijsten" en hebben leveranciers wel de mogelijkheid om te beschikken over een zekerheid nl. de waarborg.

Voorstel: in de wetgeving in te schrijven dat een vermoeden van insolventie of een onderzoek naar kredietwaardigheid niet mag leiden tot een weigering tot contracteren tenzij deze afnemer nog een openstaande schuld heeft bij de leverancier met wie hij wenst te contracteren.

Daarnaast wordt er best zowel in de brieven verstuurd door de leveranciers als door de netbeheerders de nadruk gelegd op het zo snel mogelijk een contract sluiten met een nieuwe leverancier zodat hopelijk ook de afnemer tijdig de zoektocht begint naar een leverancier in plaats van, zoals nu gebeurt, te wachten tot enkele dagen voor de uitvoeringsdatum van de drop. Dit kan door bijvoorbeeld volgende vermelding te laten opnemen in de dropbrief (zowel bij leveranciers als netbeheerders):

"Uw leverancier heeft het contract met u opgezegd. Dit betekent dat u vanaf XX/XX/XXXX zal beleverd worden door de netbeheerder (of dat uw elektriciteits- en/of aardgastoevoer wordt afgesloten in het geval van gemengde afnemers). Als u dit wil vermijden, zoekt u best zo snel mogelijk een nieuwe leverancier en sluit u een nieuw contract met hem af. Hou er ook rekening mee dat het zoeken van nieuwe leverancier voor u wat tijd in beslag neemt, maar dat ook de leverancier tijd nodig heeft om het nieuwe contract te verwerken."

Voorstel: Aan leveranciers en netbeheerders opleggen dat gedropte klanten in de dropbrieven aangespoord moeten worden om snel een nieuwe leverancier te zoeken.

- **Regeling rond waarborgstelling**

Bij de meeste leveranciers leidt het weigeren tot het stellen van een waarborg of andere zekerheid ook tot het weigeren van het contract met de afnemer. Hoewel het vragen van een waarborg een betere oplossing is dan het zonder meer weigeren van deze klanten, zowel voor de afnemer (de afnemer kan zo namelijk nog steeds op de commerciële markt beleverd worden), als voor de leverancier (wiens risico's zo toch voor een stuk gedekt worden), moet er wel op gelet worden dat het vragen van een waarborg geen verdoken weigering inhoudt door de voorwaarden van de waarborg. De waarborg kan ook een drempel zijn om terug naar de commerciële markt te gaan. Ook vragen een heel aantal leveranciers een waarborg als de klant niet kan aantonen dat hij geen schulden meer heeft openstaan bij zijn vorige leverancier. Hierbij kan ook de vraag gesteld hoe dat hij dit moet aantonen. In de algemene voorwaarden van deze leveranciers staat daarover geen verdere uitleg.

Er is geen wetgeving die het vragen van een waarborg verbiedt aan klanten die in een dropprocedure verwickeld zijn of die beleverd worden door de netbeheerder in zijn rol als sociale leverancier. Het Consumentenakkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" bepaalt hierover wel het volgende:

"Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

Te voorzien in het geval dat de consument gevraagd wordt een waarborg tot zekerheid van verschuldigde bedragen te storten, in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg."

Dit betekent dat de leveranciers enkel mogen overgaan tot het vragen van een waarborg op basis van de voorwaarden beschreven in hun algemene voorwaarden. Bijna alle leveranciers hebben in hun algemene voorwaarden opgenomen dat er een waarborg of andere zekerheid gevraagd kan worden indien vastgesteld wordt dat de betrokken klant betalingsproblemen heeft. Indien de klant waarover

het gaat eerder betalingsproblemen had bij de leverancier die de waarborg of een andere zekerheid vraagt, is dit ook heel logisch. Deze leverancier heeft namelijk in het verleden al moeilijkheden gehad met deze klant en wil zo zijn risico's indekken.

De leveranciers die volgens hun algemene voorwaarden een waarborg kunnen vragen, hebben zich voor het bedrag van deze waarborg gealigneerd met de Waalse wetgeving hieromtrent. Dit betekent dat deze leveranciers een waarborg vragen van 3 maanden gemiddeld verbruik (wat vergelijkbaar is met 3 maanden huurwaarborg – intussen herleid naar 2 maanden privé of 3 maanden via OCMW). Aangezien deze waarborg beperkt wordt tot een maximum kan deze waarborg geen impliciete weigering inhouden, waardoor afnemers nog steeds kunnen terugkeren naar de commerciële markt.

Bovendien melden de leveranciers wel vaak hoe het bedrag berekend wordt en op basis waarvan er een waarborg gevraagd wordt, maar wordt er slechts door enkele leveranciers meegedeeld wanneer het bedrag van de waarborg wordt teruggestort. Een aantal leveranciers vermelden in hun algemene voorwaarden dat het bedrag van de waarborg wordt teruggestort na de duurtijd van het contract, waarbij men dan de vraag kan stellen wanneer dit is. Contracten van bepaalde duur lopen namelijk voor deze duur (één, twee of drie jaar) en worden eventueel stilzwijgend verlengd, waarbij men dan kan stellen dat na de eerste duurtijd de waarborg moet teruggestort worden of een nieuwe waarborg gevraagd kan worden. De leveranciers die deze bepaling in de algemene voorwaarden hebben ingeschreven stellen echter in praktijk vaak dat dit bedrag pas wordt teruggestort nadat de klant weg is bij hen.

In het Consumentenakkoord zou moeten opgenomen worden:

- onder welke voorwaarden een waarborg gevraagd kan worden;
- hoe dit bedrag moet berekend worden;
- wanneer de borg vrijkomt;
- wat er gebeurt er met geld (mag het bv. ook gebruikt worden om schulden af te lossen? Wat als klant weg switcht?);
- dat de leverancier schriftelijk moet bevestigen aan de klant dat de borg ontvangen werd.

Het is echter de federale minister die hiertoe het initiatief moet nemen. Navraag bij de FOD Economie naar een geplande herziening van het akkoord leverde nog geen concrete planning op.

Daarom is het aangewezen om relevante passages uit het akkoord over te nemen in Vlaamse wetgeving en aan te vullen/ te verfijnen. Een alternatief is om een maximum waarborg in te schrijven in de Vlaamse wetgeving en dit samen met het verbieden van een aantal weigeringsgronden.

Voorstel: een waarborgregeling inschrijven in Vlaamse regelgeving en de leveranciers verplichten om deze regeling ook over te nemen in hun algemene voorwaarden

- ***Netbeheerderstarief opnemen in de leveranciersvergelijking***

Klanten bij de netbeheerder worden ofwel beleverd aan de sociale maximumprijs (als ze rechthebbend zijn), ofwel aan het gereguleerde netbeheerderstarief. Dit laatste tarief is sterk ontradend. De VREG zal dit tarief opnemen in de leveranciersvergelijking. Zo alleen kan duidelijk aangetoond worden dat dit tarief ontradend is waardoor mensen aangespoord worden om terug naar de markt te gaan.

De voorbereidingen hiervoor zijn al gestart. Verwacht wordt dat in de vanaf de november-update (gepland op 3 november) zullen de Elektriciteits- en Aardgastarieven van de netbeheerders in de V-test opgenomen zijn (tenzij er onvoorziene problemen opduiken uiteraard)!

Voorstel: de VREG neemt het netbeheerderstarief op in de leveranciersvergelijking.

- ***Verplichte automatische terugkeer naar de markt voor klanten zonder schulden***

Is het aangewezen om klanten die langere tijd zonder schulden bij netbeheerder zitten automatisch aan een leverancier toe te wijzen? Immers, volgens de netbeheerders wentelen heel wat klanten zich in hun situatie omdat:

- ze tevreden zijn bij de netbeheerder;
- ze tevreden zijn met hun budgetmeter;
- ze schrik hebben om op de commerciële markt terug schulden op te bouwen.

Klanten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs zijn echter veel beter af op de commerciële markt. Vraag is echter wie geïnteresseerd is in deze klanten? In Wallonië lag het voorstel op tafel om klanten die de status 'beschermd' verliezen, automatisch over te hevelen naar de standaardleverancier. Dit voorstel werd echter niet weerhouden.

Een alternatief is om alle leveranciers bijvoorbeeld jaarlijks te laten meedingen naar het binnenhalen van dit segment, maar zullen er überhaupt geïnteresseerde leveranciers zijn? En welke risicomarge zullen zij inbouwen?

Het lijkt daarom beter om klanten via andere manieren te stimuleren om terug de markt op te gaan en de drempels zoveel mogelijk te elimineren.

6.4. Afsluiten

- ***Verbod op afsluiting voor bepaalde categorieën?***

In het V.K. worden bepaalde categorieën extra beschermd tegen afsluiting. Dit zou ook in Vlaanderen kunnen. Men kan denken aan:

- Nooit gezinnen afsluiten als kinderen gedomicilieerd tot 3 jaar.
- Geen gezinnen afsluiten waarbij doktersattest voorschrijft dat afsluiting een bedreiging vormt voor de gezondheid.

Dit brengt echter ook praktische moeilijkheden met zich mee: hoe weet de netbeheerder dat er zich zieken of jonge kinderen in het gezin bevinden (privacy, co-ouderschap) en tot welke categorieën beperkt men zich?

We stellen voor om de beslissingsbevoegdheid bij de LAC te laten waarbij zij kunnen rekening houden met de individuele gezinssituatie die kan onderzocht worden middels het sociaal onderzoek.

- ***Winterperiode***

In Vlaanderen omvat de winterperiode slechts de maanden december, januari en februari. In de andere gewesten is deze langer. Echter, in de Vlaamse wetgeving staat ingeschreven dat de minister deze kan uitbreiden afhankelijk van de weersomstandigheden. Deze beslissing kan flexibel genomen worden en dit gebeurde dan ook geregeld de afgelopen winter. Ook de netbeheerders hielden zich daaraan.

- ***Oplijsting afsluitingen***

De wetgeving legt op dat de netbeheerders de OCMW's wekelijks in kennis stellen van de klanten die recent afgesloten werden. Immers, tussen de al dan niet voorwaardelijke beslissing op de LAC en de werkelijke uitvoering ervan, kan heel wat tijd liggen. De OCMW's zijn vragende partij om ook op voorhand ingelicht te worden over gezinnen die ingepland zijn voor afsluiting met de geplande datum afsluiting? Op die manier kunnen ze hen nog gericht proberen te bereiken met de concrete geplande afsluitingsdatum als stok achter de deur.

De netbeheerders kunnen deze afsluitingen echter niet exact plannen gezien deze niet worden uitgevoerd door een specifieke ploeg. De techniekers krijgen wel een lijst met af te sluiten toegangspunten en voeren die uit als ze in de buurt zijn en naast andere technische opdrachten zoals nieuwe aansluitingen of plaatsing budgetmeters. Echter, gezien er vaak veel tijd zit tussen de beslissing en de uitvoering er van, kan de netbeheerder mogelijk toch een indicatie geven van de periode waarin de klant afgesloten zal worden.

Voorstel: in de wetgeving inschrijven dat de netbeheerders de OCMW's op regelmatige basis informeren over de effectief ingeplande afsluitingen.

- ***Bij onterechte afsluiting***

Hoewel de VREG weinig weet heeft van klachten rond onterechte afsluitingen, zou kunnen opgenomen worden dat deze gezinnen binnen 24u moeten herangesloten worden.

Voorstel: in de wetgeving opnemen dat onterecht afgesloten gezinnen, binnen 24u moeten heraangesloten worden.

- ***Sociaal vooronderzoek***

Vanuit Samenlevingsopbouw klinkt de vraag tot harmonisering van het sociaal vooronderzoek zodat elke afnemer, ongeacht zijn woonplaats, gelijk behandeld wordt. VEA en VREG twijfelen echter niet aan deskundigheid personeel met betrekking tot sociaal onderzoek, maar wijzen eerder op gebrek aan mensen en middelen om taken goed te kunnen uitvoeren.

Mogelijk kan er bijkomende vorming gerealiseerd worden voor de OCMW-medewerkers. Hierin ziet de VREG een taak voor VVSG. VVSG organiseert momenteel al 2 keer per jaar een opleiding waaraan VREG, VEA, de netbeheerders, OCMW Antwerpen en de federale overheidsdienst economie aan mee werken. Anderzijds kan er ook bekeken worden of de materie kan toegevoegd worden aan het lessenpakket van de opleiding 'maatschappelijk werk'.

Verder verwijzen we naar de website 'Goede praktijken' (cfr. Verticaal PAO LAC).

6.5. Taak LAC herdenken

- ***Taak LAC***

De taak van de LAC is doorheen de jaren uitgebreid en omvat meer dan oordelen over al dan niet afsluiten. De regelgeving wordt daarom best aangepast aan de realiteit.

Voorstel: samen met het kabinet Welzijn wordt de toepasselijke wetgeving herbekeken.

In deze wetgeving zou best ook opgenomen worden dat iemand met een mandaat bij de netbeheerder niet namens het OCMW in de LAC zou mogen zetelen (2 petjes). Ook rond de uitvoeringstermijn van een voorwaardelijke LAC-beslissing zou iets in de regelgeving kunnen worden ingeschreven. Gewijzigde leefomstandigheden (inkomen, gezinssamenstelling, ziekte,...) kunnen het immers rechtvaardigen om een eerdere beslissing te herbekijken.

- ***Beroepsprocedure bij afsluiten?***

De LAC's hebben geen beslissingsbevoegdheid in de huidige stand van de regelgeving. Ze geven strikt juridisch enkel een advies. Dat betekent dus dat er geen administratieve rechtshandeling bestaat waartegen men in beroep kan gaan. Er is m.a.w. tegen een advies geen beroepsmogelijkheid. Het zal tegen de beslissing tot daadwerkelijk afsluiten door de netbeheerder zijn dat men bij de rechtbank in beroep moet gaan. In de regelgeving rond de werking van de Lokale Adviescommissie (LAC) is geen beroepsmogelijkheid tegen de beslissing van de LAC opgenomen. De klant heeft wel de mogelijkheid zich te wenden tot de federale Ombudsdienst voor Energie. De bevoegdheid van die instantie beperkt zich echter tot bemiddeling bij geschillen tussen klanten en energieleveranciers of distributienetbeheerders.

De klant kan aantekenen tegen elke beslissing van het OCMW bij de arbeidsrechtbank. Hoewel elke LAC-beslissing bij eenparigheid van stemmen wordt genomen, is het geen eenzijdige OCMW-beslissing, gezien ook de distributienetbeheerder stemgerechtigd is. Het ligt dan ook niet voor de hand om voor de LAC-beslissingen de beroepsmogelijkheid te situeren bij de arbeidsrechtbank. Problemen in verband met energielevering hebben doorgaans nood aan snelle oplossingen. De behandelingstermijn van een beroep bij de arbeidsrechtbank is van die aard dat een snelle oplossing uitgesloten is. Nadat de klant een verzoekschrift indient, wordt het dossier onderzocht. Enkele weken of soms zelfs enkele maanden later nodigt de griffie van de rechtbank de klant uit om zijn dossier in te kijken. Nog enkele weken later nodigt de arbeidsrechtbank de klant dan uit om de zitting bij te wonen waar zijn zaak behandeld wordt. De afgelopen jaren evolueerde de LAC duidelijk van een instantie die besliste over afsluiting van energietoevoer naar een oplossingsgericht instrument dat schorsing beschouwt als allerlaatste stap in een proces waarbij de rechten van de klant maximaal beschermd worden. De leden van de LAC stellen zich in het streven naar haalbare oplossingen flexibel op. In het geval men beslist tot afsluiting, gaat het vaak om voorwaardelijke beslissingen waarbij de

klant een laatste voorstel wordt aangereikt om de (betalings-)problemen op een haalbare manier op te lossen. Recente wijzigingen aan het beleid, zoals de automatische schuldafbouw via de budgetmeter, die veel geleidelijker verloopt en een langer betalingstermijn toelaat ten opzichte van een klassiek afbetalingsplan, en de minimale levering van aardgas tijdens de winterperiode, breiden de beschermingsmogelijkheden tegen afsluiting verder uit. Een afgesloten klant heeft trouwens altijd de mogelijkheid om bij de LAC een gemotiveerde vraag tot heraansluiting in te dienen. In het licht van deze evolutie valt het op dat LAC-beslissingen slechts in een erg zeldzaam geval betwist worden. Dit jaar worden de sociale openbardienstverplichtingen voor energie grondig geëvalueerd, met de bedoeling na te gaan hoe eventuele lacunes in de beschermingsmaatregelen verder aangepakt kunnen worden. Een optimalisatie van de bestaande procedures, die gericht zijn op het vinden van snelle oplossingen in dialoog met de klant die kampt met een energieprobleem, is te verkiezen boven het bijkomend uitbouwen van een juridische beroepsprocedure bij een rechtbank. Het inleiden van een beroep bij de arbeidsrechtbank dient gereserveerd te worden voor het geval de betwisting zuivere OCMW-materie betreft.

6.6. Beschermd afnemers

Enkele jaren geleden werd de Vlaamse categorie 'beschermd afnemers' gelijk geschakeld met de federale rechthebbenden op de sociale maximumprijs. Daartoe werden een aantal categorieën niet langer opgenomen in de lijst van beschermd afnemers. Dit betekende dat vanaf 1 januari 2010 personen met een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds, personen in collectieve schuldenregeling en personen in budgetbegeleiding bij het OCMW niet langer beschermd afnemer zijn. Op federaal niveau bestonden echter plannen om net die categorieën toe te voegen aan de rechthebbenden op de sociale maximumprijs. Tot op heden is dat echter nog niet gebeurd. De vraag tot uitbreiding van de Vlaamse categorie 'beschermd afnemers' keert vaak terug en is terecht. Wat betreft de eventuele heropname van de voormalig beschermd categorie van mensen met een verhoogde tegemoetkoming vanwege het ziekenfonds is vermeldenswaard dat de vraag herhaaldelijk en uit verschillende hoeken werd gesteld om deze groep uit te breiden naar het zogenaamde OMNIO-statuut. Dat statuut voorziet de toekenning van een verhoogde tegemoetkoming in ziektekosten op basis van een inkomenscriterium. Vlaams minister van Armoedebestrijding Lieten maakte deze vraag in het voorjaar van 2010 over aan ontslagnemend federaal minister van Energie Magnette.

Maar allereerst kan de vraag gesteld worden welke voordelen beschermd afnemers in Vlaanderen genieten. Deze voordelen blijven beperkt tot het verbod op aanrekening van kosten voor herinnering/ingebrekestelling, 20% hogere REG-premies en kortingbons voor energiezuinige huishoudtoestellen. Vanaf 2012 worden de beschermd afnemers één van de vijf exclusieve doelgroepen die in aanmerking komen voor een gratis huishoudelijke energiescan en voor de eventuele plaatsing van dakisolatie in hun private huurwoning in het kader van de sociale dakisolatieprojecten die de netbeheerders als actieverplichting zullen opstarten. In de toekomst kunnen natuurlijk nog meer voordelen aan deze categorieën toegekend worden, zoals bijvoorbeeld meer gratis kWh.

In de andere gewesten werd de mogelijkheid gecreëerd om het statuut beschermd afnemer toe te kennen op basis van inkomen/sociaal onderzoek door regulator of OCMW. Zij hebben dus geen recht op de federale sociale maximumprijs (eventueel wel op een gewestelijk sociaal tarief).

Het is zeker aangewezen om de categorieën die weggevallen zijn in de definitie van beschermd afnemers terug bij te voegen, doch dit gebeurt best via een federale uitbreiding van de rechthebbenden op de sociale maximumprijs. Dit heeft immers als voordeel dat:

- deze mensen niet alleen recht hebben op de Vlaamse voordelen voor beschermd afnemers dadelijk ook recht hebben op de sociale maximumprijs;
- beide categorieën aan elkaar gelijk zijn wat eenvoudiger en transparant is;
- een en ander geautomatiseerd kan worden.

De minister wordt gevraagd om dit bij haar federale collega's aan te kaarten.

6.7. Leesbaarheid brieven/communicatie:

Uit de enquête uitgevoerd bij budgetmeterklanten, blijkt dat qua duidelijkheid de brieven van het OCMW het beste scoren (79% van de respondenten vindt deze brieven duidelijk), gevolgd door de netbeheerders Infrax en Eandis (63% van de respondenten begrijpt de betalingsherinneringen en de brieven over ingebrekestelling goed). De brieven aangaande betalingsherinneringen, ingebrekestelling en opzegging contract van de leveranciers wordt door slechts 42% als duidelijk beschouwd. Er is dus nog werk aan de winkel.

Immers, de wetgeving kan toereikend zijn maar ze moet ook goed worden uitgelegd om het beoogde effect te hebben. Brieven zetten vaak niet aan tot gewilde acties omdat ze bijvoorbeeld te moeilijk zijn.

Het energiebesluit verplicht de leveranciers nochtans om begrijpbare facturen, herinneringsbrieven en ingebrekestellingen te sturen. De regulator kan hier toezicht op houden door:

- De leveranciers te verplichten hun brieven te laten screenen door specialisten met het oog op laagdrempelige informatieverlening
- Alle brieven zelf op te vragen en te screenen
- Zelf een standaardtekst op te leggen

Voorstel: de VREG neemt dit aspect mee in haar project kwaliteit dienstverlening leveranciers, dit ten vroegste vanaf 2012

In dit kader kunnen een aantal verplichtingen uit het Energiebesluit van 19 november 2010 die opgelegd zijn aan leveranciers (Art. 5.1.3 / art. 5.1.4 / 5.1.5. / 5.6.1 behalve jaarafrekening voor budgetmeterklanten), best ook van toepassing gemaakt worden op de netbeheerder.

Hoewel uit de evaluatie blijkt dat veruit het merendeel van de klanten met een budgetmeter bij plaatsing zoals voorzien in de regelgeving uitleg over de werking en een brochure kreeg, blijven heel wat gebruikers met vragen zitten. Wetende dat 1 op 7 Vlamingen functioneel ongeletterd is, is hier ruimte voor verbetering.

Voorstel: de brochures van de netbeheerders over het gebruik van de budgetmeters optimaliseren na een grondig screening op duidelijkheid en laagdrempelig taalgebruik.

6.8. Sociale statistieken

Na uitbreiding van de lijst sociale statistieken, werd uitvoerig met leveranciers en netbeheerders vergaderd rond de interpretatie ervan. Dit leidde tot aanpassing en zelfs aanvulling van de sociale statistieken. In de praktijk hebben leveranciers en netbeheerders in 2011 al gerapporteerd volgens deze afspraken. Dit zou best ook wettelijk vastgelegd worden, ondermeer met het oog op nieuwe leveranciers.

Vanaf 2012 zou de leverancier ook best de drops voor elektriciteit en aardgas apart rapporteren zodat aansluiting met de cijfers van de netbeheerder mogelijk is.

Ook met betrekking tot de minimale levering aardgas worden de statistieken best uitgebreid en wordt gerapporteerd per winter in plaats van per kalenderjaar

Voorstel: het VEA en de VREG doen een voorstel voor aanpassing van het artikel rond de sociale statistieken

6.9. Zaken buiten de Vlaamse bevoegdheid

In het kader van deze evaluatie werden door alle belanghebbenden systematisch enkele knelpunten aangekaart die zich buiten de Vlaamse bevoegdheid situeren, maar toch een grote impact hebben op de uitvoering van de Vlaamse sociale openbardienstverplichtingen. De minister wordt gevraagd om

de volgende bekommernissen op te nemen met de bevoegde minister(s) en instanties op federaal niveau:

- Het tarief voor de levering van elektriciteit en aardgas dat de netbeheerders aan niet-beschermden klanten aanrekenen is hoog in verhouding tot gunstige tarieven op de commerciële markt.
- De uitbreiding van de federale categorieën rechthebbenden op de sociale maximumprijzen, zodat de Vlaamse doelgroep beschermden afnemers ruimer wordt, is wenselijk.
- De problemen bij de automatische toekenning van de sociale maximumprijzen, in het bijzonder voor de doelgroep van mensen die een leefloon ontvangen, moeten zo snel mogelijk opgelost worden.

VEA en VREG houden er aan om alle partners die constructief hebben meegewerkt aan deze evaluatie oprecht te bedanken

Lijst bijlages

Bijlage 1: Rapport PHL verwerking enquête budgetmeterklanten

Bijlage 2: Rapport van Samenlevingsopbouw "Evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen"

Bijlage 3: Verslagen praktijkbaden bij de OCMW's

Bijlage 4: Verslag VVSG-werkgroep sociale diensten OCMW