

4.1.

NAAR EEN EFFECTIEF RECHT OP ENERGIE

4.1. NAAR EEN EFFECTIEF RECHT OP ENERGIE

Inleiding	134
1. Een effectief recht op energie	135
1.1. Grondwettelijk recht	135
1.2. Basispakket energie	135
1.3. Gegarandeerde minimumlevering die niet kan afgesloten worden	135
2. De consument in de geliberaliseerde energiemarkt	136
2.1. Informatie en begeleiding	136
2.2. De relatie van de klant met de leveranciers	137
2.3. Ombudsdienst	138
2.4. Evaluatie van de gas- en elektriciteitsmarkten	139
2.5. Andere energiebronnen	140
3. Tarieven en installatie	140
3.1. Plafonnering van de energieprijzen	140
3.2. Criteria voor prijsbeleid	141
3.3. Sociale maximumprijzen	141
3.3.1 Laagste tarief van de markt	141
3.3.2 Automatische toekenning van de sociale maximumprijzen	142
3.3.3 Doelgroep	143
3.4. Installatie	144
4. Problemen met betaling van energiefacturen	145
5. Duurzaam omgaan met energie	148
5.1. Informatie en begeleiding	148
5.2. De uitdaging van de voorfinanciering van energiebesparende maatregelen	149
5.3. Dringende aandacht voor ondersteuningsmogelijkheden voor huurders	150
6. Aanbevelingen	151
6.1. Garanderen van een effectief recht op energie	151
6.1.1 Grondwettelijk inschrijven van een recht op energie	151
6.1.2 Voorzien van een basispakket energie zonder kosten voor de klant	151

6.1.3	Voorzien van een gegarandeerde minimumlevering die niet kan afgesloten worden	151
6.2.	Aandacht hebben voor de verschillende energiebronnen die gezinnen gebruiken	151
6.3.	Voorzien van informatie over de liberalisering, de sociale maatregelen en energiebesparende ingrepen	151
6.3.1	Voorzien van duidelijke en toegankelijke informatie	151
6.3.2	Oprichten van lokale woonwinkels voor informatie en begeleiding, met specifieke aandacht voor energie en water	152
6.3.3	Benadrukken van de informatieve rol van de leveranciers en netbeheerders	152
6.3.4	Voorzien van een gewestelijke dienst voor informatieverstrekking	152
6.4.	Voldoende omkaderen van de dienstverlening	153
6.4.1	Verplichten van een kwalitatieve dienstverlening	153
6.4.2	Verplicht maken en ruimer bekend maken van het akkoord en de gedragscode betreffende de bescherming van de consument	153
6.4.3	Beter reguleren van de tussentijdse facturen en de waarborgen	153
6.4.4	Voorzien in een effectief werkende ombudsdienst	153
6.5.	Voortdurende evaluatie van de energiemarkten	154
6.6.	Uitwerken van een prijspolitiek die aan sociale en ecologische criteria beantwoordt	154
6.6.1	Plafonnering van de prijzen	154
6.6.2	Progressieve en solidaire prijspolitiek	154
6.6.3	Optimaliseren van het systeem van sociale maximumprijzen	155
6.7.	Optimaliseren van het beschermd statuut	155
6.8.	Voorzien in een degelijke installatie voor iedereen	156
6.8.1	Voorzien van een meter per wooneigenheid	156
6.8.2	Organiseren van een breed debat over de slimme meters en over de zinvolheid en waarde ervan	156
6.9.	Garanderen van een minimumlevering	156
6.9.1	Geen afsluiting of budgetmeters zonder begrenzer	156
6.9.2	Verbeteren en harmoniseren van de werking van de lokale adviescommissies	157
6.10.	Stimuleren van rationeel energiegebruik	157
6.10.1	Voorzien van voldoende informatie en begeleiding	157
6.10.2	Voorzien van premies en van voorfinanciering	158
6.10.3	Uitwerken van specifieke ondersteuningsmaatregelen voor huurders	158
6.11.	Afstemmen van het beleid tussen de verschillende overheden	158

Inleiding

Toen we midden 2007 het hoofdstuk energie voor het vorige Verslag van het Steunpunt schreven, was dat tegen de achtergrond van de ervaringen van een liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkten gedurende vijf jaar in het Vlaamse Gewest, en van tegelijk eenzelfde - maar veel recentere (sinds 1 januari 2007) - liberalisering in het Waalse Gewest en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Twee jaar later kan voor een aantal problemen de term 'kinderziekten' alvast niet meer ingeroepen worden.

De overleggroep energie heeft haar werking de voorbije twee jaar verder gezet, en het beleid en de praktijk op het terrein gevolgd. Een voortdurende evaluatie van de verschillende aspecten van de vrijgemaakte markten door zowel terreinorganisaties, de verschillende energie-actoren en de beleidsvoerders blijft bijzonder pertinent.

De cijfers van 2008 tonen een stijging van het aantal betalingsmoeilijkheden. Zowel de netbeheerders als de regulatoren wijzen er op dat deze stijging vooral op het einde van 2008 optreedt. Ze vermoeden dat – omwille van de economische crisis - de stijging zich in 2009 in nog sterkere mate heeft doorgezet. Voor het Vlaamse Gewest werd dit in een persbericht van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) bevestigd: de twee grootste netbeheerders noteerden in de herfst van 2009 reeds een stijging van 13 procent ten aanzien van eind 2008 van het aantal gezinnen die door hen werd beleverd. Daarnaast werd ook een sterke stijging genoteerd van het aantal dossiers bij de lokale adviescommissies (LAC) en van het aantal actieve budgetmeters¹ voor elektriciteit². Wat het Waalse Gewest betreft is het aantal klanten in ingebrekestelling in 2008 gestegen in vergelijking met 2007: een stijging van 4,8 % voor de klanten betreffende elektriciteit en 7,1 % voor de klanten betreffende gas³.

De sociale maatregelen die de verschillende overheden genomen hebben, worden des te belangrijker. Sinds het Verslag 2007 zijn zeker interessante initiatieven genomen, die een vooruitgang kunnen betekenen in de sociale bescherming van klanten. Anderzijds zijn er ook ontwikkelingen en beleidsmaatregelen die de leden van de overleggroep zorgen baren. De overleggroep heeft hierbij bijzondere aandacht gehad voor de budgetmeter.

In het kader van de opvolging van de nieuwe beleidsmaatregelen en de actualisering van de aanbevelingen van het Verslag 2007 waren volgende initiatieven en elementen voor de overleggroep en het Steunpunt interessante discussiestof en inspiratie:

- de voorstelling van het hoofdstuk energie van het Verslag 2007 door het Steunpunt en leden van de overleggroep op verschillende fora, en de feedback;
- het onderhoud dat het Steunpunt en leden van de overleggroep op het kabinet van de federale minister van Klimaat en Energie hadden;
- de recente wijzigingen in de Vlaamse regelgeving, en een gesprek met het Vlaams Energieagentschap en de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de elektriciteits- en gasmarkt (VREG);
- de recente wijzigingen in de Waalse regelgeving, en een rondetafelgesprek bij de Commission Wallonne pour l'énergie (CWAPE);
- de evaluatie van de ordonnantie binnen het Brusselse Parlement, waar het Steunpunt op basis van het Verslag 2007 ook een bijdrage deed.

¹ De budgetmeter is een systeem van voorafbetaling voor het verbruik van elektriciteit en van gas. Een gezin met een budgetmeter moet geld op een kaart zetten om toegang te krijgen tot energie. Wanneer het bedrag op de kaart is opgebruikt, moet het gezin zijn kaart herladen om op een normale manier elektriciteit te verbruiken.

² VVSG (2009). *OCMW's willen armoede beter bestrijden*, Persbericht naar aanleiding van de Werelddag van verzet tegen armoede op 17 oktober 2009.

³ Commission wallonne pour l'énergie (CWAPE) (2009). *Rapport annuel 2008 sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux*, <http://www.cwape.be/servlet/Repository?IDR=12072>

1. Een effectief recht op energie

Voor de leden van de overleggroep is een effectief recht op energie bijzonder belangrijk. Een menswaardig leven veronderstelt zich te kunnen verwarmen, eten te kunnen klaar maken, zich te kunnen wassen met warm water, ... In het Verslag 2007 was de aanbeveling hierover de laatste in de rij; de leden van de overleggroep hielden er deze keer aan om een effectief recht op energie als eerste punt aan bod te laten komen. Het belang dat ze eraan hechten, wordt zo extra in de verf gezet.

Een effectief recht op energie situeert zich volgens de overleggroep op volgende drie niveaus:

1.1. Grondwettelijk recht

Sommigen menen dat het recht op een behoorlijke huisvesting, zoals ingeschreven in artikel 23 van de Grondwet, reeds feitelijk een recht op energie inhoudt⁴. De overleggroep pleit er echter voor om het expliciet in de Grondwet te vermelden als onderdeel van het recht op een behoorlijke huisvesting, om op die manier het belang ervan te benadrukken. Dit zou dan ook een vertaling moeten krijgen in de gewestelijke huisvestingscodes: de voorzieningen moeten minimaal kunnen garanderen dat mensen zich kunnen verwarmen, kunnen verlichten en koken.

1.2. Basispakket energie

Een basispakket, zonder kosten voor de klant, moet gezinnen het mogelijk maken in een minimaal comfort inzake verwarming, verlichting en kookgelegenheid te voorzien. Hierbij moet rekening gehouden worden met de grootte van het huishouden. Een automatische toekenning van een dergelijk basispakket moet vermijden dat mensen verstoken blijven van dit aanbod. De overleggroep verwijst naar de huidige regeling binnen het Vlaamse Gewest waar 100 kWh elektriciteit per gezinslid, plus 100 kWh per huishouden, ter beschikking wordt gesteld.

1.3. Gegarandeerde minimumlevering die niet kan afgesloten worden

De overleggroep ziet een gegarandeerde minimumlevering als een onderdeel van een effectief recht op energie, en houdt vast aan het standpunt dat iedereen – ook bij betalingsmoeilijkheden - kan blijven gebruik maken van deze gegarandeerde minimumlevering.

De drie gewesten voorzien in een dergelijke minimumlevering voor elektriciteit. Voor het Vlaamse Gewest en het Waalse Gewest gaat het om tien ampère (A); bij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat het om zes A. Tijdens een procedure van wanbetaling in het Vlaamse en Waalse Gewest kan echter deze minimumlevering wegvallen:

- In het Vlaamse Gewest wordt een budgetmeter elektriciteit altijd gekoppeld aan een stroombegrenzer⁵. Bij beslissing van de Lokale Adviescommissie (LAC) kan echter deze stroombegrenzer uitgeschakeld worden. Het aantal gevallen voor de voorbije jaren is niet bekend.

⁴ Een interessant document met betrekking tot het debat over een grondrecht van energie betreft: Hubeau, Bernard en Pierre Jadoul (2006). *Naar een grondrecht op energie?* Brugge, die Keure, 224 p.

⁵ Een (elektrische) stroombegrenzer beperkt de totale wattage die tegelijkertijd in de woning beschikbaar is. Zodra de limiet wordt overschreden, springen de zekeringen. De minimumlevering via deze stroombegrenzer is niet gratis.

- In het Waalse Gewest wordt enkel bij beschermde afnemers een budgetmeter elektriciteit gekoppeld aan een stroombegrenzer. Bij beslissing van de 'Commission locale d'énergie' (CLE) kan deze stroombegrenzer uitgeschakeld worden. Dit gebeurde in 2008 slechts drie keer. Maar er dient dus opgemerkt worden dat alle niet-beschermde klanten, namelijk 95 procent van het totaal aantal huishoudelijke afnemers, niet beschikken over een budgetmeter met stroombegrenzer.

Voor gas bestaat er geen 'begrenzer'. Sinds midden 2009 worden er in het Vlaamse en Waalse Gewest ook budgetmeters gas geplaatst. Deze zijn dus nooit gekoppeld aan een begrenzer.

Bij een budgetmeter zonder begrenzer sluiten deze huishoudens - op het moment dat het hen aan het geld ontbreekt om de budgetmeter op te laden – als het ware zichzelf af. Ze beschikken dan niet over elektriciteit of gas voor verwarming, koken, verlichting, enzovoort.

2. De consument in de geliberaliseerde energiemarkt

2.1. Informatie en begeleiding

De gas- en elektriciteitsmarkten zijn in de drie gewesten volledig geliberaliseerd. Toch zijn er veel gezinnen, en dan vooral gezinnen die in bestaansonzekerheid verkeren, die nog niet goed beseffen dat deze markten veranderd zijn en wat daarvan de gevolgen zijn.

De regelgeving inzake de energiemarkten blijft bovendien bijzonder complex. Het is voor de klant – en de hulpverleners - vaak heel moeilijk zijn of haar weg te vinden in de bepalingen inzake verhuis, betalingsachterstallen, premies, enzovoort. Klanten met betalingsmoeilijkheden bevinden zich daarnaast vaak in ingewikkelde situaties, waarbij antwoorden op concrete vragen moeilijk te vinden zijn. De mogelijkheid voor een persoonlijk contact bij het zoeken naar een antwoord is voor deze groepen ook heel belangrijk.

Informatie en begeleiding zouden op verschillende niveaus aanwezig moeten zijn.

Wat het gemeentelijk niveau betreft denkt de overleggroep hier aan de oprichting van een dienst per gemeente: een lokale woonwinkel met specifieke aandacht voor energie en water. Het OCMW, de gemeente, de netbeheerder, de watermaatschappij en private organisaties kunnen samen bekijken wie voor welk aspect het best geplaatst is en hoe deze dienst vorm kan krijgen, binnen een kader dat door het gewest wordt uitgetekend.

Niet alleen een aanbod van informatie is belangrijk, maar ook een begeleidingsaanbod bij bijvoorbeeld de keuze van een leverancier, discussies met een leverancier of netbeheerder, de samenstelling van een premieaanvraag voor energie- of waterbesparende investeringen, ... De overleggroep wijst er op dat acties of initiatieven te vaak uitgaan vanuit een uitsluitend ecologische invalshoek (zoals bijvoorbeeld de 'guichets d'énergie' in het Waalse Gewest), en dat het sociale aspect gelijkwaardige aandacht moet krijgen bij deze en nieuwe initiatieven.

Daarnaast is er ook nood aan gespecialiseerde informatieverstrekking door een dienst per gewest. Klanten, maar ook bijvoorbeeld maatschappelijk werkers, zouden kunnen een beroep doen op deze gespecialiseerde dienst. In praktijk spelen de gewestelijke regulatoren reeds een dergelijke rol, maar wordt dit nog niet zo geëxpliciteerd. Het is hierbij ook belangrijk dat men bij een dergelijke dienst terecht kan voor informatie die zowel raakt aan gewestelijke als aan federale bevoegdheden.

Uiteraard hebben de leveranciers en netbeheerders zelf de blijvende opdracht de klanten maximaal – en zo duidelijk en verstaanbaar mogelijk – te informeren over de verschillende aspecten van de energielevering. De overleggroep wijst hier in het bijzonder ook op de verhuissituaties die specifieke aandacht verdienen.

2.2. De relatie van de klant met de leveranciers

Heel wat verhalen die verenigingen en diensten optekenen, getuigen van een moeilijke relatie met energieleveranciers. In de eerste plaats lijkt het contact tussen klant en leverancier niet in alle situaties vlot te lopen. Om hun kosten te beperken, voorzien de leveranciers geen kantoren die voor hun klanten open zijn om eventuele problemen te regelen. Ze verkiezen het call-center systeem, zonder dat de individuele dossiers van klanten op lange termijn worden opgevolgd door één en dezelfde bediende. De diensten van deze call-centers werken meestal gebrekkig omdat ze ofwel type-antwoorden geven of omdat de antwoorden verschillen naargelang de medewerkers. Deze diensten zijn niet in staat om een snelle oplossing te bieden voor problemen die soms kunnen leiden tot een schuldenlast of tot het verergeren ervan. De overleggroep wijst er ook op dat de telefoonnummers van leveranciers meestal gratis zijn als men klant wilt worden; eens men klant is moet men – bij vragen of klachten – naar een betalend nummer telefoneren. De lange wachttijden bij zo'n telefoontje kunnen daarbij een hoge telefoonrekening opleveren.

Bij een enquête van Test-Aankoop zijn slechts 40 en 42 procent van de ondervraagden echt tevreden over hun leverancier van respectievelijk elektriciteit en gas. De meest gehoorde klachten hebben te maken met overdreven prijzen en een belabberde service. Test-aankoop signaleert hierbij wel dat sommige leveranciers het veel beter doen dan anderen⁶.

De overleggroep denkt aan een aantal criteria, waarbij de commerciële leveranciers en de noodleveranciers verplicht zijn te voorzien in een kwalitatieve klanten- en klachtendienst:

- op zijn minst 1 kantoor, per gewest waar ze actief zijn, dat open is voor het cliënteel, met een combinatie van vrije toegang en op afspraak⁷;
- een gratis telefoonnummer voor zijn klanten- en klachtendienst;
- een gelijke behandeling tussen maatschappij en klant inzake condities betreffende betaling. Bijvoorbeeld, als een leverancier aan een klant moet terugbetalen, gebeurt dit niet altijd binnen dezelfde termijn als deze die de klant moet respecteren;
- een duidelijk aanspreekpunt en contactpersoon in klachten of geschillen;
- de mogelijkheid zich door iemand te kunnen laten vertegenwoordigen of bijstaan;
- enzovoort.

De klantendiensten van de leveranciers mogen zich evenwel niet inlaten met een schuldbeheer van hun klanten. Daarvoor zijn er de gespecialiseerde schuldbeheer- en schuldbemiddelingsdiensten.

⁶ Louyet, Paul en Christophe Rossini (2009). *Energieleveranciers tegen het licht, Test-Aankoop*, nr. 534, p. 21-25.

⁷ De Brusselse organisatie Infor Gaz Elec schreef recentelijk de leveranciers aan die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met de vraag om in een klantenkantoor te voorzien.

Op federaal vlak heeft men het initiatief genomen om een aantal afspraken te maken met de energieleveranciers in het kader van de consumentenbescherming. In 2008 werd dit akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' en bijhorende gedragscode aangevuld met een aantal bepalingen⁸. Er wordt hierbij ook verwezen naar de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. De leden van de overleggroep stellen echter vast dat deze afspraken op het terrein regelmatig niet worden nageleefd.

*"Een alleenstaande Marokkaanse vrouw tekent een contract met een leverancier. De deur-aan-deur-verkoper zette haar onder druk. "Als je niet tekent, zal je geen elektriciteit meer hebben", zei hij."*⁹

Bovendien vindt de overleggroep dat het bestaan en de inhoud van deze bepalingen veel te weinig bekend is bij de consument en de hulpverleners. Ze betreurt ook dat de bepalingen niet opgenomen zijn in een wet. Een goed voorbeeld dat aantoont dat de wettelijke instrumenten bestaan, is een Waals decreet dat voorziet in een aantal boetes bij tekortkomingen door de leveranciers¹⁰.

Voor de praktijken met betrekking tot de tussentijdse facturen zorgen voor problemen.

*"Een jongeman leeft in een goed geïsoleerde woning, en heeft een laag energieverbruik. Hij betaalt 40 euro voorschot per maand. Een deur-aan-deurverkoper overtuigt hem een contract aan te gaan bij een andere leverancier. De eerste voorschotfactuur van deze nieuwe leverancier bedraagt 230 euro, terwijl er intussen niks veranderd is aan het energieverbruik van de klant. De leverancier wil het voorschotbedrag slechts verlagen tot 75 euro, en blijft eisen dat het eerste voorschotbedrag wordt betaald, wat problematisch is voor de betrokkene gezien zijn budget."*¹¹

Leden van de overleggroep signaleren dat heel wat gebruikers geconfronteerd worden met bedragen waarbij ze het ingeschatte verbruik betwisten. In het bijzonder bij verhuissituaties kunnen deze voorschotbedragen sterk fluctueren. Te hoge inschattingen van het verbruik zorgen voor hoge tussentijdse facturen die zwaar wegen op het maandelijks budget; te lage inschattingen zorgen voor een hoge eindfactuur die voor de betrokken klanten vaak een onverwachte uitgave betekent. Voor klanten met een laag inkomen heeft de inschatting van het verbruik rechtstreekse gevolgen op de keuzes die elke maand gemaakt moeten worden bij de besteding van dit inkomen. Een realistische inschatting is dan ook bijzonder belangrijk.

Ook wordt vastgesteld dat er soms bijzonder hoge waarborgen worden gevraagd indien een klant met schulden een nieuw contract wenst aan te gaan. Organisaties in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest hebben al vastgesteld dat dit ook bij een verhuis gebeurt, waarbij de leverancier een voorschotbedrag gebruikt om deze waarborg samen te stellen en nadien aan de klant zegt dat er tussentijdse facturen niet zijn betaald. Dit zorgt vaak voor grote verwarring bij de klant, en voor complexe discussies.

2.3. Ombudsdienst

De oprichting van de federale ombudsdienst was de voorbije jaren een bijzonder aanslepend verhaal. In het Verslag 2007 werd reeds verwezen naar het ongeduld en ongeloof bij de verschillende

⁸ FOD Economie (2008). *Akkoord. De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*. Voor een gecoördineerde versie, zie <http://www.vreg.be/vreg/documenten/akkoord.pdf>

⁹ Project energie en armoede (2009). *Bundeling problemen op de vrijgemaakte energiemarkt*, Turnhout, Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw, p. 7.

¹⁰ Decreet van 17 juli 2008 tot wijziging van het decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt, *Belgisch Staatsblad*, 7 augustus 2008.

¹¹ Getuigenis door het Project Energie en Armoede, Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw.

diensten en organisaties op het terrein over het uitblijven van deze ombudsdienst. Net voor de zomervakantie van 2009 heeft de federale Regering de Nederlandstalige ombudsman aangeduid¹², maar op de Franstalige collega blijft het momenteel nog altijd wachten. Gezien de twee ombudsmannen 'in college' dienen te werken, is de ombudsdienst nog niet operationeel.

In het Waalse Gewest is sinds 1 januari 2009 een gewestelijke ombudsdienst voor energie actief. In zes maanden tijd heeft deze dienst 843 ontvankelijke klachten ontvangen¹³.

Voor de overleggroep blijft een effectief werkende ombudsdienst op federaal niveau een prioriteit. Het hoge aantal klachten dat bijvoorbeeld ook bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie terecht komt bewijst de urgente nood aan een dergelijke ombudsdienst¹⁴. In het kader van de opstart en beginnende werking van de dienst kunnen volgende aandachtspunten naar voren gebracht worden:

- een bekendmaking langs verschillende kanalen, aangepast aan de verschillende bevolkingsgroepen;
- een eenvoudige en flexibele procedure inzake indiening van klachten;
- de mogelijkheid tot het zich laten ondersteunen door een organisatie of een persoon, naar eigen keuze;
- behandeling van alle vragen, ongeacht het bevoegdheidsniveau, in samenwerking met de gewestelijke diensten;
- behandeling van de vraag wat er gebeurt als een klant naar een ander gewest verhuist (bijvoorbeeld: welk tarief zal door zijn leverancier, als deze ook in het andere gewest actief is, toegepast worden?);
- enzovoort.

2.4. Evaluatie van de gas- en elektriciteitsmarkten

Voor de overleggroep is het duidelijk dat de liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkten heeft geleid tot een aantal problemen, die niet langer als 'kinderziekten' kunnen bestempeld worden.

De situatie op het terrein, evenals de antwoorden die de overheden trachten te formuleren op deze probleemsituatie, moeten het onderwerp uitmaken van een voortdurende evaluatie op het niveau van de drie gewesten en van het federale niveau. De betrokkenheid van de vertegenwoordigers van het geheel van de actoren kan garanderen dat alle aspecten van de problematiek hierbij belicht worden. Het Brusselse parlement heeft in 2008 een hoorzitting georganiseerd in functie van een evaluatie van de ordonnantie over de liberalisering. Dit initiatief was bijzonder interessant wegens de inbreng van een groot aantal verschillende actoren¹⁵.

Voor een dergelijke evaluatie moet er natuurlijk genoeg informatie zijn over het functioneren van de markten. In het Vlaamse Gewest heeft men voorzien in een uitgebreide lijst van sociale statistieken die verplicht door de leveranciers en de netbeheerders dienen te worden gevoed¹⁶. Dit moet toelaten het traject van de afnemer die bij de netbeheerder terecht komt, beter op te volgen en ook de (nieuwe) sociale openbaardienstverplichtingen te evalueren. De nieuwe statistieken moeten voor

¹² Koninklijk besluit van 15 juni 2009 houdende benoeming van de ombudsman voor Energie van de Nederlandstalige taalrol, *Belgisch Staatsblad*, 1 juli 2009.

¹³ Cijfers ter beschikking gesteld door de 'Service régional de médiation pour l'énergie' van het Waalse Gewest.

¹⁴ In 2007 (het jaar van de liberalisering in het Waalse en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) zijn er 5630 klachten binnengekomen, 4129 klachten in 2008 en 2260 klachten tot september 2009 (cijfers van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie).

¹⁵ Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2009). *Evaluatie van de ordonnantie van 14 december 2006 betreffende de organisatie van de liberalisatie van de elektriciteits- en gasmarkten*, A-584/1 – 2008/2009, 24 maart 2009, <http://www.weblex.irisnet.be/data/crb%5CDoc%5C2008-09%5C114437%5Cimages.pdf>

¹⁶ Besluit van 13 maart 2009 van de Vlaamse Regering betreffende de sociale openbaardienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, *Belgisch Staatsblad*, 26 mei 2009.

het eerst gerapporteerd worden in 2011 (met betrekking tot het jaar 2010). De wetgever heeft dus een overgangperiode voorzien opdat zowel de VREG als de leveranciers en de netbeheerders zich grondig kunnen voorbereiden op deze nieuwe rapportering.

2.5. Andere energiebronnen

Heel wat gezinnen maken gebruik van andere energiebronnen dan elektriciteit en aardgas om te koken of zich te verwarmen (huisbrandolie, propaan- en butaangas, lamppetroleum, steenkool, ...). Bij deze groep bevinden zich ook heel wat gezinnen in armoede of bestaansonzekerheid. De sociale openbaredienstverplichtingen die zijn ingevoerd inzake gas en elektriciteit gaan echter aan deze mensen voorbij. De federale overheid had de voorbije jaren wel meer aandacht voor deze problematiek, door de introductie van het Sociaal verwarmingsfonds en van de 'forfaitaire vermindering voor verwarming' die ook van toepassing zijn voor huisbrandolie, bulkpropaan en lamppetroleum.

De overleggroep benadrukt dat dit een belangrijk aandachtspunt blijft. Tot op heden weten we niet hoeveel gezinnen omwille van budgettaire problemen hun stookolietank niet kunnen laten vullen. Evenmin beschikken we over cijfers over het aantal mensen dat omwille van dezelfde redenen naar alternatieve – maar vaak gevaarlijker – verwarmingstoestellen moeten grijpen.

3. Tarieven en installatie

3.1. Plafonnering van de energieprijzen

De federale minister van Energie hield in 2008 een pleidooi voor een plafonnering van de energieprijzen. De overleggroep wil dit pleidooi ondersteunen.

Daarnaast wekken de verschillen in transport- en distributiekosten naargelang de regio waar iemand woont nog steeds verbazing. Uiteraard is hier een objectieve uitleg voorhanden (verschillen in afstanden en dergelijke), maar een solidariteitsmechanisme tussen de verschillende regio's lijkt de overleggroep het meest billijk. Daarbij zal men wel de impact van een dergelijke maatregel voor de hoogte van de sociale maximumtarieven dienen te onderzoeken.

Ook blijven een aantal leden van de overleggroep vragende partij voor een nieuw debat rond het huidige BTW-tarief voor gas en elektriciteit (21 procent). De argumenten hierbij zijn dat het gaat om basisdiensten, waarbij bijvoorbeeld de vergelijking kan gemaakt worden met water waarvoor een BTW-tarief van 6 procent geldt. Anderen wijzen op het ecologische aspect (een lager BTW-tarief kan leiden tot minder besparend gedrag) en op het probleem van de gedeerde BTW-inkomsten voor de staatsfinanciering (inclusief het systeem van sociale zekerheid).

3.2. Criteria voor prijsbeleid

Tijdens de uitwisselingen in de overleggroep werden met betrekking tot de gewenste prijspolitiek drie principes naar voren geschoven: een effectief recht op energie, stimulering van rationeel energiegebruik, en een sociaal beleid.

In het streven naar een effectief recht op energie moet volgens de overleggroep een basispakket aan energie zonder kosten voor de klant aangeboden worden, rekening houdend met de samenstelling van het huishouden. In het Vlaamse Gewest is voorzien in een dergelijke maatregel, waarbij 100 kWh per huishouden en per gezinslid ter beschikking wordt gesteld.

Het verbruik zou – vanuit een politiek van rationeel energiegebruik – op een progressieve manier getarifeerd worden, met verschillende verbruiksklassen en verschillende, steeds hogere prijzen:

- een basisverbruik zonder kosten voor de klant;
- een 'normaal' verbruik (iets lager dan het mediaan verbruik) aan een bepaalde prijs;
- een hoger verbruik, aan een hogere prijs.

Dit dient gecombineerd te worden met het systeem van sociale maximumtarieven, dit wil zeggen een lage prijs voor specifieke groepen (op basis van een bepaald statuut, of onder een bepaalde inkomensgrens) (zie 3.3.).

De organisaties die op het terrein werken, wijzen echter tegelijkertijd op het feit dat de lage inkomensgroepen vaak juist die woningen betrekken (als huurder of eigenaar) die de slechtste energieprestatie hebben. De slechte woonomstandigheden en het gebrek aan een budget voor energiezuinige toestellen zorgen vaak voor een groot energieverbruik en dus hoge facturen.

De invoering van een progressieve tarifiering dient voor de overleggroep dus gecombineerd te worden met een aantal doorgedreven maatregelen die de groepen met een laag inkomen beschermen tegen dergelijke perverse effecten:

- een doorgedreven ondersteuningsprogramma voor energiebesparende investeringen voor de woningen van lage inkomensgroepen, zowel in het geval van eigenaars als van huurders op de privé- en publieke huisvestingsmarkt. Een dergelijk ondersteuningsprogramma is ook nodig voor de introductie van energiebesparende toestellen. In punt 5 worden deze aspecten verder uitgewerkt.
- de plaatsing van een meter per woongelegenheden, zodat elk huishouden zicht heeft op het eigen reële verbruik (zie 3.4.).

De overleggroep wijst op het belang van bovenstaande maatregelen, en drukt op de urgentie ervan gezien de uitvoering van deze maatregelen veel moeilijker is dan de wijziging van een tariefsysteem in progressieve zin.

3.3. Sociale maximumprijzen

3.3.1 Laagste tarief van de markt

Sinds 1 augustus 2007 is voorzien dat de sociale maximumprijzen worden afgestemd op het laagste tarief op de markt, met name de prijs die de goedkoopste leverancier van elektriciteit en/of aardgas

in België aanbiedt in het gebied van de netbeheerder met de laagste nettarieven. Deze prijs wordt door de federale energieregulator CREG telkens voor de komende zes maanden vastgelegd.

Omwille van de schommelingen inzake prijzen op de markt en veranderingen in de aanbiedingen van de leveranciers werden beschermde klanten¹⁷ in 2009 geconfronteerd met het feit dat de nieuwe aanbiedingen goedkoper waren dan de sociale maximumprijzen. Dit is voor deze klanten en de begeleidingsdiensten een bijzonder moeilijke keuze, gezien aan de sociale maximumprijzen ook andere voordelen (bijvoorbeeld kosteloze herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, premies voor energiezuinige toestellen) zijn verbonden. Een oplossing kan zijn om het aantal prijswijzigingen door leveranciers te beperken en tegelijkertijd eveneens het laagste tarief vast te stellen in functie van de sociale maximumprijzen. Voor de overleggroep lijkt het het meest opportuun dit op trimestriële basis te doen.

3.3.2 Automatische toekenning van de sociale maximumprijzen

Op 1 juli 2009 ging ook de automatische toekenning van de sociale maximumprijzen van start¹⁸. Deze toepassing van automatisering van een recht wordt door de verenigingen en diensten die op het terrein werken positief onthaald¹⁹. Maar tegelijk moet er aandacht zijn voor de mogelijke kinderziekten en gebreken die een dergelijk systeem kan hebben. In die zin is het belangrijk dat een parallelle 'klassieke' aanvraagprocedure behouden blijft om de eventuele fouten in de automatische procedure op een eenvoudige manier te kunnen ondervangen. De Verenigingen van Steden en Gemeenten uit de drie gewesten wijzen er op dat ze de voorbije jaren heel wat problemen hebben ondervonden met de erkenning van hun attesten (bewijzen voor het statuut van beschermde klant) door bepaalde leveranciers.

Leden van de overleggroep merken op dat de automatisering momenteel enkel geldt voor de categorieën die op federaal niveau als 'residentiële beschermde afnemers' worden erkend (en niet voor de groepen die in het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest²⁰ bijkomend het statuut van beschermde klant krijgen).

Specifieke aandacht verdient ook de situatie van de bewoners van sociale woonblokken met een collectief verwarmingssysteem. De voorbije jaren kregen de bewoners met het vereiste statuut voor de sociale maximumprijzen toch niet dit sociaal voordeel. Ondertussen bevestigt de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) dat huurders die een wooneigenheid betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas gebeurt door middel van een collectieve installatie, en die in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij, recht hebben op de sociale maximumprijzen²¹. Volgens terreinorganisaties wordt dit in de praktijk echter nog niet overal toegepast.

¹⁷ Op federaal niveau zijn een aantal groepen vastgelegd die genieten van lagere elektriciteits- en gastarieven. Het gaat om de begunstigden van bepaalde sociale uitkeringen.

¹⁸ Koninklijk besluit van 28 juni 2009 betreffende de automatische toepassing van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie, *Belgisch Staatsblad*, 1 juli 2009.

¹⁹ Het aantal begunstigden in België bedroeg in 2008 ongeveer 200.000 mensen. Men schat met de automatisering ongeveer 300.000 recht-hebbenden te kunnen bereiken (persbericht van 1 juli 2009 van de federale ministers van Klimaat en Energie en voor Ondernemen en Vereenvoudigen).

²⁰ Sinds 1 juli 2009 heeft het Vlaamse Gewest de doelgroep van beschermde klanten gelijkgesteld met deze van de federaal bepaalde 'residentiële beschermde klanten', zie 3.3.3.

²¹ Zie: http://www.creg.be/nl/tarifparamg3_nl.html

3.3.3 Doelgroep

De federale overheid kent dus aan een aantal groepen met een specifiek statuut een speciaal tarief toe voor gas en elektriciteit. Het gaat om een belangrijke sociale maatregel, die echter zou moeten open staan voor alle mensen die deze nodig hebben. Dit is vandaag echter niet het geval. Een leefloontrekker en een werkloze met hetzelfde inkomen kunnen geen aanspraak maken op dezelfde bescherming.

“We ontmoeten M op de voedselbedeling. M krijgt een invaliditeitsuitkering van de mutualiteit maar geen integratietegemoetkoming meer. Ze komt dus niet in aanmerking voor de sociale maximumprijzen.”²²

De introductie van een inkomensdimensie zou ervoor kunnen zorgen dat gezinnen met een laag inkomen die niet beschikken over een bepaald statuut in aanmerking komen voor de sociale maximumprijzen.

Een dergelijke nieuwe categorie – op basis van inkomen – werd door de federale Regering ingevoerd in het kader van haar forfaitaire kortingen. In 2008 werd de maatregel genomen om gezinnen met een netto belastbaar inkomen van minder dan 23.282 euro per jaar (op basis van de belastingsaangifte voor de inkomens van het aanslagjaar 2007 - inkomens 2006) die zich verwarmen met gas of elektriciteit en niet genieten van de sociale maximumprijzen, een éénmalige korting toe te kennen van 50 euro voor elektriciteit of 75 euro voor gas. De rechthebbenden konden van deze maatregel genieten door een formulier – dat bij de elektriciteitsrekening mee werd gestuurd – in te dienen. In 2009 werd de maatregel herhaald, maar deze keer werd de inkomensgrens op 26.000 euro gelegd. Er werd ook voorzien in een forfaitaire korting van 105 euro, en de maatregel werd uitgebreid naar huishoudens die zich met huisbrandolie verwarmen.

Naast de uitbreiding naar huisbrandolie is het ook positief dat de bestaande groepen die op basis van een statuut recht hebben op de sociale maximumtarieven werden aangevuld met een categorie op basis van inkomen. De maatregelen gaan echter niet ver genoeg: het gaat om voorlopige maatregelen, en de bijkomende categorie kreeg er het statuut van beschermde klant niet door toegevoegd. Daardoor geniet deze groep bijvoorbeeld niet van de bescherming die op het gewestelijke niveau geldt. De toekenning van de forfaitaire kortingen gebeurde ook niet automatisch. De maatregel zal dus slechts een gedeelte van de doelgroep bereiken. De overlapping tussen beide maatregelen qua timing (de formulieren 2008 en 2009 kwamen met weinig tussentijd aan) zorgde ook voor heel wat verwarring binnen de huishoudens.

De OMNIO-regeling – die een inkomensdimensie in het kader van de verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg voorziet – kan ook inspirerend werken. Een overleg binnen het Steunpunt over deze OMNIO-regeling toonde aan dat een automatisering op basis van inkomen niet evident is, maar dat zich naar bepaalde bevolkingsgroepen (zie de inkomensgegevens van werknemers in de Kruispuntbank) mogelijkheden aandienen²³. Ook de werking van het Sociaal Verwarmingsfonds, waar ook doelgroepen via een inkomensvoorwaarde worden vastgesteld, kan inspirerend werken.

Het statuut van ‘residentiële beschermde klanten’ – dat dus op federaal niveau wordt bepaald – zou ook kunnen uitgebreid worden naar de groepen die op gewestelijk niveau bijkomend bescherming krijgen, met name:

- personen in een collectieve schuldregeling (in het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest);

²² Project energie en armoede (2009). *Op.cit.*, p. 19.

²³ Zie het hoofdstuk ‘Uitoefening van rechten’.

- personen in budgetbegeleiding van een OCMW en van een erkende organisatie (in het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest);
- kandidaat-vluchtelingen die een financiële tegemoetkoming ontvangen (Waalse Gewest);
- personen die een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds ontvangen (tot 1 juli 2009 in het Vlaamse Gewest).

Het Vlaamse Gewest heeft sinds 1 juli 2009 een gelijkenschakeling doorgevoerd van de doelgroep van beschermde afnemers met deze van de federaal bepaalde 'residentiële beschermde klanten'. Hiervoor wordt verwezen naar de volgende argumenten: het feit dat men op federaal niveau er aan denkt de bepaalde doelgroep te verruimen met de extra categorieën van de gewestelijke statuten van 'beschermde klant', en de aankondiging van de automatische toekenning van de sociale maximumprijzen. Deze verruiming op federaal niveau is echter nog niet beslist, waardoor de vermelde groepen in het Vlaamse Gewest een aantal sociale voordelen²⁴ mislopen.

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

3.4. Installatie

Woningen – in het bijzonder op de huurmarkt – zijn vaak opgedeeld in verschillende woongelegenheden, waarbij is voorzien in een gemeenschappelijke meter voor gas en elektriciteit. De nutsvoorzieningen worden verrekend in de huurprijs. Maar de huurders van deze woongelegenheden worden verstoken van alle sociale openbaardienstverplichtingen: geen gratis kWh-regeling (in het Vlaamse Gewest), geen mogelijkheid tot plaatsing van budgetmeters of stroombegrenzers, geen mogelijkheid tot verschijning voor een lokale adviescommissie, geen sociale maximumprijzen, geen voordelen inzake rationeel energiegebruik als beschermde klanten.

De overleggroep vindt de installatie van individuele meters per woongelegenheden prioritair, en vraagt dat eigenaars (zowel in de private als de publieke huurmarkt) tot de plaatsing ervan zouden worden verplicht.

Daarnaast signaleren organisaties ook situaties waar er wel een meter aanwezig is, maar de huurders er geen toegang tot hebben.

De Europese richtlijn betreffende energie-efficiëntie²⁵ wil de introductie van 'slimme meetsystemen' stimuleren; via 'slimme meters' wil men de consument aanzetten tot een energiebeheersend gedrag. Er wordt voorzien dat in elke lidstaat de implementatie van de 'slimme meters' onderworpen wordt aan een economische beoordeling van alle lange termijnkosten en –baten. Waar de invoering van 'slimme meters' positief beoordeeld wordt, moet ten minste 80 % van de verbruikers tegen 2020 uitgerust zijn met dergelijke slimme metersystemen. In de verschillende gewesten is men bezig met

²⁴ Deze bijkomende bescherming bestaat bijvoorbeeld uit het feit dat aan beschermde afnemers geen kosten mogen aangerekend worden voor het verzenden van herinneringsbrieven en ingebrekestellingen bij niet- betaling van de elektriciteits- en aardgasfactuur. Ook in het kader van het rationeel energiegebruik worden voordelen toegekend aan de beschermde afnemers, bijvoorbeeld in de vorm van hogere premiebedragen en van kortingsbonnen bij de aankoop van een nieuwe energiezuinige koelkast of wasmachine.

²⁵ Richtlijn 2006/32/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2006 betreffende energie-efficiëntie bij het eindgebruik en energiediensten en houdende intrekking van Richtlijn 93/76/EEG van de Raad.

voorbereidende studies, al of niet met proefprojecten²⁶. Met de introductie van deze toestellen zou een bijzondere grote investering gemoeid zijn: men spreekt over een kost van 3 miljard euro, wat voor elk huishouden op een meerkost van 25 à 50 euro per jaar zou neerkomen²⁷. De bevoegdheid voor de implementatie ligt bij de drie gewestelijke ministers van Energie.

De leden van de overleggroep manen echter aan tot voorzichtigheid, wijzen op de hoge kost van de installatie van deze 'slimme meters', en hebben verschillende bedenkingen en vragen:

- Zal dit instrument – gezien de digitale kloof – voor iedereen even toegankelijk zijn, en zullen mensen juist niet in de problemen komen omwille van een 'digitaal analfabetisme'?
- Wat is de prijs van een slimme meter, door wie zal die worden betaald?
- Op welke manier wordt het privéleven van de huishoudens geëerbiedigd?
- Hoe zullen de openbaredienstverplichtingen concreet geregeld worden?
- Hoe zal een gezin zijn uitgaven voor verwarming kunnen spreiden (in het huidige systeem wordt immers via de tussentijdse facturen per periode een vast bedrag betaald)?
- Hoe worden proefprojecten gekozen, welke groepen worden erbij betrokken?
- Hoe zal de evaluatie vorm krijgen, en welke actoren zullen erin kunnen participeren?
- Welke garanties zullen er zijn dat het 'slimme netwerk' enkel door de netbeheerders zal beheerd worden, zonder dat leveranciers zelf rechtstreeks toegang krijgen tot energiegegevens van de huishoudens?
- Wat zal de concrete meerwaarde van de 'slimme meters' zijn voor de consumenten en de samenleving in het algemeen, afgewogen tegenover de kost ervan en de eventuele problemen bij de introductie en de werking ervan?

4. Problemen met betaling van energiefacturen

Tijdens de uitwisselingen in de overleggroep werd verschillende malen benadrukt dat de problematiek niet alleen gaat over de prijs van energie maar ook over de hoogte van de inkomens. Op welke manier kan hierbij een minimumlevering aan de gezinnen gegarandeerd worden?

In de gewesten zien we een verschillende aanpak, met of zonder het gebruik van een budgetmeter, al of niet gekoppeld aan een vermogensbegrenzer. De mogelijkheid van een budgetmeter voor gas is nieuw, gezien deze pas recent technisch ontwikkeld werd; een vermogensbegrenzer voor gas bestaat niet. In het Vlaamse en Waalse Gewest wordt in het kader van de procedure inzake wanbetaling resoluut gekozen voor het gebruik van een budgetmeter; net zoals voor elektriciteit wordt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ervoor gekozen een dergelijke budgetmeter niet te introduceren.

Een kort overzicht:

In het Vlaamse Gewest wordt – tijdens een procedure bij betalingsmoeilijkheden – een budgetmeter geplaatst:

- De budgetmeter elektriciteit wordt altijd gekoppeld aan een vermogensbegrenzer (tien ampère).

²⁶ CWaPE (2008). *Avis préliminaire CD-8102-CWaPE-220 sur l'introduction du "comptage intelligent" en Région wallonne*, Namur, CWaPE. ; Brugel (2009). *Advies-20090605-075 met betrekking tot de invoering van 'smartmetering' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, Brussel, Brugel.; VREG (2009). *Eindrapport. Ontwikkeling van een marktmodel voor de Vlaamse Energiemarkt – fase 1bis. Werktraject 4 – Meetinfrastructuur*, Brussel, VREG.

²⁷ Le Soir (2009), *Le compteur de gaz va devenir "intelligent"*, 4 augustus 2009, p. 36-37.

Voor gas is dit dus niet mogelijk.

- Het toestel is voor elke klant gratis.
- Bij beslissing van de LAC kan de vermogensbegrenzer uitgeschakeld worden of kan de budgetmeter geblokkeerd worden.
- Nieuw sinds 1 juli 2009 is dat er enkel kan afgesloten worden omwille van acht omschreven situaties. In vier gevallen is het de LAC die beslist. Een afsluiting kan niet tijdens de wintermaanden (behalve in het geval van de vier situaties waarbij het LAC niet over afsluiting beslist ; wie afgesloten is voor deze periode, wordt niet terug aangesloten tijdens de winter).

Ook in het Waalse Gewest wordt – tijdens een procedure bij betalingsmoeilijkheden – een budgetmeter geplaatst:

- De budgetmeter elektriciteit wordt enkel bij de beschermde afnemers gekoppeld aan een vermogensbegrenzer (tien ampère). Voor gas is dit dus niet mogelijk.
- Het apparaat is enkel voor beschermde afnemers gratis.
- Bij beslissing van de 'Commission locale pour l'énergie' (CLE) kan de vermogensbegrenzer bij beschermde afnemers uitgeschakeld worden. Dit kan niet tijdens de wintermaanden (een vermogensbegrenzer die voor deze periode is uitgeschakeld, wordt niet terug ingeschakeld tijdens de winter).

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft men ervoor gekozen geen budgetmeter te introduceren. De vermogensbegrenzer voor elektriciteit wordt er wel gebruikt in het geval van betalingsmoeilijkheden:

- Er wordt een vermogensbegrenzer geplaatst (zes ampère).
- Enkel de vrederechter kan besluiten tot afsluiting; dit kan niet tijdens de wintermaanden.
- Op vraag van het OCMW kan het vermogen van de vermogensbegrenzer verhoogd worden tot 20 ampère (voor een maximale periode van zes maanden) of terug aangesloten worden.

Een budgetmeter gas, of een budgetmeter elektriciteit waar de vermogensbegrenzer is uitgeschakeld (een zogenaamde 'naakte' budgetmeter), betekent dat de klant enkel over gas en/of elektriciteit beschikt indien hij de financiële middelen heeft om de budgetmeter op te laden. De overleggroep wijst er op dat de klant – in het geval van gebrek aan middelen - zich als het ware zelf afsluit. Het gaat om situaties van verborgen energiearmoede waarvan de omvang momenteel niet bekend is: we weten niet hoeveel gezinnen een 'lege' budgetmeter hebben. Het Vlaamse Gewest heeft vanaf 2011 wel voorzien om over cijfers te beschikken betreffende het aantal 'naakte' elektriciteitsbudgetmeters. De overleggroep is in elk geval bezorgd over deze mensen die wel beschikken over een budgetmeter, maar de mogelijkheid dus niet hebben deze op te laden om zich te verwarmen, om te koken, of om verlichting en elektrische toestellen te kunnen gebruiken.

De voorstanders van de budgetmeters wijzen op de didactische voordelen van het toestel: men volgt zijn verbruik strikt op. De overleggroep heeft volgende bedenkingen bij dit systeem:

- Mensen met een budgetmeter gebruiken energie op basis van hun budget, niet op basis van hun behoefte.
- Daar waar in het geval van het gewone systeem met voorschotfacturen een gezin zijn kosten voor verwarming over het jaar spreidt, verplicht een budgetmeter de financiering van de kosten op het moment van verbruik. Voor wat betreft aardgas situeert 75 % van het verbruik zich in de periode van oktober tot maart. Vroeger hadden de klanten de gewoonte maandelijkse voorschotten voor hun verbruik te betalen. Met de aardgasbudgetmeter valt deze gewoonte weg en moet men 'leren sparen' in de zomer voor de warmte in de winter. Mensen met een klein inkomen of die hun (slechte) woning niet verwarmd krijgen, komen dan voor zware problemen te staan.
- Mensen in armoedesituaties grijpen bij een lege budgetmeter soms naar gevaarlijke verwarmings-toestellen.

- Sommige klanten zouden kiezen voor een budgetmeter omdat ze discussies met leveranciers moe zijn.
- De mogelijkheden om de budgetmeterkaart op te laden zijn soms onvoldoende. In het Waalse Gewest en bij één netbeheerder²⁸ in het Vlaamse Gewest bestaat de mogelijkheid op te laden via een telefooncel. Maar ook hier moet men vaststellen dat het aantal (functionerende) openbare telefooncellen afneemt.
- In het Vlaamse Gewest is voorzien dat per oplading tot 50 euro maar 35 % naar schuldaflossing (voor verbruikt hulpkrediet en minimumlevering tien ampère) kan gaan. Maar boven 50 euro mag de netbeheerder het ganse budget nemen voor de schuldafbouw. Nieuw is de mogelijkheid dat een gedeelte van het opgeladen bedrag gebruikt wordt voor de betaling van de schuld die de klant heeft opgebouwd bij de netbeheerder vóór de plaatsing van de budgetmeter. Een netbeheerder heeft voorzien om dit toe te passen bij een bedrag tot 750 euro onder de vorm van een betaalplan: de schuld zal automatisch ingebracht worden in de budgetmeter en verdeeld worden over 52 weken. Bij een bedrag vanaf 750 euro zal eerst de LAC om advies gevraagd worden. De overleggroep wijst er op dat bij een dergelijke werkwijze voorbij gegaan wordt aan elke inspraak van de klant (en zijn eventuele hulpverlener of schuldbemiddelaar) over wat een redelijk en realistisch afbetalingsplan kan zijn. Bovendien kan het systeem van schuldaflossing mensen juist beletten een bedrag op te sparen op de budgetmeter in functie van de wintermaanden.
- De kost van een budgetmeter en van de installatie ervan is een vrij dure aangelegenheid. Deze kostprijs weegt volgens sommige organisaties niet op tegen het bedrag van de achterstallen waar het soms om gaat²⁹.

In elk geval lijkt het de overleggroep belangrijk meer informatie te verzamelen over de voor- en nadelen van een budgetmeter, met betrokkenheid van de verschillende actoren, en na te gaan hoe de gebruikers een budgetmeter evalueren. Dit moet het mogelijk maken een grondig debat te voeren over het gebruik van de budgetmeter.

“C, een alleenstaande man met twee kinderen (kleuters), leeft al drie maanden afgesloten van gas. C is in collectieve schuldbemiddeling. Er zijn geen goede afspraken over wie de energiefacturen betaalt en er gebeuren fouten. “Een aantal weken geleden belt het OCMW me op maar tijdens mijn werk kan ik mijn GSM niet beantwoorden. Ik krijg berichtjes “neem contact op i.v.m. afsluiting gas” maar kan niet terugbellen tijdens de openingsuren van het OCMW. Vervolgens krijg ik een brief van het OCMW dat ik afgesloten word. Er wordt buiten afgesloten omdat ik niet thuis was. Ik was aan het werk. C ziet een afbetalingsplan momenteel niet zitten: hij is net van werk veranderd en heeft nog geen vast contract; hij heeft nog achterstallige alimentatie tegoed voor de kinderen maar weet niet wanneer hij dat geld effectief krijgt ... C redt zich nu met elektrische verwarming. Hij betaalt 35 euro per maand voor elektriciteit maar hij verwacht een erg hoge jaarafrekening.”³⁰

In de procedures inzake wanbetaling spelen de lokale adviescommissies (de LAC in het Vlaamse Gewest en de CLE in het Waalse Gewest) een belangrijke rol. Deze commissies beslissen tot een afsluiting (enkel in het Vlaamse Gewest), het uitschakelen van een stroombegrenzer, en een heraan-sluiting. Voor de OCMW's is deze procedure een aangrijpingspunt om kennis te kunnen nemen van probleemsituaties, en om in contact te kunnen treden met de betrokken gezinnen. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is het de vrederechter die beslist over een eventuele afsluiting. De voorkeur van de overleggroep gaat uit naar dit laatste systeem, waar een magistratuur met een juridisch mandaat een uitspraak doet. De leden van de overleggroep menen dat een vrederechter het best

²⁸ Het gaat om de Provinciale Brabantse Energiemaatschappij (PBE).

²⁹ In zijn memorandum van april 2009 wijst het Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE) er op dat de verwachte installatie van 10000 elektriciteitsbudgetmeters en 5000 gasbudgetmeters in 2009 ongeveer 10 miljoen euro zou kosten. Dit is veel meer dan de budgetten ter financiering van de toekenning van sociale maximumprijzen aan de Waalse gezinnen, of dan de som van de budgetten voor de ondersteuningsprogramma's in het kader van energiebesparing die effectief door arme of bestaansonzekere gezinnen zijn ontvangen. RWADE (2009). *Pour garantir l'énergie. Priorités du RWADE en vue des élections régionales.*

³⁰ Project energie en armoede (2009). *Op.cit.*, p. 36.

geplaatst is om de standpunten van beide partijen te horen, daar waar bij een LAC of een CLE één van de leden – met name de netbeheerder – ook tegelijk eisende partij is en het OCMW ook een dubbele rol heeft (enerzijds hulpverlener, anderzijds medebeslisser in sancties).

Met betrekking tot de werking van de lokale adviescommissies in het Vlaamse Gewest zijn volgens de overleggroep nieuwe stappen gezet. De nieuwe wetgeving³¹ heeft 'klaarblijkelijke onwil' geschrappt als mogelijke reden voor afsluiting, en vervangen door acht mogelijke situaties. En netbeheerders dienen het OCMW en het LAC op de hoogte te brengen van de huishoudens die zij recent hebben afgesloten van gas of elektriciteit. De OCMW's kunnen actief deze mensen opzoeken, ondersteunen en begeleiden naar een heraansluiting. Daarnaast is ook een project doorgegaan dat geleid heeft tot de publicatie van een brochure 'Leidraad voor een goede praktijk van de lokale adviescommissie'³².

5. Duurzaam omgaan met energie

Zowel vanuit financieel als ecologisch standpunt is het prioritair het energieverbruik terug te dringen. Het zijn echter juist de huishoudens met de laagste inkomens die het vaakst woningen betrekken met een slechte energieprestatie en met energieverblindende toestellen. Deze huishoudens worden geconfronteerd met hoge energiefacturen. In het rationeel energiebeleid moet het bereik van deze huishoudens dan ook een prioriteit zijn.

*"Gezin J (man, vrouw, studerende zoon en opvang van hun kleinkind) woont in een slechte huurwoning: enkele beglazing, kapotte ramen, geen dakisolatie, geen geïsoleerde muren, veel warmteverlies door de plaats waar de verouderde boilers zich bevinden. Het gezin is in collectieve schuldenregeling maar er is een slechte verstandhouding met de schuldbemiddelaar. Die betaalt de lopende energierekeningen niet zodat het gezin klant wordt van distributienetbeheerder Eandis. Ze hebben een budgetmeter voor elektriciteit. Infracx levert gas. Het gezin dreigt afgesloten te worden en is al meerdere keren uitgenodigd om naar de LAC te komen. Dit omwille van de enorm hoge uitgaven voor energie in hun huurwoning in verhouding met een laag gezinsinkomen."*³³

5.1. Informatie en begeleiding

Iedereen ziet het belang in van het duurzaam gebruik van energie. Mensen die in armoede of bestaansonzekerheid leven worden echter met heel wat drempels geconfronteerd, die hen weerhouden bepaalde energiebesparende maatregelen te (kunnen) nemen: "Drempels zoals:

- *Informatieve drempel: Mensen zien het belang van de structurele maatregel soms niet in, ze weten niet waar te beginnen, digitale kloof,...*
- *Financiële drempel: Voorfinanciering, te hoge kostprijs, niet weten waar je terecht kan voor extra financiële middelen, ...*
- *Administratieve drempel: Te moeilijk, van het kastje naar de muur gestuurd worden, schrik om eraan te*

³¹ Decreet van 25 mei 2007 tot wijziging van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, wat betreft elektriciteit en gas, van het decreet van 17 juli 2000 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, wat betreft de openbare dienstverplichtingen, en van het decreet van 6 juli 2001 houdende de organisatie van de gasmarkt, wat betreft de openbare dienstverplichtingen, *Belgisch Staatsblad*, 10 juli 2007; Besluit van de Vlaamse Regering van 13 maart 2009 betreffende de sociale openbare dienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, *Belgisch Staatsblad*, 26 mei 2009.

³² Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw (2008). *Leidraad voor een goede praktijk van de lokale Adviescommissie (LAC)*, Turnhout, Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw.

³³ Project energie en armoede (2009). *Op. cit.*, p. 37.

- beginnen, niet kunnen lezen of schrijven, moeite hebben met geschreven informatie,...*
- *Technische drempel: Te weinig technische kennis, niet weten waar technisch advies te verkrijgen, ...*
 - *Praktische drempel: Verplaatsen van materiaal (rommel), niemand die kan klussen, opkuis achteraf, geen vervoer beschikbaar, reglement afvalpark en extra kosten afval,...*
 - *Sociale drempel: Te veel andere zaken aan het hoofd, emotionele draagkracht voor grote veranderingen, niet durven vragen naar middelen,...*
 - *Andere drempel: Leeftijd, huurder, schulden, lening, geen interesse, eigenaar ziet geen profijt, begeleider is niet op de hoogte, ...*³⁴

Informatiecampagnes bereiken echter heel moeilijk specifieke doelgroepen. Eenvoudig taalgebruik, en gebruik van gepaste kanalen zijn hier belangrijk.

In de verschillende gewesten is voorzien in energiescans bij specifieke doelgroepen. Deze energiescans kunnen gebeuren in combinatie met de uitvoering van kleine ingrepen (spaarlampen, folie achter de radiatoren, tochtstrips, ...), met tevens aandacht voor water (installatie van een spaar-douchekop, bruismondstuk op de kraan, ...).

De overleggroep verwijst hier naar het belang van het bestaan van lokale diensten of organisaties die de verschillende bevolkingsgroepen op een actieve manier kunnen informeren, en ook kunnen instaan voor een begeleiding die de bovenvermelde drempels kunnen overbruggen. De overleggroep denkt hier aan 'lokale woonwinkels', die ook specifieke aandacht kunnen hebben voor energie en water. De 'lokale entiteiten' die in het kader van het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekosten (FRGE) worden opgericht, kunnen eventueel ook een rol spelen.

5.2. De uitdaging van de voorfinanciering van energiebesparende maatregelen

De belangrijkste hinderpaal voor het verhogen van de energieprestatie van een woning bij lage inkomensgroepen blijft de voorfinanciering van de ingreep. Er is een belangrijke fiscale aftrek voor energiebesparende investeringen en op gewestelijk niveau zijn er premies. Deze ondersteuning wordt echter pas na de werken – wat dus een voorfinanciering van het totale bedrag door de bewoners impliceert – uitbetaald. Inzake deze financieringsproblematiek zijn enkele initiatieven genomen: de Sociale Groene Lening (Brussels Hoofdstedelijk Gewest)³⁵, leningen in het kader van het FRGE (federaal)³⁶, een klassiek leningsysteem met administratieve ondersteuning door de aannemer (Vlaams Gewest)³⁷. Omwille van verschillende redenen functioneren deze maatregelen echter nog niet ten volle.

Inzake de premies kan nog het volgende opgemerkt worden:

- Elk gewest verplicht de netbeheerders – via de openbardienstverplichtingen – tot een aanbod terzake, en heeft ook eigen premiesystemen. Systematisch voorzien ze in een verhoogd bedrag voor beschermde afnemers.
- Er zijn ook premies voor energiebesparende huishoudtoestellen. Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie signaleert echter dat de eisen voor huishoudtoestellen zeer hoog zijn en onhaalbaar blijven voor mensen in armoede. Bij de premie van 150 euro voor beschermde klanten dient de wasmachine te voldoen aan label AAA en de koelkast aan label A+ of A++. Een

³⁴ Project energie en armoede (2009). *Voorstellen voor het tweemaaljaarlijkse Verslag*, s.l.

³⁵ Een partnerschap tussen Leefmilieu Brussel en de coöperatieve voor alternatief krediet (CREDAL).

³⁶ Het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekosten biedt de mogelijkheid voor het verstrekken van renteloze of goedkope leningen in het kader van energiebesparende investeringen. Het FRGE kende echter een moeizame start.

³⁷ Het Energierenovatiekrediet in het kader van het Vlaamse energierenovatieprogramma.

overgang van label C naar de vereiste labels was voor sommigen onhaalbaar en onbetaalbaar. Nochtans kan men op lange termijn met deze toestellen heel wat besparen.

- Reeds jaren wordt er op gewezen dat heel wat mensen – omwille van het feit dat ze geen of weinig belastingen betalen – niet kunnen genieten van de belastingsaftrek bij energiebesparende investeringen. Het Vlaamse Gewest heeft voorzien in een compensatieregeling³⁸. En in het kader van de herstelwet³⁹ heeft de federale Regering nu ook recent een terugbetaalbaar belastingkrediet voorzien bij vloer-, dak- en raamisolatie.

5.3. Dringende aandacht voor ondersteuningsmogelijkheden voor huurders

In een huursituatie is het niet evident dat de eigenaar energiebesparende investeringen doet, gezien het financieel profijt voor het lager energieverbruik ten voordele is van de bewoner van de woning. Dit geldt zowel voor de private als sociale huurmarkt.

De verschillende overheden hebben reeds getracht eigenaars aan te zetten energiebesparende investeringen te doen: de bestaande belastingsaftrek en de gewestelijke premies gelden ook voor huurwoningen, en er zijn fiscale stimuli in het geval de eigenaar voor een bepaalde periode de woning laat verhuren door een Sociaal Verhuurkantoor⁴⁰. Het nieuwe systeem van energiecertificaten duidt reeds de woningen met een slechte energieprestatie aan, maar slechts in het geval van een overaanbod aan woningen zal dit de huurprijzen van dergelijke woningen drukken. De overleggroep wijst er ook op dat een energiecertificaat geen enkele verplichting met zich meebrengt voor de verhuurder.

Bijkomende maatregelen dringen zich op:

- combinatie van een belonend (fiscale stimuli) en afstraffend beleid (verplichtingen) ten aanzien van de energieprestatie van huurwoningen;
- extra investeringsprogramma's voor energiebesparende maatregelen in de publieke huisvesting, zonder dat de huurders deze ingrepen dienen te compenseren met een hogere huurprijs.

Bij deze willen we ook vermelden dat verschillende huisvestingsmaatschappijen nog woningen met verwarming op elektriciteit hebben. Huurders betalen hierdoor soms tot 1000 euro extra bij hun eindfactuur. In het Vlaamse kaderbesluit sociale huur is voor 2011 een energiekorting (betalen van lagere huur) voor deze huurders voorzien. Ondertussen moet dringend vanuit de huisvestingsmaatschappijen een systeem ontwikkeld worden ter financiële ondersteuning van de betrokken huurders.

³⁸ Voor niet-belastingbetalers heeft de Vlaamse overheid een premie ingevoerd voor de prioritaire investeringen uit het Energierenovatieprogramma 2020, namelijk dakisolatie, hoogrendementsbeglazing en de plaatsing van een condensatieketel.

³⁹ Economische herstelwet van 27 maart 2009, *Belgisch Staatsblad*, 7 april 2009.

⁴⁰ In het Vlaamse Gewest kunnen diezelfde Sociale Verhuurkantoren voordat ze energiebesparende werken (dakisolatie, hoogrendementsbeglazing en condensatieketels) laten uitvoeren en prefinancieren een subsidie van 100 % toegekend krijgen op voorwaarde dat de woning in regel wordt gesteld met de eisen op vlak van comfort en kwaliteit uit de Vlaamse Wooncode.

6. Aanbevelingen

6.1. Garanderen van een effectief recht op energie

6.1.1 Grondwettelijk inschrijven van een recht op energie

De overleggroep pleit er voor om een recht op energie expliciet in de Grondwet in te schrijven, als onderdeel van het recht op een behoorlijke huisvesting. Vervolgens dient dit een vertaling te krijgen in de gewestelijke huisvestingscodes.

6.1.2 Voorzien van een basispakket energie zonder kosten voor de klant

Een basispakket, zonder kosten voor de klant, moet gezinnen het mogelijk maken in een minimaal comfort inzake verwarming, verlichting en kookgelegenheid te voorzien. Hierbij moet rekening gehouden worden met de grootte van het huishouden, en een automatische toekenning van een dergelijk basispakket moet vermijden dat mensen verstoken blijven van dit aanbod.

6.1.3 Voorzien van een gegarandeerde minimumlevering die niet kan afgesloten worden

De overleggroep ziet een gegarandeerde minimumlevering als een onderdeel van een effectief recht op energie. Iedereen moet – ook bij betalingsmoeilijkheden – blijvend kunnen gebruik maken van een gegarandeerde minimumlevering, wat elektriciteit betreft minimaal ter waarde van tien ampère.

6.2. Aandacht hebben voor de verschillende energiebronnen die gezinnen gebruiken

De overleggroep wijst op het feit dat heel wat huishoudens gebruik maken van andere energiebronnen dan gas en elektriciteit. Bij de uitwerking van sociale maatregelen moeten deze huishoudens ook steeds voor ogen gehouden worden.

6.3. Voorzien van informatie over de liberalisering, de sociale maatregelen en energiebesparende ingrepen

6.3.1 Voorzien van duidelijke en toegankelijke informatie

De overleggroep benadrukt het belang van goede informatie over de liberalisering, de sociale maatregelen en energiebesparende ingrepen. Hierbij kan niet alleen op het internetkanaal gerekend worden gezien een groot aantal mensen geen toegang heeft tot dit medium. Daarom moet men

blijven werken met bijvoorbeeld brochures en affiches, en zijn de hulpverleners en diensten die op het terrein werken belangrijke kanalen. Belangrijk is ook dat informatie beschikbaar is op het moment dat mensen met vragen zitten.

Specifieke aandacht moet gaan naar verhuissituaties. Mensen in armoedesituaties zijn immers vaak genoodzaakt te verhuizen. Dit kan tot verschillende problemen leiden. De verhuisformulieren van de gewestelijke regulatoren worden door sommige leveranciers geweigerd. Ze zouden verplicht moeten aanvaard worden door alle leveranciers.

6.3.2 Oprichten van lokale woonwinkels voor informatie en begeleiding, met specifieke aandacht voor energie en water

De overleggroep denkt aan de oprichting van een dienst per gemeente – een lokale woonwinkel met specifieke aandacht voor energie en water - waarbij OCMW, gemeente, netbeheerder, watermaatschappij en private organisaties samen kunnen bekijken wie voor welk aspect het best geplaatst is en hoe deze dienst vorm kan krijgen, binnen een kader dat door het gewest wordt uitgetekend.

Niet alleen een aanbod van informatie is belangrijk, maar ook een begeleidingsaanbod bij, bijvoorbeeld de keuze van een leverancier, discussies met een leverancier of netbeheerder, de samenstelling van een premieaanvraag voor energie- of waterbesparende investeringen, ...

Er dient hierbij bekeken te worden op welke manier kan afgestemd worden met de 'lokale entiteiten' die in het kader van het 'Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost' (FRGE) momenteel in verschillende steden en gemeenten worden opgericht.

6.3.3 Benadrukken van de informatieve rol van de leveranciers en netbeheerders

De leveranciers en netbeheerders hebben de blijvende opdracht de mensen – zo duidelijk en verstaanbaar mogelijk – te informeren over de verschillende aspecten van energielevering.

6.3.4 Voorzien van een gewestelijke dienst voor informatieverstrekking

Klanten, maar ook bijvoorbeeld maatschappelijk werkers, moeten beroep kunnen doen op een gespecialiseerde dienst per gewest. In praktijk spelen de gewestelijke regulatoren reeds een dergelijke rol, maar wordt dit nog niet zo geëxpliciteerd. Het is hierbij ook belangrijk dat men er terecht kan voor informatie die zowel raakt aan gewestelijke als aan federale bevoegdheden.

6.4. Voldoende omkaderen van de dienstverlening

6.4.1 Verplichten van een kwalitatieve dienstverlening

De gewestelijke overheden zouden de commerciële leveranciers en de noodleveranciers via een openbaredienstverplichting moeten verplichten om te voorzien in een kwalitatieve klanten- en klachtendienst met:

- op zijn minst één kantoor, per gewest waar ze actief zijn, dat open is voor het cliënteel, met een combinatie van vrije toegang en op afspraak;
- een gratis telefoonnummer voor zijn klanten- en klachtendienst;
- een gelijke behandeling tussen maatschappij en klant inzake betalingsvoorwaarden;
- een duidelijk aanspreekpunt en contactpersoon in klachten of geschillen;
- de mogelijkheid zich door iemand te laten vertegenwoordigen of bijstaan;
- enzovoort

6.4.2 Verplicht maken en ruimer bekend maken van het akkoord en de gedragscode betreffende de bescherming van de consument

De leden van de overleggroep stellen vast dat de bepalingen uit het akkoord en de gedragscode betreffende de bescherming van de consument regelmatig niet worden nageleefd.

Deze bepalingen moeten volgens de overleggroep een meer verplichtend karakter krijgen, door ze op te nemen in een wet. Het bestaan en de inhoud van deze bepalingen moeten ook ruimer bekend gemaakt worden bij de consument en de hulpverleners.

6.4.3 Beter reguleren van de tussentijdse facturen en de waarborgen

De overleggroep stelt voor om via een benchmarking de leveranciers te vergelijken inzake hun beleid betreffende tussentijdse facturen. Daarnaast zou ook een instrument kunnen uitgewerkt worden dat het verbruik (op basis van de aanwezige installatie en toestellen, de gewoontes van het gezin, enzovoort) helpt realistisch in te schatten. De informatie over hoe de voorschotten berekend worden, moet zowel op de tussentijdse factuur als de website van de leverancier vermeld staan.

Het vragen van een waarborg door leveranciers zou moeten beperkt worden.

6.4.4 Voorzien in een effectief werkende ombudsdienst

Voor de overleggroep is een effectief werkende ombudsdienst een prioriteit.

In het kader van de opstart en beginnende werking van de dienst, kunnen volgende aandachtspunten naar voren gebracht worden:

- een bekendmaking langs verschillende kanalen, aangepast aan de verschillende bevolkingsgroepen;
- een eenvoudige en flexibele procedure inzake indiening van klachten;
- de mogelijkheid tot het zich laten ondersteunen door een organisatie of een persoon naar eigen keuze;
- behandeling van alle vragen, ongeacht het bevoegdheidsniveau;
- behandeling van de vraag hoe een verhuis verloopt naar een ander gewest.

6.5. Voortdurende evaluatie van de energiemarkten

Het functioneren van de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkten zou het onderwerp moeten uitmaken van een voortdurende evaluatie op het niveau van de drie gewesten en van het federale niveau, vanuit de invalshoek van zijn sociale gevolgen. Daarbij zouden de vertegenwoordigers van alle actoren moeten betrokken worden.

In functie van een degelijke en complete evaluatie van de situatie op het terrein moet voorzien worden in voldoende statistisch materiaal.

6.6. Uitwerken van een prijspolitiek die aan sociale en ecologische criteria beantwoordt

6.6.1 Plafonnering van de prijzen

De overleggroep ondersteunt het pleidooi van de federale minister van Energie voor een plafonnering van de energieprijzen.

Daarnaast zou opnieuw een breed debat moeten gevoerd worden over het btw-tarief voor gas en elektriciteit, evenals over de huidige verschillen in transport- en distributiekosten.

6.6.2 Progressieve en solidaire prijspolitiek

Tijdens de uitwisselingen in de overleggroep werden met betrekking tot de gewenste prijspolitiek drie principes naar voren geschoven: een effectief recht op energie, stimulering van rationeel energiegebruik, en een sociaal beleid.

De overleggroep spreekt zijn voorkeur uit voor een progressieve tarifiering, met verschillende verbruiksklassen met verschillende, steeds hogere prijzen:

- een basisverbruik, zonder kosten voor de klant, en rekening houdend met de samenstelling van het huishouden;
- een 'normaal' verbruik (iets lager dan het mediaan verbruik) aan een bepaalde prijs;
- een hoger verbruik aan een hogere prijs.

Dit dient gecombineerd te worden met het systeem van sociale maximumtarieven, dit wil zeggen een lage prijs voor specifieke groepen (op basis van een bepaald statuut, of onder een bepaalde inkomensgrens).

Een progressieve tarifiering kan echter enkel als deze gepaard gaat met een doorgedreven ondersteuningsprogramma voor energiebesparende investeringen bij lage inkomensgroepen, zowel in het geval van eigenaars als van huurders op de privé- en publieke huisvestingsmarkt. Dit om te vermijden dat deze huishoudens nog meer slachtoffer zijn van de slechte energieprestatie van de woning die ze betrekken en van de toestellen waarover ze beschikken. Daarnaast moet elke woon-gelegenheid ook beschikken over een eigen meter, zodat elk huishouden zicht heeft op het eigen reële verbruik.

6.6.3 Optimaliseren van het systeem van sociale maximumprijzen

Opdat de sociale maximumprijzen effectief de laagste op de markt zouden zijn, pleit de overleggroep ervoor om het aantal prijswijzigingen door leveranciers te beperken en deze prijzen trimestrieel vast te leggen, en tegelijkertijd ook – in plaats van dus zesmaandelijks – het laagste tarief vast te stellen in functie van de sociale maximumprijzen.

In verband met de recente automatische toekenning van de sociale maximumprijzen – die door de overleggroep wordt toegejuicht – is het belangrijk na een jaar werking een evaluatie te voorzien met betrokkenheid van de verschillende actoren. Ook moet een parallelle ‘klassieke’ aanvraagprocedure behouden blijven om de eventuele fouten in de automatische procedure op een eenvoudige manier te kunnen ondervangen. Daarbij moet een standaardattest worden voorzien dat verplicht door alle leveranciers erkend wordt.

De sociale huisvestingsmaatschappijen die appartementsgebouwen met een collectief verwarmingssysteem beheren, moeten een lans breken voor hun huurders dat hun recht op sociale maximumprijzen zo snel mogelijk kan afgedwongen worden.

6.7. Optimaliseren van het beschermd statuut

De introductie van een inkomensdimensie zou ervoor kunnen zorgen dat de gezinnen met een laag inkomen die niet beschikken over een bepaald statuut, in aanmerking komen voor de sociale maximumprijzen.

Het statuut van ‘residentiële beschermde klanten’ – dat dus op federaal niveau wordt bepaald – zou ook kunnen uitgebreid worden naar de groepen die op gewestelijk niveau bijkomend bescherming krijgen, met name:

- personen in een collectieve schuldregeling;
- personen in budgetbegeleiding van een OCMW en van een erkende organisatie;
- kandidaat-vluchtelingen die een financiële tegemoetkoming ontvangen;
- personen die een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds ontvangen.

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

6.8. Voorzien in een degelijke installatie voor iedereen

6.8.1 Voorzien van een meter per woongegelegenheid

De overleggroep vindt de installatie van individuele meters per woongegelegenheid prioritair, en vraagt dat eigenaars (zowel in de private als de publieke huurmarkt) tot de plaatsing ervan zouden worden verplicht.

Daar waar momenteel geen individuele meter voorhanden is, zouden het energieverbruik en de energiefactuur systematisch moeten geëvalueerd worden, in het bijzonder met betrekking tot het recht op sociale maximumtarieven.

6.8.2 Organiseren van een breed debat over de slimme meters en over de zinvolheid en waarde ervan

In de verschillende gewesten werd de voorbereiding van de introductie van de 'slimme meters' gestart. De overleggroep vraagt een breed debat, met betrokkenheid van de verschillende actoren, over de kostprijs en de voor- en nadelen van dergelijke slimme 'meters'.

6.9. Garanderen van een minimumlevering

6.9.1 Geen afsluiting of budgetmeters zonder begrenzer

De overleggroep gaat uit van een recht op energie, en wijst elke afsluiting af. Daarnaast benadrukt de overleggroep dat bij de elektriciteitsbudgetmeters waar de vermogensbegrenzer is uitgeschakeld en bij de gasbudgetmeters, het huishouden zichzelf als het ware afsluit indien de middelen ontbreken om de budgetmeter op te laden.

Men beschouwt het systeem zoals het in Brussel is uitgebouwd als de meest interessante regeling. De vermogensbegrenzer garandeert er de gezinnen een minimumlevering. De vrederechter, die beslist over een mogelijke afsluiting, wordt in de ogen van mensen die in armoede leven en hun verenigingen gezien als één van de juridische actoren die het dichtst bij de mensen staat.

De overleggroep beseft dat het afstappen van een budgetmeter voor het Vlaamse en Waalse Gewest een grote verandering betekent, maar wijst tegelijk op de grote kost van de plaatsing van de budgetmeters. Cruciaal is de aanpak van de betalingsachterstanden, en dus het schuldenpakket in concreto.

De overleggroep schuift hier volgende elementen naar voor:

- uitgaan van een gratis basispakket aan energie;
- duidelijke reglementering met betrekking tot de modaliteiten voor betalingsplannen;
- een uitgebouwde budgetbegeleiding;
- de mogelijkheid voor de klant om zich te laten ondersteunen in de gesprekken met de energie-maatschappijen door een persoon of organisatie naar keuze;
- een sociaal fonds voor diegenen die hun factuur niet kunnen betalen, in het kader van een begeleiding door het OCMW; momenteel vervult het energiefonds deze functie.

6.9.2 Verbeteren en harmoniseren van de werking van de lokale adviescommissies

Met betrekking tot de huidige regelgeving en procedure inzake wanbetaling spelen de LAC's in het Vlaamse Gewest en de CLE's in het Waalse Gewest een belangrijke rol. De overleggroep houdt er aan voor de huidige situatie volgende aanbevelingen te doen:

- Het sociaal onderzoek moet zich baseren op vaste criteria.
- Men dient eenzelfde werking van de lokale commissies te garanderen, opdat elke betrokkene – waar deze ook woont - het recht krijgt op dezelfde manier behandeld te worden. De overleggroep verwijst hier naar de Vlaamse brochure 'Leidraad voor een goede praktijk van de lokale adviescommissie'.
- De verschillende overheden dienen voldoende middelen in de commissies te investeren.
- In het Vlaamse Gewest dienen netbeheerders het OCMW op de hoogte te brengen van de bewoners die recent werden afgesloten van gas of elektriciteit. Dit zou wekelijks moeten gebeuren.
- In het Vlaamse Gewest zou de beslissing tot afsluiting in alle acht mogelijke situaties door het LAC moeten genomen worden.

6.10. Stimuleren van rationeel energiegebruik

6.10.1 Voorzien van voldoende informatie en begeleiding

Bij de uitwerking en uitvoering van informatiecampagnes moet er bijzondere aandacht zijn voor specifieke doelgroepen: eenvoudig taalgebruik, gepaste informatiekanalen.

De energie-audits die gebeuren bij groepen met een laag inkomen moeten gecombineerd worden met de uitvoering van kleine ingrepen (spaarlampen, folie achter de radiatoren, tochtstrips, ...), met tevens aandacht voor water (spardouchekop, bruismondstuk op de kraan).

De overleggroep verwijst hier naar het belang van het bestaan van lokale diensten of organisaties die de verschillende bevolkingsgroepen op een actieve manier kunnen informeren, en ook kunnen instaan voor een begeleiding die de bovenvermelde drempels kunnen overbruggen (zie 6.2.1.: lokale woonwinkels).

6.10.2 Voorzien van premies en van voorfinanciering

De financiële ondersteuning in het kader van een betere energieprestatie van de woning dient voor de lage inkomensgroepen te bestaan uit volgende elementen:

- voorfinancieringssysteem van de energiebesparende maatregelen;
- de premies waar men via de energiebesparende maatregelen recht op heeft, worden onmiddellijk verrekend (zodat het overeenstemmend bedrag dus niet moet voorgefinancierd worden);
- de belastingaftrek of de forfaitaire compensatie wordt ook onmiddellijk verrekend (zodat het overeenstemmend bedrag dus niet moet voorgefinancierd worden);
- de afbetaling van het resterende bedrag gebeurt via een haalbaar afbetalingsplan dat rekening houdt met de reële besparingen en het beschikbaar inkomen.

Daarnaast dient men ook te voorzien in:

- vergaande premies voor energiebesparende huishoudtoestellen, die het mensen in armoede mogelijk maken effectief een dergelijk toestel aan te schaffen;
- een systematische forfaitaire compensatie voor mensen die niet of slechts deels van de fiscale aftrek bij energiebesparende investeringen kunnen genieten.

6.10.3 Uitwerken van specifieke ondersteuningsmaatregelen voor huurders

Volgende maatregelen dringen zich op:

- combinatie van een belonend (fiscale stimuli) en afstraffend beleid (verplichtingen) ten aanzien van de energieprestatie van huurwoningen;
- wanneer een verhuurder een premie krijgt, zou de duur van het huurcontract van de huidige huurder moeten worden verlengd opdat deze laatste van de verbeterende energieprestatie zou kunnen genieten;
- extra investeringsprogramma's voor energiebesparende maatregelen in de publieke huisvesting, zonder dat de huurders deze ingrepen dienen te compenseren met een hogere huurprijs;
- een systeem waarbij huisvestingsmaatschappijen huurders met een elektrisch verwarmingssysteem een financiële ondersteuning kunnen bieden.

6.11. Afstemmen van het beleid tussen de verschillende overheden

Wat energie betreft hebben zowel de federale Staat als de gewesten belangrijke bevoegdheden.

De samenroeping van een Interministeriële Conferentie (Energie) zou een bijdrage kunnen leveren in een betere afstemming tussen de maatregelen die de verschillende overheden nemen.