

## 4. Garanderen van de effectieve toegang tot energie

### INLEIDING

#### 1. DE LIBERALISERING VAN DE GAS- EN DE ELEKTRICITEITSMARKTEN

- 1.1. De problemen waarmee men geconfronteerd wordt
  - 1.1.1. *Het gebrek aan duidelijkheid*
  - 1.1.2. *De wisselvalligheid van de facturen*
  - 1.1.3. *Agressieve verkooptechnieken*
  - 1.1.4. *Onvoldoende dienstverlening van de leveranciers*
  - 1.1.5. *Het veronderstelde bestaan van zwarte lijsten*
- 1.2. De antwoorden van de overheden
  - 1.2.1. *Een lang verwachte bemiddelingsdienst*
  - 1.2.2. *Een akkoord ter bescherming van de consumenten*
  - 1.2.3. *Initiatieven van de gewesten*
- 1.3. Eerste evaluatie

#### 2. DE GAS- EN ELEKTRICITEITSMARKTEN: FEDERALE EN GEWESTELIJKE SOCIALE MAATREGELEN

- 2.1. De federale sociale maatregelen
  - 2.1.1. *Het sociaal tarief*
- 2.2. De gewestelijke sociale maatregelen
  - 2.2.1. *Het statuut van 'beschermde klant'*
  - 2.2.2. *De budgetmeter*
  - 2.2.3. *De gegarandeerde minimumlevering via de stroombegrenzer*
  - 2.2.4. *En wat met betrekking tot gas ?*
  - 2.2.5. *De beslissingsinstantie inzake afsluiting van gas en elektriciteit*
  - 2.2.6. *De winterperiode waarin onderbreking verboden is*

#### 3. DE STOOKOLIEMARKT

- 3.1. Het sociaal stookoliefonds
- 3.2. Betaling in termijnen

#### 4. DE ROL VAN DE OCMW'S

#### 5. FACTUREN DIE BETAALBAARDER ZIJN ?

- 5.1. Het verbeteren van de energiestaat
  - 5.1.1. *Aangepaste steunmaatregelen*
  - 5.1.2. *De eigenaars betrekken*
  - 5.1.3. *De voorbeeldwaarde van sociale woningen*

## 5.2. Welke acties betreffende de prijzen ?

5.2.1. *De BTW-tarieven in vraag gesteld*

5.2.2. *Een solidaire en progressieve tarifiering*

5.2.3. *De aankoopcollectieven*

5.2.4. *Gedurfde financiële maatregelen*

## 6. DE AUTONOMIE BEVORDEREN: DE NOOD AAN EEN STRUCTURELE VISIE

6.1. Eerder een hulpverlenende dan een sanctionerende aanpak

6.2. Voorrang geven aan duurzame keuzes

6.3. Voor een recht op energie

## 7. AANBEVELINGEN

Reeds in de jaren '80 maakte een aantal maatschappelijk werkers en verenigingen zich zorgen over het stijgende aantal gas- en elektriciteitsafsluitingen. Sinds de liberalisering in 2003 van de gas- en de elektriciteitsmarkten in het Vlaamse Gewest, werden verenigingen waar armen het woord nemen en organisaties die actief zijn in de strijd tegen armoede gealarmeerd door het stijgende aantal gezinnen dat werd geconfronteerd met problemen om toegang tot energie te krijgen. Daarom zetten ze zich in voor een effectief recht op energie. Sommigen van deze verenigingen hebben in 2005 aan het Steunpunt gevraagd om zich over dit dringend probleem te buigen. Zij hoopten op deze manier het Waalse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest te kunnen laten gebruikmaken van de Vlaamse ervaringen en een positieve invloed uit te oefenen op het wetgevende werk dat bezig was in deze twee gewesten, waar de gas- en elektriciteitsmarkten tot dan nog niet geliberaliseerd waren. In opvolging van hun vraag heeft het Steunpunt een overleggroep opgericht die sinds juni 2006 acht keer is samengekomen. Een vijftiental partners uit de verschillende gewesten – verenigingen waar armen het woord nemen, sociale organisaties en milieuverenigingen – behoren tot deze overleggroep.

Een groot deel van dit hoofdstuk heeft betrekking op de gas- en de elektriciteitsmarkten.<sup>1</sup> De liberalisering en de aan deze context aangepaste sociale maatregelen die door de verschillende gewesten zijn aangenomen, hebben er een brandend actueel onderwerp van gemaakt. Toch hebben we ook de toegang tot energie in een ruimer perspectief willen benaderen, door er punten in op te nemen zoals de steunmaatregelen van de federale overheid, de rol van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), en de stookoliemarkt die zelf ook explosieve prijsstijgingen meemaakt. De manier om toegang tot energie te garanderen, stond eveneens centraal in gesprekken over de energieprijzen en over energiebesparende investeringen.

De tekst, en dan vooral het deel dat dieper ingaat op de problemen die de liberalisering met zich meebrengt, wordt geregeld geïllustreerd aan de hand van getuigenissen uit de drie gewesten.<sup>2</sup>

Op vraag van verschillende deelnemers zal het overleg zich in de toekomst uitbreiden met het thema van water, dat in verschillende opzichten dicht bij de energieproblematiek staat en tot heel wat bezorgdheid leidt.

### 1. De liberalisering van de gas- en de elektriciteitsmarkten

De Europese Unie heeft aan haar lidstaten opgelegd om ten laatste tegen 1 juli 2007 hun gas- en elektriciteitsmarkten te liberaliseren. Van de vier activiteiten die verondersteld worden tot deze markten te behoren (de productie, het transport, de distributie en de levering aan de eindklanten), hebben er slechts twee te maken met de openstelling voor concurrentie, namelijk de productie en de levering. Gezien de quasi-monopoliesituatie die kenmerkend is voor de productie (of de import), betreft de liberalisering in de praktijk vooral de levering aan de eindklanten. Dit is een bevoegdheid van de gewesten. In België heeft het Vlaamse Gewest zijn gas- en elektriciteitsmarkten reeds sinds 1 juli 2003 geliberaliseerd. Het Waalse en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest hebben hun markten op 1 januari 2007 geliberaliseerd.

De liberalisering gaat gepaard met een radicale verandering van denken. Vóór de liberalisering waren de gezinnen geabonneerd bij één en dezelfde maatschappij. Uitgezonderd bij wanbetaling hadden ze de garantie dat er altijd energie aan hen werd geleverd. De liberalisering introduceerde een contractuele denkwijze: de gezinnen die hun standaardleverancier verlaten of een meter op hun naam openen, moeten een contractuele verbintenis aangaan met een welbepaalde leverancier. Wie 'contract' zegt, zegt niet alleen 'keuze' maar verwijst meteen ook naar de mogelijkheid om een contract op te zeggen, te verbreken. Deze manier van

<sup>1</sup> De tekst die hierna volgt werd goedgekeurd door de deelnemers aan de laatste overlegbijeenkomst die plaatsvond op 9 oktober 2007. Mogelijke evoluties die zich hierna hebben voorgedaan, zijn dan ook niet opgenomen in deze bijdrage.

<sup>2</sup> Gezien de opdracht van het Steunpunt erin bestaat problematische situaties aan te duiden en aanbevelingen op te stellen, en niet een of andere specifieke actor aan te klagen, is geen enkele naam van een onderneming in de getuigenissen opgenomen.

handelen moet dan ook worden geregeld en gecontroleerd, want ze zet de minder rendabele klanten, namelijk klanten die een te groot financieel risico vormen of die te weinig verbruiken, in een zwakke positie. De Europese Unie heeft rekening gehouden met dit risico en ze heeft aan de lidstaten (en dus ook aan de gewesten bij ons) de minimale sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd.<sup>3</sup>

Maar ondanks het feit dat de liberalisering de gewesten heeft aangezet tot een herziening van hun sociale maatregelen die afsluitingen van gas en elektriciteit moeten voorkomen, heeft ze ook geleid tot een hele reeks problemen die dramatische gevolgen kunnen hebben voor gezinnen die in bestaansonzekerheid verkeren.

In 2006 heeft de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, Middenstand en Energie ongeveer 2800 klachten genoteerd betreffende de liberalisering van de gas- en de elektriciteitsmarkten. De klachten gingen vooral over facturatieproblemen, agressieve verkooptechnieken van leveranciers en een gebrek aan duidelijkheid van contracten. Tussen 1 januari en begin juni 2007 bedroeg dit aantal ongeveer 3000.<sup>4</sup> Dit hoge cijfer geeft een indicatie van de problemen die veroorzaakt worden door de liberalisering en bevestigt de noodzaak om zo vlug mogelijk een dienst op te richten die gespecialiseerd is in de behandeling van klachten, die momenteel nog ontbreekt.

De meeste van de aangebrachte problemen zijn niet specifiek voor mensen die in armoede leven. Maar ze kunnen wel veel dramatischere gevolgen voor hen hebben. Bovendien zijn mensen die in armoede leven dikwijls veel kwetsbaarder en veel gevoeliger voor bepaalde veranderingen of twijfelachtige handelspraktijken. Zo getuigen de deelnemers aan het overleg 'energie' over een aantal zwakke elementen of disfuncties van de liberalisering.

### 1.1. De problemen waarmee men geconfronteerd wordt

Vanaf 2005 heeft de federale minister bevoegd voor de bescherming van consumenten zich gebogen over de problemen en geprobeerd de perverse effecten van de liberalisering te kanaliseren door een akkoord te sluiten met de leveranciers. De gewesten – rekening houdende met de grenzen van hun bevoegdheden – doen ook inspanningen door initiatieven te nemen op het vlak van informatie rond hun wetgeving. De realiteit van het terrein toont echter dat dit werk moet verder gezet en verdiept worden om een doeltreffend antwoord te formuleren op de problemen die door de liberalisering worden veroorzaakt.

#### 1.1.1. Het gebrek aan duidelijkheid

Kenmerkend voor de liberalisering van de energiemarkt is de grote verwarring die in het bijzonder werd veroorzaakt door de veranderingen en het toenemend aantal van de marktspelers, de nieuwe stappen die men moet zetten (het kiezen van een leverancier, procedures bij verhuizing), problemen bij het doorgeven van gegevens tussen de nieuwe marktspelers, een gebrek aan standaardisering van de informatie die de leveranciers doorgeven en de veranderingen aan de wetgeving inzake sociale maatregelen.

*Het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) Noord-Luxemburg, dat een aantal 'gedeelde' elektriciteitsmeters beheert, werd al verschillende keren geconfronteerd met leveranciers die de huurders ten onrechte contracten lieten ondertekenen, terwijl de meters helemaal niet op naam van die huurders stonden. In drie verschillende gevallen hebben de leveranciers de overstap gevraagd én verkregen.*

<sup>3</sup> Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting heeft een overzicht gemaakt van de sociale en ecologische maatregelen die zijn genomen door de Federale Staat en de gewesten, in het bijzonder in het kader van de liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkten. Dit overzicht kan geraadpleegd worden op de website van het Steunpunt: <http://www.armoedebestrijding.be>.

<sup>4</sup> Deze niet-officiële cijfers zijn ons beschikbaar gesteld door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, Middenstand en Energie.

*Bijgevolg kwamen de facturen niet langer toe bij het SVK, maar bij de huurders. De verschillende contacten die het SVK met de leveranciers gelegd heeft om de geldigheid van de overstap te betwisten, hebben tot niets geleid, alle aangetekende zendingen en klachten bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling ten spijt. (getuigenis van een deelnemer aan het overleg)*

#### a. De informatie over de liberalisering en de sociale maatregelen

Enkele maanden na de overstap naar de vrijgemaakte markt in het Waalse en het Brusselse Gewest, en meerdere jaren na deze overgang in het Vlaamse Gewest, voelen heel wat gezinnen zich helemaal niet betrokken bij deze verandering, of zijn ze zich er niet van bewust of begrijpen ze deze niet. Daarom is het belangrijk de mensen te blijven informeren in een duidelijke taal en via aangepaste kanalen zodat die informatie voor iedereen toegankelijk is. Bovendien worden mensen die in armoede leven vaak geconfronteerd met een andere realiteit: namelijk die van een budgetmeter en/of een stroombegrenzer. Hierdoor hebben deze mensen bijvoorbeeld specifieke zorgen over de werking van de budgetmeter, het tarief dat op hen van toepassing is en de (ver)plaatsingskosten van een dergelijke meter of stroombegrenzer, in het bijzonder bij een verhuis. Daarnaast stellen ze zich ook vragen over hun mogelijkheden om een nieuwe leverancier te kiezen wanneer ze bijvoorbeeld gebruik maken van één van deze systemen of wanneer ze schulden hebben bij een vorige leverancier (of bij de distributiemaatschappij uit de periode vóór de liberalisering), of nog, bij de aansluitingskosten na een afsluiting.<sup>5</sup> Het is heel moeilijk om informatie over deze specifieke zaken te krijgen. Bovendien zijn de campagnes daarover schaars en onduidelijk.

In deze context lijkt de vorming van maatschappelijk werkers die in de energiesector gespecialiseerd zijn, van fundamenteel belang. Het is inderdaad essentieel dat mensen die in een bestaansonzekere situatie verkeren, personen kunnen vinden die in staat zijn om hen duidelijk uit te leggen wat de veranderingen die door de liberalisering zijn ingevoerd, precies inhouden, en die hen een antwoord kunnen geven op hun vragen over sociale maatregelen of over de keuze van een leverancier. Gezien de complexiteit van de materie is het belangrijk om samenwerking en de oprichting van tweedelijnsdiensten te ondersteunen. Sociale werkers kunnen dan op deze diensten beroep doen in het geval ze vragen hebben of geconfronteerd worden met problemen.

Daarnaast zouden – in functie van meer duidelijkheid – de tarieven die de distributienetbeheerders (DNB) hanteren voor werken die particulieren toegang moeten geven tot het netwerk, omkaderd dienen te worden door de gewesten of door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG). De tarieven zouden ook verspreid moeten worden.

*De distributienetbeheerder kwam een budgetmeter plaatsen bij X, uit Aalst. De techniker plaatste de meter en gaf niets van uitleg. "Het werd weekend en ineens was er geen elektriciteit meer. Ik belde het nummer dat op de budgetmeter stond. Er kwam iemand van de DNB. Omdat er geen technisch defect was kostte het ons 69 euro. Ik had gewoon geen uitleg gekregen. Ik wist niet dat ik moest gaan opladen."*<sup>6</sup>

#### b. Prijzen, contracten en facturen

De deelnemers aan dit overleg hekelen het gebrek aan duidelijkheid in de informatie die de leveranciers geven via hun verkopers, hun websites en hun reclamecampagnes.

In de eerste plaats maken de schommeling van de prijzen, hun eventuele indexering en de verschillende elementen voor de prijsbepaling (kostprijs van de energie, transport, distributie, taksen en bijdragen), het extra ingewikkeld om inzicht te krijgen in de prijzen en in de facturen. Ze maken het ook heel moeilijk om goed te vergelijken en te controleren. De reclamecampagnes maken

<sup>5</sup> Een distributienetbeheerder in Vlaanderen vraagt tot 836 euro voor een aansluiting na een afsluiting.

<sup>6</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw.(2006). *Bundeling ervaringen energieproblemen*. Niet-gepubliceerd document. p. 25.

handig gebruik van deze verwarring. Zo gelden de aangekondigde kortingen slechts voor dat deel van het tarief dat afhangt van de leveranciers en niet voor de totale prijs. Dit lijkt logisch voor de leveranciers, maar niet voor de klanten. Bovendien geven de tariefiches van de leveranciers zelden de totale prijs per kWh (wat ze nochtans duidelijker zou maken).

In de tweede plaats bieden de leveranciers vaak verschillende contracttypes aan: met vaste kosten of met variabele kosten, namelijk waarvan de prijs wordt geïndexeerd tijdens de duur van het contract. De informatie is niet altijd duidelijk als het over de prijsformule gaat. Meer nog, ze wordt weinig duidelijk vermeld op de fiche zelf. Het verschil tussen vaste en variabele tarieven is nochtans een belangrijke nieuwigheid die door de liberalisering werd ingevoerd. Het zou dus zeker van pas komen om ze duidelijk uit te leggen. Precies dit gebrek aan duidelijkheid betreffende de prijzen en de contractformules kan de oorzaak zijn van zware ontgoochelingen op het moment dat men zijn facturen ontvangt.

Ten slotte zijn de brieven en de documenten die bij de facturen worden gevoegd, meer bepaald in het kader van procedures bij achterstallige betalingen, meestal opgesteld in een taal die niet bepaald duidelijk of uitnodigend is. Ook hier kan het gebrek aan duidelijkheid heel problematische gevolgen hebben wanneer sommige klanten niet goed begrijpen wat er hen te wachten staat of wat er van hen wordt verwacht.

### 1.1.2. De wisselvalligheid van de facturen

De deelnemers aan het overleg vermelden tal van facturatieproblemen: slecht ingeschatte voorschotten, facturen die maandenlang op zich laten wachten, facturen die onregelmatig bij klanten aankomen of tweemaal ter betaling worden aangeboden, klanten ontvangen facturen van meerdere leveranciers voor dezelfde periode, en fouten in de facturatie zelf. Een bepaald aantal van deze problemen wordt veroorzaakt door administratieve fouten bij de overdracht van de gegevens op het moment dat men van leverancier verandert. Toch gaat het hier niet alleen om een zogenaamde kinderziekte van de liberalisering omdat deze situaties zich nog altijd voordoen in het Vlaamse Gewest, en dat terwijl men daar toch al een aantal jaren ervaring achter de rug heeft. Volgens de Algemene Directie Controle en Bemiddeling gaat 90 % van de klachten die ze krijgt over facturatieproblemen.

De meeste van deze problemen zijn niet ongevaarlijk, aangezien ze de opeenstapeling van schulden in de hand werken. Een dergelijke fout kan een gezin waarvoor elke euro telt, helemaal onderuit halen.

*De heer R. uit Antwerpen schakelde over naar een andere leverancier en moest 7 maanden wachten op de eerste factuur! De leverancier zei dat het kwam omdat de computers nog niet in orde waren.<sup>7</sup>*

*De heer M. uit Bergen ondertekent een elektriciteitscontract bij een leverancier. Hij deelt zijn nieuwe leverancier alle gegevens mee waarover hij beschikt. Wetende dat hij bij zijn vorige leverancier maandelijks ongeveer 90 euro moest betalen, en hem een vermindering van ongeveer 30% werd voorgehouden, stelt hij met verbazing vast dat zijn eerste factuur nauwelijks 8 euro bedraagt. Hij schrijft verschillende keren naar de leverancier met de vraag zijn maandelijke facturen aan te passen, evenwel zonder succes. Op het einde van het jaar, na opname van de meterstand, krijgt hij een factuur van om en bij de 500 euro in de bus. (getuigenis van een deelnemer aan het overleg)*

### 1.1.3. Agressieve verkooptechnieken

Vertegenwoordigers van leveranciers hebben de opdracht om contracten te verkopen. Om hierin te slagen, aarzelen ze soms zelfs niet om mensen te misleiden of slecht te informeren over de gevolgen van hun keuze. Sommige mensen gaan op die manier een verbintenis aan zonder het zelfs te beseffen en zonder dat ze dit willen of erom hebben gevraagd. Hierdoor worden sommige

<sup>7</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw.(2006), op.cit., p. 14.

mensen met meerdere contracten opgescheept en op die manier worden ze verplicht om schadevergoedingen te betalen. Om van leverancier te veranderen, moeten ze soms hoge bedragen betalen: de eindfactuur van de vorige leverancier waarin administratieve kosten voor de contractopzegging verrekend zijn; daarbij komt dan nog de factuur van de nieuwe leverancier en de voorschotten die hij als waarborg kan vragen. Laaggeschoolde mensen en anderstalige personen zijn des te gemakkelijker het slachtoffer van deze niet altijd eerlijke praktijken.

*Mevrouw C. uit West-Henegouwen woont in een sociale woning. Ze krijgt in 2007 bezoek van iemand die zich aanmeldt “voor het gas en de elektriciteit” . . . Mevr. C. denkt dat er een technisch probleem is en laat de betrokken persoon binnen. Bleek dat het om een verkoper van een leverancier ging. Mevr. C. heeft hem vervolgens verzocht haar woning te verlaten. (getuigenis van een deelnemer aan het overleg)*

*In het een warenhuis in Mol deelt een leverancier krasbiljetten uit om contracten te verkopen. De verkopers staan in de winkel zelf. Ze zijn zeer agressief en blijven de mensen volgen. Het zijn zelfstandige verkopers.<sup>8</sup>*

*Een bepaalde leverancier vraagt soms tot 500 euro als waarborg, om een huishouden dat is afgesloten geweest opnieuw energie te leveren. Dit gebeurt ook als men vermoedt dat men te maken heeft met een slechte betaler.<sup>9</sup>*

#### 1.1.4. Onvoldoende dienstverlening van de leveranciers

Klanten die met vragen of met klachten zitten, worden geconfronteerd met een heel onvolmaakte klantendienst.

Eenzijds verlopen tegenwoordig de meeste contacten met de leveranciers per telefoon. Leveranciers hebben meestal geen kantoren die toegankelijk zijn voor het publiek, met uitzondering dan van de leveranciers die hun maatschappelijke zetel in België hebben. Hierdoor is het mogelijk dat een klant die een geschil wil regelen, verplicht is om daarvoor heel België te doorkruisen. Hij zal dan ook vaker de voorkeur geven aan de telefoon of een brief of, als hij daarover beschikt, een fax of e-mail. Maar uit getuigenissen blijkt dat de klantendiensten van bepaalde leveranciers niet altijd de moeite doen om de naar hen gestuurde brieven te beantwoorden. Aan de kant van de leveranciers worden de telefonische oproepen via een callcenter verwerkt. De klant krijgt dus niet de kans om zich te wenden tot een bediende die zich bezig houdt met zijn dossier. Daardoor is het onmogelijk om het dossier op lange termijn te volgen. De klanten krijgen verschillende en soms tegenstrijdige antwoorden wanneer ze enkele keren na elkaar naar een klantendienst bellen. Ten slotte lijken de bedienden van deze callcenters vooral voorbereid te zijn om te antwoorden op eerder algemene vragen dan op specifieke vragen in verband met probleemdossiers.

Een dergelijke aanpak kost de klanten vaak niet alleen geld (telefoon-, post- of vervoerskosten), bovendien beletten deze administratieve fouten dat bepaalde geschillen snel worden opgelost. Hierdoor ontstaat een schuldenlast of verergert deze. Maar soms zijn klanten op geen enkele manier verantwoordelijk voor de problemen waarvoor ze hun leverancier proberen te contacteren, in het bijzonder wanneer het gaat om de eerder vermelde facturatieproblemen.

Ten slotte hekelen de deelnemers van dit overleg het gebrek aan goede wil van een aantal van hun gesprekspartners wanneer ze hen aanspreken in verband met betalingsproblemen.

<sup>8</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw.(2006), op.cit., p. 7.

<sup>9</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw.(2006), op.cit., p. 10.

### 1.1.5. Het veronderstelde bestaan van zwarte lijsten

Hoewel zwarte lijsten door de wet verboden zijn, circuleert er in de praktijk toch informatie over de klanten. In het Vlaamse Gewest eigenen leveranciers zich zo het recht toe bepaalde klanten te weigeren wegens de risico's die ze met zich meebrengen; of nog, en dit gebeurt in de drie gewesten, verplichten ze die klanten tot het betalen van heel hoge waarborgen.<sup>10</sup>

*De heer en mevrouw V. uit de provincie Henegouwen zijn verwickeld in een procedure van collectieve schuldenregeling en hebben een budgetmeter. In januari 2007 dienen ze een aanvraag in bij een leverancier, omdat ze dachten te kunnen genieten van het aantrekkelijk tarief dat de verkoper hen in Carrefour had voorgesteld. Helaas konden ze, om 'technische' redenen, geen klant worden bij deze leverancier. Dat is althans de motivering die de leverancier daarvoor gaf... (getuigenis van een deelnemer aan het overleg)*

## 1.2. De antwoorden van de overheden

Voor deze problemen van de liberalisering – of het nu kinderziekten zijn of niet – vragen de deelnemers aan dit overleg een consequent antwoord van de overheden. Zij zijn de enigen die orde kunnen brengen in de relatieve kakofonie die er momenteel heerst in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkten. Tot nu toe lijken de gegeven antwoorden nog altijd onvoldoende.

### 1.2.1. Een lang verwachte bemiddelingsdienst

Reeds in 1999 werd er door de wet inzake de organisatie van de elektriciteitsmarkt een bemiddelingsdienst voor energiezaken aangekondigd. Na acht jaar, tal van veranderingen en de liberalisering van de gas- en de elektriciteitsmarkten in de drie gewesten, is een wetsontwerp dat deze dienst volgens andere modaliteiten creëert, in februari voorbij de laatste kaap van de stemming door de Kamer geraakt.<sup>11</sup> De deelnemers aan het overleg juichen toe dat er een akkoord is bereikt tussen de gewesten en de federale overheden, zodat burgers zich kunnen wenden tot één loket dat alle klachten kan behandelen die onder de federale en de gewestelijke bevoegdheden vallen. Desondanks betreuren ze dat er te weinig druk is om deze dienst effectief in werking te laten treden, terwijl het aantal klachten dat tegenwoordig bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling wordt ingediend duidelijk aantoonde hoe dringend deze dienst nodig is. Ze vragen dan ook dat de besluiten die nodig zijn voor het effectief in werking treden van deze dienst, zo snel mogelijk worden aangenomen. Het is totaal onaantvaardbaar dat deze dienst er niet is, terwijl de volledige Belgische gas- en elektriciteitsmarkten tegenwoordig geliberaliseerd zijn, en dat zelfs al meer dan vier jaar in het Vlaamse Gewest.

*Volgens het OCMW van Laakdal leidt de vrijmaking van de energiemarkt "tot een hoop problemen. Elke week krijgen we nieuwe dossiers binnen. Waar blijft de ombudsdienst? Waar moeten mensen naar toe met hun klachten? Eén ding is zeker : in plaats van een stap vooruit is de liberalisering een stap achteruit!"<sup>12</sup>*

### 1.2.2. Een akkoord ter bescherming van de consumenten

Onder de vorige regering heeft de minister van Consumentenzaken met de gas- en elektriciteitsleveranciers een akkoord gesloten om een omkadering te geven voor transparantie van de tarieven, de verkooptechnieken, de overstap van een leverancier naar een

<sup>10</sup> In het Vlaamse Gewest kan een leverancier weigeren een klant te bedienen. Dat wordt verondersteld niet het geval te zijn in het Brusselse en in het Waalse Gewest, waar de leveranciers verplicht zijn hun diensten aan te bieden aan wie daarom vraagt, met uitzondering van die klanten die hun schulden tegenover hen niet voldaan hebben. Ze kunnen daarentegen wel hoge financiële waarborgen vragen. In de praktijk worden sommige klanten echter feitelijk geweigerd. Ze weten vaak niet dat dit niet mag, weten niet waar ze klacht kunnen indienen of hebben geen schriftelijk bewijs van die weigering.

<sup>11</sup> Wet van 16 maart 2007 tot wijziging van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige en andere producten door middel van leidingen en van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, Belgisch Staatsblad, 26 maart 2007.

<sup>12</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw.(2006), op.cit., p. 26.



andere (meer bepaald het bedrag van de schadevergoeding bij opzeg) en de verwerking van klachten. Dit akkoord werd ondertekend in 2005 en werd geherformuleerd met strengere bepalingen in maart 2006. De deelnemers aan het overleg stellen vast dat dit akkoord niet genoeg effect heeft gehad. Ze wensen daarom dat de maatregelen die dit akkoord voorziet, zouden worden geplaatst in een daadwerkelijk verplichtend juridisch kader.

### 1.2.3. *Initiatieven van de gewesten*

Strikt genomen zijn de gewesten niet bevoegd voor consumentenzaken. Omdat ze echter zelf hun eigen gas- en elektriciteitsmarkten organiseren, beschikken ze toch over een aantal actiemiddelen. Zo bepalen ze de elementen die verplicht op een factuur moeten worden vermeld. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest hebben de autoriteiten beslist om aan de leveranciers een minimale contractduur van drie jaar op te leggen om aan de klanten een bepaalde veiligheid te bieden.

Bovendien zijn de gewesten verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie over de liberalisering van hun gas- en elektriciteitsmarkten en over de sociale maatregelen die ze invoeren. Zo financieren de gewesten informatieve projecten die in het bijzonder bestemd zijn voor mensen die in bestaansonzekerheid verkeren of voor hulpverleners die met deze mensen werken. Deze goede initiatieven moeten de nodige middelen krijgen om te kunnen beantwoorden aan de behoeften en de verwachtingen van het terrein.

### 1.3. *Eerste evaluatie*

De liberalisering heeft zeker een positieve weerslag voor bepaalde klanten en voor bepaalde spelers van de markt. Toch heeft ze nog lang niet voor iedereen geleid tot de prijsvermindering die dankzij de invoering van de concurrentie was verwacht. De afschaffing van de perequatie<sup>13</sup> is er gedeeltelijk verantwoordelijk voor, samen met het feit dat er op productieniveau omzeggens geen concurrentie bestaat. Het kiezen van een leverancier die niet altijd het meest gepast is of een bijna onbestaande keuze zoals in Brussel, vormen hiervoor eveneens een verklaring.

Om zo interessant mogelijke prijzen te verkrijgen en om zich van hun plaats op de markt te verzekeren, proberen de leveranciers hun onkosten maximaal te beperken. De consumenten zijn hiervan de dupe omdat ze zich dan moeten wenden tot klantendiensten die meestal te wensen overlaten. Door de nieuwe logica van de markt zijn vooral de zwakke consumenten kwetsbaarder gemaakt. De commerciële leveranciers hebben inderdaad openbaredienstverplichtingen, maar ze hebben een andere opdracht en een andere logica van handelen dan een overheidsdienst. Ze tonen zich minder bereid dan de vroegere distributiemaatschappijen om regelingen voor de betalingen van achterstallen te vinden. Ze starten veel sneller de procedures die ingeval van niet-betaling zijn voorzien.

Niemand twijfelt eraan dat de liberalisering de gas- en de elektriciteitsmarkten ingewikkelder heeft gemaakt.

Men zou de liberalisering op een kritische manier moeten evalueren, met het oog op de doelstellingen die ze verondersteld is na te streven. Vertegenwoordigers van alle actoren, waaronder in het bijzonder de klanten die in bestaansonzekerheid leven, zouden op een degelijke manier betrokken moeten worden bij deze evaluatie.

---

<sup>13</sup> Deze perequatie is een verdeling van de distributiekosten onder alle consumenten, ongeacht waar hun woning staat. Vandaag betaalt een inwoner van Aarlen veel hogere distributiekosten dan een inwoner van Waver.

## 2. De gas- en elektriciteitsmarkten: federale en gewestelijke sociale maatregelen

### 2.1. De federale sociale maatregelen

#### 2.1.1. Het sociaal tarief

Een sociaal tarief voor gas en elektriciteit wordt toegekend aan de begunstigden van bepaalde sociale uitkeringen. Tot vandaag moeten de betrokken personen, willen ze van dat sociaal tarief kunnen genieten, hun leverancier elk jaar een attest bezorgen. Daardoor doen vele huishoudens geen beroep op hun recht. Uit een enquête van het project 'Energie en armoede' van Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie blijkt inderdaad dat 40% van de rechthebbenden op het sociaal tarief daar in de praktijk geen toegang toe heeft, omdat ze daar ofwel niet van op de hoogte zijn (49%), ofwel niet weten hoe ze hun aanvraag moeten indienen (16%).<sup>14</sup>

Sinds de liberalisering van de Vlaamse gas- en elektriciteitsmarkt was het sociaal tarief bovendien een duur tarief geworden in vergelijking met vele andere tariefvoorstellen op de markt. De berekeningswijze was immers niet aangepast aan de context van de liberalisering.

Om die twee redenen pleiten de deelnemers aan het overleg al van bij het begin voor een automatische toekenning en een nieuwe berekeningswijze van het sociaal tarief, opdat dit tarief het laagste van de markt wordt. Ze zijn dan ook verheugd dat tijdens het begrotingsconclaaf van Leuven van 16, 17 en 18 maart 2007 de regering aangekondigd heeft beide maatregelen te realiseren. Ze blijven evenwel waakzaam tot deze daadwerkelijk ten uitvoer zijn gebracht. Op 30 maart 2007 werden twee ministeriële besluiten goedgekeurd die de berekeningswijze van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit vastleggen.<sup>15</sup> De automatische toepassing van die sociale maximumprijzen is vastgelegd in de programmawet van 27 april 2007.<sup>16</sup>

Toch blijft er kritiek klinken ten aanzien van het sociaal tarief: enkel mensen met bepaalde uitkeringen kunnen er aanspraak op maken, terwijl talrijke andere huishoudens met een gelijkaardig inkomen, en geconfronteerd met dezelfde moeilijkheden om hun facturen te betalen, uitgesloten zijn van het sociaal tarief. Zo heeft volgens bovenvermeld onderzoek van het project 'Energie en Armoede' bijvoorbeeld 64% van de personen die een betalingsplan hebben voor hun achterstallen voor gas en elektriciteit geen recht op het sociaal tarief; slechts 12% heeft daar recht op en maakt daar ook effectief gebruik van.<sup>17</sup> Ten aanzien van deze situatie vragen de deelnemers aan het overleg dat de toekenningsvoorwaarden voor het sociaal tarief zouden worden herzien op een manier dat de situatie van de reële behoeften van de mensen in rekening worden gebracht, eerder dan hun sociaal statuut. Deze staat van behoefte zou kunnen worden vastgesteld via een sociale enquête die het OCMW afneemt, maar ook aan de hand van criteria die rekening houden met enerzijds de inkomsten waarover het gezin beschikt, en anderzijds de gezinssamenstelling en de staat van de woning.

*"Ik heb het ontvangen attest voor sociaal tarief nooit binnengebracht. Ik verstond niet waarvoor het diende. Ik kan moeilijk lezen."*<sup>18</sup>

<sup>14</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw. (2007). *Bevraging sociaal tarief – beschermde klant energie*. Niet-gepubliceerd document, p. 18-19.

<sup>15</sup> Ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, *Belgisch Staatsblad*, 19 juni 2007. Ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, *Belgisch Staatsblad*, 6 juli 2007.

<sup>16</sup> Programmawet van 27 april 2007, *Belgisch Staatsblad*, 8 mei 2007.

<sup>17</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw. (2007), op.cit., p. 36.

<sup>18</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw. (2007), op.cit., p. 14.

## 2.2. De gewestelijke sociale maatregelen

Sinds de jaren '80 en nog meer de laatste tijd, hebben de gewesten in het kader van de liberalisering van de gas- en de elektriciteitsmarkten een aantal mechanismen en procedures ingevoerd die moeten voorkomen dat er gas- en elektriciteitsafsluitingen uitgevoerd worden. De maatregelen zijn in elk gewest op specifieke wijze georganiseerd, met toch enkele gemeenschappelijke punten. De belangrijkste mechanismen die de consumenten moeten beschermen, zijn de budgetmeter, de stroombegrenzer, de beslissingsinstantie inzake afsluiting, het statuut van 'beschermd klant' en de winterperiode waarin onderbrekingen niet toegelaten zijn.

### 2.2.1. Het statuut van 'beschermd klant'

De drie gewesten hebben het statuut van 'beschermd klant' aangenomen. Op enkele punten na zijn de criteria hiervoor in elk gewest dezelfde. Dit statuut geldt voor de mensen die het sociaal tarief genieten, het is uitgebreid naar gezinnen die in een schuldbemiddeling of in een collectieve schuldenregeling zitten bij een erkende instelling en die dit kunnen bewijzen. Het statuut geeft recht op een reeks voordelen in vergelijking met andere klanten die betalingsmoeilijkheden hebben. In het Vlaamse en het Waalse Gewest, die allebei verwante sociale maatregelen hebben aangenomen (een budgetmeter<sup>19</sup>, een beslissingsinstantie inzake afsluiting), zijn de voordelen van het statuut toch heel verschillend. In het Waalse Gewest, waar het algemene beschermingsniveau van klanten relatief laag is, zorgt de toekenning van het statuut voor duidelijke effecten. Beschermd klanten zijn namelijk veel beter beschermd dan andere klanten. In het Vlaamse Gewest, waar alle klanten een hoger beschermingsniveau genieten, is het verschil tussen beschermd en niet-beschermd klanten kleiner en betreft het voornamelijk een reeks faciliteiten. Net als voor het sociaal tarief vragen de deelnemers aan het overleg de rechten van de mensen proactief te benaderen, opdat geen enkele potentieel begunstigde daarvan wordt uitgesloten.

In het kader van dit overleg werd de vraag gesteld in welke mate het onderscheid tussen beschermd en niet-beschermd klanten relevant is. Sommige deelnemers vinden inderdaad dat alle klanten van een maximale bescherming moeten kunnen genieten, zeker omdat de huidige criteria voor de toekenning van dit statuut meer rekening houden met een sociale categorisering dan met de echte noden van de personen in kwestie. Heel wat mensen met een laag inkomen (werklozen, werkende armen...) zijn dus uitgesloten en kunnen niet van dit statuut genieten. Een meerderheid van de deelnemers aan het overleg vindt het onderscheid 'beschermd / niet beschermd' noodzakelijk om de doelgroep van de steunmaatregelen correct te bepalen. Toch is iedereen het erover eens dat het in de huidige situatie nodig is om rekening te houden met de echte noden van de betrokkenen. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest heeft de wetgever rekening gehouden met deze noodzaak.<sup>20</sup> Klanten kunnen bij BRUGEL, de Brusselse energieregulator een aanvraag indienen om op deze gronden een statuut te krijgen. De andere gewesten zouden zich kunnen laten inspireren door deze maatregel.

*In Komen probeert het OCMW vruchteloos te verkrijgen dat de DNB de personen die onder budgetbegeleiding staan of zich in een procedure van schuldbemiddeling bevinden het statuut van beschermd klant toekent. Er werden verschillende keren attesten opgestuurd, waarop steeds anders geantwoord werd. De Waalse marktregulator werd op de hoogte gebracht en bezorgde vervolgens een nieuw formulier, van hetzelfde type als de vorige documenten, dat naar de DNB moest worden gestuurd. Sommige personen werden uiteindelijk erkend, bij anderen is dat nog steeds niet gebeurd. (getuigenis van een deelnemer aan het overleg)*

<sup>19</sup> In het Vlaamse Gewest is de budgetmeter steeds gekoppeld aan een stroombegrenzer. In het Waalse Gewest is dit enkel het geval bij beschermd klanten.

<sup>20</sup> Ordonnantie van 14 december 2006 tot wijziging van de ordonnanties van 19 juli 2001 en van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de gasmarkt in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en tot opheffing van de ordonnantie van 11 juli 1991 met betrekking tot het recht op een minimumlevering van elektriciteit en de ordonnantie van 11 maart 1999 tot vaststelling van de maatregelen ter voorkoming van de schorsingen van de gaslevering voor huishoudelijk gebruik, *Belgisch Staatsblad*, 9 januari 2007.

## 2.2.2. De budgetmeter

De budgetmeter is een systeem van voorafbetaling voor het verbruik van elektriciteit en, in de toekomst, van gas. Een gezin met een budgetmeter moet geld op een kaart zetten om toegang te krijgen tot stroom. Wanneer het bedrag op de kaart is opgebruikt, moet het gezin zijn kaart herladen om op een normale manier elektriciteit te verbruiken. De budgetmeter is wettelijk voorzien in het Vlaamse en het Waalse Gewest, maar niet in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. In het Vlaamse Gewest wordt de budgetmeter systematisch gekoppeld aan een stroombegrenzer.<sup>21</sup> In het Waalse Gewest is dit enkel het geval voor beschermde klanten.<sup>22</sup> In 2006 werden er 9.504 budgetmeters geplaatst bij klanten in het Vlaamse Gewest; op 31 december 2006 werden in totaal 25.405 huishoudens via dit systeem van elektriciteit voorzien (budgetmeters geplaatst vóór en tijdens 2006). In het Waalse Gewest waren er op 31 december 2006 in totaal 42.450 budgetmeters geïnstalleerd, waarvan er 10.358 geplaatst waren in 2006.<sup>23</sup>

### a. De voordelen

Dankzij de budgetmeter kan een gezin elektriciteit geleverd krijgen (of gas wanneer de budgetmeter voor gas operationeel zal zijn), zelfs wanneer het gezin bij zijn leverancier schulden heeft gemaakt voordat de budgetmeter is geplaatst.<sup>24</sup> Op die manier wordt de toegang tot energie van dit gezin losgekoppeld van de aanzuivering van vroeger gemaakte schulden. Bovendien helpt de budgetmeter vermijden dat de energieschulden zich opstapelen.<sup>25</sup> Wanneer de kaart is opgeladen, beschikt het huishouden over een normaal elektrisch vermogen. Voor de voorstanders van de budgetmeter biedt een dergelijke meter nog een ander voordeel: hij geeft verantwoordelijkheid aan de klant die zodoende zijn verbruik beter kan controleren. De budgetmeter zet dus aan om zuiniger om te springen met energie. Daarom wordt de budgetmeter beschouwd als een instrument van responsabilisering en educatie.

### b. De nadelen

Toch zorgt de budgetmeter voor problemen. Ten eerste op het principiële vlak. Een gezin met een budgetmeter verbruikt niet volgens zijn behoeften, maar volgens zijn middelen. In onze moderne samenleving behoort elektriciteit echter tot de primaire levensbehoeften en is het noodzakelijk voor de menselijke waardigheid. Precies met deze waardigheid houdt een budgetmeter heel weinig rekening. Ten tweede situeert de budgetmeter het probleem bij het individu, terwijl de kern van het probleem – de armoede die een groeiend aantal gezinnen belet om aan hun primaire behoeften te voldoen – collectief en beleidsmatig is.

Andere ongemakken zijn eerder van praktische aard. De twee belangrijkste zijn ongetwijfeld het tekort aan herlaadpunten en de kostprijs van het herladen. Vandaag is zowel in het Waalse als in het Vlaamse Gewest het aantal effectieve herlaadpunten lager dan voorzien is door de wetgever. Daardoor moeten gebruikers soms lange afstanden afleggen om hun kaart te herladen, wat leidt tot zoveel meer extra kosten. Afhankelijk van de wijze van opladen kan het laden van de kaart zelf ook geld kosten. Dit kan aanzienlijk doorwegen op het budget van bestaansonzekere gezinnen die hun kaart des te meer herladen omdat hun middelen beperkt zijn. Men zou deze problemen kunnen oplossen door een soort van Proton-systeem in te voeren, waarmee men gratis en

<sup>21</sup> De Lokale Adviescommissie (LAC) kan echter beslissen om de stroombegrenzer af te zetten. Op deze manier blijft er een 'naakte' budgetmeter over die moet worden opgeladen om over elektriciteit te beschikken en 'zelf-afsluiting' te vermijden.

<sup>22</sup> Hun stroombegrenzer kan ook worden afgezet door een beslissing van de CLAC (Waalse Lokale Adviescommissie).

<sup>23</sup> Voor de cijfers van het Vlaamse Gewest: VREG. (2007). *Statistieken 2006 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbare dienstverplichtingen*. <http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2007-3.pdf> (29-10-2007).

Voor de cijfers van het Waalse Gewest: CWaPE. (2007). *Rapport annuel 2006 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=9011> (29-10-2007).

Een selectie van cijfergegevens betreffende de sociale problemen op vlak van energie is beschikbaar op de website van het Steunpunt: [http://www.armoedebestrijding.be/cijfers\\_energie.htm](http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_energie.htm) (29-10-2007).

<sup>24</sup> Dit is ook het geval wanneer er een stroombegrenzer wordt geplaatst; hierover zullen we het later hebben.

<sup>25</sup> De gebruiker kan echter – als de budgetmeter gekoppeld is aan een stroombegrenzer – schulden opbouwen met de gegarandeerde minimumlevering (zie verder). Bij herlading van de budgetmeterkaart wordt een maximaal percentage (20 % in het Waalse Gewest, 35 % in het Vlaamse Gewest) van het bedrag besteed aan de aanzuivering van deze schulden.

op alle plaatsen zou kunnen herladen. Het Waalse Gewest buigt zich momenteel over deze vraag. De twee gewesten die een systeem met oplaadkaarten voorzien, zouden voordeel hebben om samen te werken om een dergelijk Proton-systeem op poten te zetten.

Bovendien is het met een budgetmeter niet mogelijk om uitgaven over het hele jaar te spreiden, zoals dat het geval is bij gezinnen die vaste maandelijkse facturen betalen. Mensen die zich met elektriciteit verwarmen, hebben daardoor veel hogere kosten in de winter. Dit zal in de toekomst ook het geval zijn voor mensen die zich met gas verwarmen.

Een laatste kritiek is meer op het beleid gericht: de budgetmeter maskeert de feiten. Het Vlaamse en het Waalse Gewest hebben hem onthaald als het einde van alle afsluitingen. Maar ondanks het feit dat aan nog maar weinig mensen daadwerkelijk de toegang tot het stroomnet wordt ontzegd, zijn er nog veel mensen die nog altijd niet de middelen hebben om hun kaart te herladen en die daardoor in de praktijk zonder elektriciteit zitten. Nochtans zijn deze mensen niet opgenomen in de jaarlijkse statistieken van afsluitingen.<sup>26</sup>

*Met Kerstmis zat mevrouw M. uit Gent zonder stroom. Haar budgetmeter stond op nul en er was niets open om op te laden.<sup>27</sup>*

### 2.2.3. De gegarandeerde minimumlevering via de stroombegrenzer

In de drie gewesten is de mogelijkheid van een elektrische stroombegrenzer voorzien. Zoals de naam aangeeft, begrenst hij de totale wattage die tegelijkertijd in de woning beschikbaar is. Zodra de grens wordt overschreden, springen de zekeringen. In het Waalse en het Brusselse Gewest is de stroombegrenzer begrensd op 6 ampère.<sup>28</sup> Wie leeft met 6 ampère kan een klein kookvuur gebruiken en tegelijk de verlichting aan laten of televisie kijken, en dat is het zo ongeveer. Met 6 ampère kan men gewoonlijk geen wasmachine, noch elektrische verwarming, noch een sterke stofzuiger gebruiken.<sup>29</sup> In het Vlaamse Gewest werd het vermogen onlangs verhoogd naar 10 ampère. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest waren er 9.472 vermogensbegrenzers geactiveerd op 31 december 2006. Maar de situatie verandert sterk, want tijdens 2006 werden er 14.641 begrenzers weggehaald en 14.741 geplaatst.<sup>30</sup>

Deze minimumlevering is echter niet gratis. Bovendien is die niet voor iedereen gegarandeerd. Feit is dat alle klanten die keer op keer betalingsmoeilijkheden hebben, in het Vlaamse en het Brusselse Gewest van deze bescherming kunnen genieten, terwijl dit in het Waalse Gewest enkel voor beschermde klanten geldt. Voor gas is een vergelijkbaar systeem technisch ondenkbaar.

### 2.2.4. En wat met betrekking tot gas ?

Omdat er momenteel geen budgetmeters voor gas bestaan en omdat het technisch onmogelijk is om een gasbegrenzer te maken, is het zeker veel delicaat om een bepaalde bescherming aan gasklanten te bieden. In het Vlaamse en het Brusselse Gewest wordt gegarandeerd dat men kan verschijnen voor een instantie<sup>31</sup> die al dan niet beslist of de gastoevoer wordt onderbroken. Het Waalse Gewest voorziet deze bepaling enkel voor beschermde klanten. Op die manier kan bij 95 % van de Waalse klanten die problemen hebben om hun gasrekening te betalen, wettelijk de gastoevoer onderbroken worden nadat ze een ingebrekestelling hebben ontvangen zonder te zijn gehoord, indien ze geen oplossing voor de betaling voorstellen of indien ze een dergelijke oplossing niet

<sup>26</sup> In het Vlaamse Gewest zal het aantal naakte budgetmeters, dit wil zeggen waarvan de stroombegrenzer is uitgeschakeld, normaal gezien opgenomen worden in de statistieken vanaf 2008. Zie: Voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering met betrekking tot de sociale openbare dienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. Dit voorontwerp is goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 25 mei 2007 met het oog op adviesaanvraag bij de Raad van State.

<sup>27</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw. (2006), op.cit., p. 44.

<sup>28</sup> Zes ampère is ongeveer het equivalent van 1300-1400 Watt (6x220V of 6x230V).

<sup>29</sup> Niet alle toestellen van eenzelfde soort verbruiken evenveel elektriciteit. Sommige toestellen zouden bijvoorbeeld met 6 ampère een koude was kunnen doen, terwijl andere toestellen dit niet kunnen. Maar de elektrische toestellen waarover arme huishoudens beschikken zijn zelden de meest energiebesparende modellen.

<sup>30</sup> Sibelga. (2007). *Jaarverslag 2006*. [http://www.sibelga.be/attachments\\_NI/Sibelga\\_RA\\_06\\_NL.pdf](http://www.sibelga.be/attachments_NI/Sibelga_RA_06_NL.pdf) (29-10-2007).

<sup>31</sup> Zie verder: 'De beslissingsinstantie inzake afsluiting.'

naleven. Deze recente beslissing om niet-beschermden klanten niet meer op te roepen om te verschijnen voor de beslissingscommissie inzake afsluiting (de lokale adviescommissie), wordt gerechtvaardigd door de te grote toevloed aan dossiers, waardoor de CLAC<sup>32</sup> haar werk niet meer fatsoenlijk kan doen. Volgens de deelnemers aan het overleg moet dit probleem absoluut op een andere manier worden opgelost, want de nu toegepaste oplossing dient enkel om de symptomen te verbergen zonder een oplossing te bieden voor het feitelijke probleem, namelijk dat een toenemend aantal gezinnen niet in staat is om zijn gasfacturen te betalen. Zo waren er op 31 december 2006 823 huishoudens in het Vlaamse Gewest van gas afgesloten, en 5.574 in het Waalse Gewest. Er is geen enkel cijfer beschikbaar voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.<sup>33</sup>

*In het Waalse Gewest is een DNB het gas komen afsluiten van een heel appartementsblok dat verwarmd wordt middels een collectieve gasbrander (en dus uitgerust is met een enkele gasmeter). De eigenaar, die de huur 'lasten inbegrepen' int, had zijn gasfacturen niet betaald. De huurders, die slecht geïnformeerd waren, hebben niet de kans gehad de zaak in kortgeding aanhangig te maken bij de vrederechter. (getuigenis van een deelnemer aan het overleg)*

### 2.2.5. De beslissingsinstantie inzake afsluiting van gas en elektriciteit

In het Waalse en het Vlaamse Gewest bestaan er Lokale Adviescommissies (inzake afsluiting) die in de mate waarin ze het laatste woord hebben, in feite een beslissingnemende instantie zijn. Een dergelijke commissie is verondersteld om voorafgaand aan een afsluiting, tussen te komen en op die manier te vermijden dat er eenzijdig wordt beslist om tot een afsluiting over te gaan. Maar zowel in het Waalse als in het Vlaamse Gewest blijkt uit getuigenissen dat bij bepaalde gezinnen de toevoer wordt onderbroken zonder dat deze gezinnen eerst worden opgeroepen om voor de (C)LAC<sup>34</sup> te verschijnen. Laat ons er toch nog eens op wijzen dat in het Waalse Gewest het ontbreken van een tussenkomst van een CLAC of van een andere beslissingsinstantie voor de grootste meerderheid van de klanten met een ingebrekestelling het grootste probleem is. Deze klanten kunnen worden afgesloten zonder enige mogelijkheid gehoord te worden, of zonder dat enige oplossing aan hen werd voorgesteld.

Zowel in het Waalse als in het Vlaamse Gewest is een 'klaarblijkelijke onwil' voor de (C)LAC een reden om te beslissen dat de toevoer mag worden onderbroken. Men beschouwt de afwezigheid van de betrokkene tijdens de vergadering van de (C)LAC echter al te gauw als een teken van klaarblijkelijke onwil. Nochtans zijn er meestal totaal andere redenen voor een afwezigheid. Enerzijds zijn de opgeroepen gezinnen meestal heel slecht geïnformeerd over wat de (C)LAC precies is. Anderzijds zijn de verstuurd uitnodigingen niet altijd duidelijk en zelden vriendelijk. Ten slotte hebben sommigen het gevoel dat de (C)LAC eerder een rechtbank is waar ze al op voorhand veroordeeld zouden zijn. De (C)LAC komt dan ook mysterieus en onrustwekkend over. De deelnemers aan de overleggroep vragen daarom dat een afwezigheid tijdens de vergadering van de (C)LAC niet zou worden beschouwd als een geldige reden om de toevoer te onderbreken. Ze vragen dat maatschappelijke werkers een sociaal en informatief bezoek zouden brengen aan deze klanten, opdat ze een beeld van de sociale situatie van deze gezinnen zouden krijgen. Ze zouden aan deze gezinnen dan ook moeten uitleggen wat de rol en de werking van de (C)LAC is en hen moeten voorbereiden om ervoor te verschijnen. De (C)LAC zou pas mogen vergaderen wanneer dit bezoek effectief heeft plaats gevonden. Indien een bezoek onmogelijk blijkt, zou er geen enkele beslissing mogen genomen worden zonder dat men er zich van verzekerd heeft dat alle middelen werden benut om deze gezinnen te kunnen ontmoeten. Er dienen verschillende pogingen ondernomen te worden om deze gezinnen te ontmoeten om te vermijden dat een afwezigheid, een misverstand, of een terughoudendheid ten aanzien van een initiatief (dat verontrustend kan lijken) zouden worden begrepen als een weigering.

<sup>32</sup> 'Commissions Locales d'Avis de Coupure': Lokale Adviescommissie in Wallonië.

<sup>33</sup> VREG. (2007). *Statistieken 2006 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaardienstverplichtingen*. <http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2007-3.pdf> (29-10-2007).

CWaPE. (2007). *Rapport annuel 2006 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=9011> (29-10-2007).

<sup>34</sup> LAC: Lokale Adviescommissie (Vlaamse Gewest); CLAC: 'Commission Locale d'Avis de Coupure' (Waalse Gewest).

De 'klaarblijkelijke onwil' houdt in theorie niet het gebrek in aan middelen om energiekosten te kunnen betalen. In de praktijk hebben gezinnen die voor de (C)LAC moeten verschijnen meestal geen andere keuze dan het door de (C)LAC voorgestelde betalingsplan te aanvaarden, ook al beseffen ze dat ze dit moeilijk kunnen naleven. Zodra één van de maandelijkse aflossingen niet betaald is, is het echter wettelijk toegelaten om de toevoer te onderbreken. Nochtans spreekt het vanzelf dat gezinnen met financiële problemen niet noodzakelijk door slechte wil hun betalingsplan niet naleven. Voor de deelnemers aan het overleg is het belangrijk dat financiële problemen daadwerkelijk uit de redenen voor afsluiting worden uitgesloten en dat de voorkeur wordt gegeven aan oplossingen waarbij bijstand en begeleiding een bevoorrechte plaats krijgen.

In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest bestaan er geen Lokale Adviescommissies. Alleen de vrederechter kan beslissen of de gas- of de elektriciteitstoevoer van gezinnen wordt onderbroken. De deelnemers aan het overleg vinden dit de meest billijke maatregel.

*In Ninove is een gezin (moeder en vier zonen waarvan één met een handicap) afgesloten door de LAC. Het gaat hier zowel over afsluiting van elektriciteit als van water (die mensen hadden voor hun water een elektrische pomp).<sup>35</sup>*

### 2.2.6. De winterperiode waarin onderbreking verboden is

Het Waalse en het Vlaamse Gewest hebben een periode voorzien waarin gas- en elektriciteitsafsluitingen verboden zijn. Deze periode duurt drie maanden in het Vlaamse Gewest en vier maanden in het Waalse Gewest.

Toch moet men voorzichtig omgaan met dit gegeven, want zo zou men kunnen denken dat alle gezinnen tijdens de winterperiode toegang tot energie zouden hebben. Dat is echter niet het geval aangezien mensen bij wie de toevoer voor deze periode werd onderbroken, niet opnieuw worden aangesloten om de winter door te komen. Bovendien geldt de periode waarin onderbrekingen verboden zijn in het Waalse Gewest enkel voor beschermde klanten<sup>36</sup>, en die vertegenwoordigen slechts 5 tot 5,5 % van alle klanten die in gebreke gesteld zijn.<sup>37</sup> Als het met de invoering van deze periode met verbod van afsluiting de bedoeling van de wetgever is geweest om de waardigheid van mensen te respecteren, door zoveel mogelijk te vermijden dat ze door het strenge winterweer zouden lijden, dan stelt zich toch de vraag hoe coherent deze maatregel is.

In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest kan de vrederechter, die beslist over de afsluiting van de gas- of de elektriciteitstoevoer van een gezin, tussen 1 oktober en 31 maart een noodleverancier verplichten om tot 31 maart te leveren. Hij is echter niet verplicht om dit te doen. Als we het zo bekijken, bestaat er dus eigenlijk in dit gewest geen periode waarin een onderbreking verboden is. Het OCMW kan de noodleverancier verplichten om tijdens de winterperiode te leveren aan gezinnen waar voordien de toevoer werd onderbroken, namelijk *"in de gevallen waar de menselijke waardigheid is aangetast"*<sup>38</sup>. Het is nog te vroeg om na te gaan welke effecten deze maatregelen in de praktijk sorteren.

De deelnemers aan het overleg zouden graag die mogelijkheid voor de OCMW's om de leveranciers een winterlevering van gas en/of elektriciteit op te leggen, uitgebreid zien naar het Vlaamse en het Waalse Gewest.

## 3. De stookoliemarkt

Wat de stookoliemarkt betreft heeft men de bevoegdheden op geen enkele manier verdeeld tussen de federale en de regionale overheden. De stookoliemarkt is een vrije, niet gereguleerde markt. De klant is volledig vrij om zijn distributeur te kiezen. Het

<sup>35</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw. (2006), op.cit., p. 43.

<sup>36</sup> We moeten hierbij wel vermelden dat, gezien er geen budgetmeters voor gas bestaan, alle gasklanten tijdelijk genieten van dit verbod van afsluiting tijdens de winter.

<sup>37</sup> CWaPE. (2007), op.cit., p. 11.

<sup>38</sup> Ordonnantie van 14 december 2006, op.cit.

handvol bestaande sociale maatregelen is het resultaat van een akkoord tussen de federale regering en de sector, en deze maatregelen beantwoorden niet aan een openbaredienstverplichting.

Een bijzonder knelpunt van deze markt is haar ondoorzichtigheid. Men kan op geen enkele manier nagaan hoeveel tanks er in België het hele jaar of gedurende een deel van het jaar leeg blijven wegens een gebrek aan financiële middelen. Het nochtans heel reële probleem van mensen die zonder hoofdverwarming<sup>39</sup> zitten omdat ze hun stookolietank leeg hebben moeten laten, is weinig zichtbaar. De gas- en elektriciteitsmarkten werken door middel van een netwerk waarop klanten zijn aangesloten, zodat men een duidelijk beeld van de situatie heeft. Dat is niet het geval bij de stookoliemarkt. In het algemeen ontbreekt er een evaluatie van het aantal gezinnen zonder verwarming of dat beroep doet op bijkomende verwarmingstoestellen die vaak onveilig zijn.

### 3.1. Het sociaal stookoliefonds

Dit fonds garandeert een financiële tussenkomst die bestemd is voor *'consumenten met lage inkomens'* wanneer de stookolieprijs stijgt boven een bepaald bedrag per liter. Hoe hoger de prijs, des te hoger de financiële tussenkomst is.

- Het fonds komt tussen voor een maximum van 1500 liter en met maximum 195 euro per gezin en per verwarmingsperiode. Gezinnen die huisbrandolie of petroleum voor lampverlichting in jerrycans gebruiken, hebben recht op een forfaitaire toelage van 100 euro per jaar.
- De verwarmingsperiode duurt van 1 september tot en met 30 april. De tussenkomst van het fonds dekt enkel stookolie die in deze periode werd aangekocht.
- De tussenkomst gebeurt via het OCMW, waar de begunstigten hun aanvraag moeten indienen.

De deelnemers aan het overleg stellen zich vragen over het verschil tussen de potentiële maximumbedragen van de tussenkomst, al naargelang de gezinnen een stookolietank hebben en over de middelen beschikken om deze te vullen, ofwel zich aan de pomp moeten bevoorraden. Temeer omdat mensen die geen tank hebben, zoals permanente campingbewoners, gewoonlijk het meest in bestaansonzekerheid verkeren. Als de berekening van het bedrag van de tussenkomst op basis van de hoeveelheid gekochte stookolie te ingewikkeld blijkt, dan vragen de deelnemers dat de forfaitaire som wordt herzien en opgetrokken, dit om discriminatie tussen stookolieverbruikers met een laag inkomen te vermijden.

Het feit dat er een verwarmingsperiode bestaat waaraan de tussenkomst van het fonds is verbonden, is eveneens problematisch zolang de mogelijkheid om te betalen in termijnen niet beter gekend en veralgemeend is. Gezinnen worden namelijk verplicht om hun stookolie-uitgaven te concentreren tijdens de wintermaanden, terwijl sommigen hun aankopen liever over het hele jaar spreiden.

### 3.2. Betaling in termijnen

Voor de hulpmaatregelen inzake stookolie is de samenwerking van de sector nodig. Voor het spreiden van de betaling is deze samenwerking er jarenlang niet geweest. Toch heeft de regering in september 2006 een akkoord bereikt met de petroleumsector en met de distributeurs.

<sup>39</sup> Gezinnen bij wie de gas- of de elektriciteitstoevoer afgesloten zijn, of die hun stookolietank niet kunnen vullen, gebruiken gewoonlijk bijkomende verwarmingstoestellen die vaak gevaarlijk zijn.



Het Koninklijk besluit van 5 oktober 2006 organiseert deze betaling in termijnen door er minimale voorwaarden voor te voorzien.<sup>40</sup> Distributeurs die dit wensen, kunnen zich inschrijven op de website van de FOD Economie, Middenstand en Energie. Zodoende verbinden ze zich ertoe om aan hun klanten voor te stellen om een voorschot van maximum 25 % te betalen van het totale factuurbedrag op het moment van de levering, waarna de rest wordt gespreid over maandelijkse aflossingen<sup>41</sup>; en dit onder twee voorwaarden:

- Ze mogen maximum 2000 liter bestellen;<sup>42</sup>
- Ze moeten de laatste drie betalingen correct hebben gedaan of ze moeten voor de eerste keer stookolie geleverd krijgen.

De deelnemers aan het overleg juichen deze mogelijkheid om de betaling te spreiden toe. Ze betreuren echter dat deze mogelijkheid niet beter gekend is. De maatschappelijk werkers zelf weten zelfs niet dat er bij de FOD Economie, Middenstand en Energie een lijst bestaat met distributeurs die betalingen in termijnen aanvaarden. Het blijkt dus nodig dat hierover informatie wordt verstrekt.

#### 4. De rol van de OCMW's

Algemeen gezien valt de strijd tegen de energie-armoede onder de organieke OCMW-wet van 1976, waarvan het eerste artikel aan de OCMW's de opdracht toekent van maatschappelijke dienstverlening om ieder toe te laten een leven te leiden conform met de menselijke waardigheid.

Gezien de omvang en de complexiteit van de problemen met betrekking tot energie, hebben zowel de federale als de gewestelijke overheden hen een groot aantal bevoegdheden in dit domein toegekend.

Op federaal niveau enerzijds:

- De wet van 4 september 2002<sup>43</sup> geeft aan de OCMW's middelen om een ondersteuning en begeleiding inzake energie op poten te zetten, met inbegrip van onderhandelingen inzake de betalingsplannen. Bovendien stelt deze wet hen in staat om financiële maatschappelijke steun toe te kennen *“aan personen waarvan de schuldenlast van die aard is dat zij, ondanks hun persoonlijke inspanningen, hun gas- en elektriciteitsrekeningen niet meer kunnen betalen”*.
- De OCMW's, waar de rechthebbenden hun aanvraag moeten indienen, komen ook tussen bij de toekenning van uitkeringen die worden toegestaan in het kader van het sociaal stookoliefonds.
- De OCMW's behoren bovendien tot de instellingen die op gewestelijk niveau de nodige bewijzen kunnen afleveren om van een sociaal tarief<sup>44</sup> te kunnen genieten of om in het beschermde klantenbestand te worden opgenomen.
- In het kader van het Fonds ter reductie van de globale energiekost is voorzien dat de OCMW's samenwerken met de plaatselijke entiteit van hun gemeente. Het fonds komt tussen in de financiering van structurele maatregelen met betrekking tot het rationele gebruik van energie in woningen van mensen die in bestaansonzekerheid verkeren (zie verder). Het fonds bestaat nog niet lang, en slechts enkele gemeenten zijn hierbij betrokken.

<sup>40</sup> Koninklijk besluit van 5 oktober 2006 tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 januari 2006 houdende de minimumvoorwaarden van contracten tot levering van huisbrandolie met spreiding van betaling aangeboden door geregistreerde handelaren, *Belgisch Staatsblad*, 27 oktober 2006.

<sup>41</sup> Voor bestellingen van meer dan 2000 liter of wanneer de klant niet betrouwbaar wordt geacht of wanneer de handelaar hem niet kent, mag het voorschot 50 % van de totaalsom van de factuur bedragen.

<sup>42</sup> Dat is het geval bij de meeste gezinnen.

<sup>43</sup> Wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, *Belgisch Staatsblad*, 28 september 2002.

<sup>44</sup> In afwachting van de automatische toekenning van het sociaal tarief moeten rechthebbenden regelmatig het bewijs leveren dat ze beantwoorden aan de criteria om ervan te genieten.

Op regionaal niveau anderzijds:

- In het Waalse en het Vlaamse Gewest zijn verschillende vertegenwoordigers van het OCMW<sup>45</sup> betrokken bij de beslissingen van de lokale adviescommissie.
- In het Waalse en het Brusselse Gewest kan het elektrische vermogen waarover gezinnen met een stroombegrenzer beschikken op verzoek van het OCMW worden verhoogd.
- In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest kan het OCMW op basis van een sociaal onderzoek beslissen om het statuut van beschermde klant toe te kennen aan gezinnen die niet beantwoorden aan de wettelijk bepaalde voorwaarden.
- In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest kan het OCMW tijdens de winterperiode de noodleverancier verplichten afgesloten gezinnen gas en elektriciteit te leveren.
- Het OCMW heeft bovendien in het Waalse Gewest preventieve taken gekregen, evenals de bevoegdheid tot toekenning van investeringshulp die energiebesparingen moet bevorderen.

De maatschappelijk werkers van de OCMW's worden vaak aangesproken door mensen die inlichtingen zoeken over de liberalisering van de markt of over sociale maatregelen, of die op zoek zijn naar de meest voordelige leverancier voor hun verbruiksniveau. Sommige OCMW's geven trouwens advies aan hun cliënten om met behoud van hetzelfde comfort minder energie te verbruiken en zodoende toch iets te besparen. Ten slotte gaan enkele OCMW's zelfs nog een stap verder: ze bezoeken hun cliënten thuis om te proberen potentiële technische problemen betreffende de woning op te lossen, om de kwaliteit van de installaties te beoordelen, om een theoretische raming te maken van een 'normaal' verbruik en om oorzaken van eventuele afwijkingen op te sporen.

Om al hun opgelegde taken goed uit te voeren, hebben enkele OCMW's een dienst of een cel opgericht die gespecialiseerd is op het vlak van energie en waar specifiek personeel is ingezet om deze problemen aan te pakken.

Over de omvang van de opdrachten inzake energie die aan het OCMW zijn gegeven en de manier waarop ze worden uitgevoerd, zijn er een aantal opmerkingen:

De diensten die inzake energie door de OCMW's worden geboden, vallen onder maatschappelijke dienstverlening in de zin zoals het voorzien is in de organieke wet van 1976 betreffende de OCMW's.<sup>46</sup> De soms totaal verschillende aanpak van de OCMW's kan een gevoel van partijdigheid geven aan gezinnen die op hen een beroep doen; gezinnen die, volgens de gemeente waar ze wonen, wezenlijke steun of integendeel een minimale steun zullen genieten. Met het oog op deze ongelijkheden en in een streven naar coherentie pleiten de deelnemers aan het overleg nadrukkelijk voor meer harmonisatie van de praktijken van de OCMW's.

De wet van 4 september 2002 vermeldt geen enkele voorwaarde voor het genieten van begeleiding of van maatschappelijke en financiële dienstverlening. In de praktijk en ongetwijfeld om bijkomende werkoverlast te vermijden, lijkt het echter dat de OCMW's deze hulp vlugger toekennen aan cliënten die beantwoorden aan de toekenningscriteria van het leefloon of die ze kennen dankzij eerdere stappen. Zo komt het dat sommige aanvragers – bijvoorbeeld werklozen – vaak in de praktijk voor bijstand worden uitgesloten terwijl de wet hen dit nochtans niet weigert.

Deze wet voorziet de financiering van personeel, materiële bijstand en preventieve acties.<sup>47</sup> Toch wordt dit geld vaak eerder besteed aan andere werkdomeinen van de OCMW's (zoals schuldbemiddeling) dan aan hun energiebeleid. Een herziening van de

<sup>45</sup> Een maatschappelijk werker en een lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn (of, in het Waalse Gewest, een vertegenwoordiger die door de Raad wordt aangeduid).

<sup>46</sup> Organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, *Belgisch Staatsblad*, 5 augustus 1976.

<sup>47</sup> Wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, art. 4 en 6.

wet zou toelaten om de bestemming van de middelen te verduidelijken. Niettemin is het toekennen van de nodige middelen aan de OCMW's om elk van hun doelstellingen te kunnen vervullen een onvermijdelijke gevolgtrekking.

We vermelden hier dat de wet van 4 september 2002 in haar artikel 3 voorziet dat *“behalve bij verzet van de cliënt, de distributiemaatschappij aan het bevoegd OCMW de lijst van de cliënten met betalingsmoeilijkheden zendt teneinde het OCMW toe te laten met hen contact op te nemen”*. Aan deze vereiste is voldaan door de Waalse en de Brusselse wetgevingen. Deze voorzien dat de maatschappij die elektriciteit of gas levert<sup>48</sup> aan de OCMW's de gegevens van mensen met betalingsmoeilijkheden doorgeeft, tenzij deze mensen dit weigeren. In werkelijkheid blijkt de lijst van dergelijke mensen echter soms onvolledig te zijn. In het Vlaamse Gewest moet de distributiemaatschappij enkel aan klanten met betalingsmoeilijkheden voorstellen om contact te nemen met het OCMW. Omdat we weten dat sommige mensen, zelfs in een bestaansonzekere situatie, helemaal niet bij het OCMW willen aankloppen, is het belangrijk dat het OCMW zelf de lijst krijgt van alle gezinnen die steun zouden kunnen gebruiken. Bovendien vragen de deelnemers aan het overleg dat er altijd een ontmoeting met een maatschappelijk assistent(e) van het OCMW zou plaatsvinden voordat de betrokkenen voor de (C)LAC of de vrederechter moeten verschijnen en er over de afsluiting wordt beslist; dit om de betrokkenen te informeren, ze voor te bereiden, een sociaal onderzoek te voeren en eventuele steun te overwegen.

Ten slotte stellen sommige waarnemers vast dat de OCMW's lang niet volledig de mogelijkheden benutten die hen door de verschillende wetgevingen inzake energie worden geboden, bijvoorbeeld de mogelijkheid om het elektrische vermogen van gezinnen met een stroombegrenzer te verhogen.

De OCMW's hebben heel veel taken op het vlak van energie. Indien ze naar alle waarschijnlijkheid een gebrek aan beschikbaarheid en middelen hebben om deze taken goed uit te voeren, dan beschikken veel OCMW's waarschijnlijk vooral niet over de expertise die toch vereist is voor een zo ingewikkeld domein. De ervaring toont ons dat een doeltreffende energiedienst helpt om het aantal afsluitingen aanzienlijk te verminderen. Het lijkt dan ook essentieel dat elk OCMW zelf, of in samenwerking met andere OCMW's, een gespecialiseerde dienst rond energie opricht. Maar gezien niet alle sociale werkers specialisten kunnen zijn op het vlak van energie, moeten ze indien nodig kunnen terugvallen op een netwerk of bepaalde diensten. Merken we op dat de OCMW's van heel het land via een persmededeling het volgende hebben laten weten: *“De OCMW's vragen een globaal debat over de energieproblematiek en meer mogelijkheden om cliënten de gepaste ondersteuning en begeleiding te geven.”*<sup>49</sup> Ze suggereren om de verschillende bestaande fondsen te versmelten. Uit protest tegen de versnippering van de huidige sociale maatregelen op het vlak van energie hebben ze besloten om uit de Raad van Bestuur van de vzw Sociaal Stookoliefonds te stappen.

## 5. Facturen die betaalbaarder zijn ?

Uit de opeenvolgende rapporten van de gewestelijke regulatoren<sup>50</sup> blijkt dat elk jaar steeds meer gezinnen worden geconfronteerd met betalingsmoeilijkheden voor hun energieleveringen, met als gevolg dat er een toenemend aantal dossiers bij de OCMW's terecht komt, dat er meer 'drops' zijn in het Vlaamse Gewest<sup>51</sup>, dat er meer budgetmeters en stroombegrenzers worden geplaatst, dat er meer beslissingen voor afsluitingen worden genomen en dat er waarschijnlijk meer stookolietanks leeg blijven, ook al kan dit wegens een gebrek aan statistische gegevens hierover, niet worden bevestigd.

<sup>48</sup> Hun commerciële leverancier of de distributienetbeheerder.

<sup>49</sup> Persbericht: AVCB, UVCW, VVSG. (2007). *OCMW's stappen uit Stookoliefonds*. [http://admin.vvsg.be/cmsmedia/092007%20persbericht\\_ontslag%20verwarmingsfonds.pdf?uri=ff80808115545b7e011560545fe40132&action=viewWorkingAttachement](http://admin.vvsg.be/cmsmedia/092007%20persbericht_ontslag%20verwarmingsfonds.pdf?uri=ff80808115545b7e011560545fe40132&action=viewWorkingAttachement) (29-10-2007).

<sup>50</sup> In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is het tot op heden de distributeur Sibelga die beperkte informatie publiceert. [http://www.sibelga.be/attachments\\_Fr/Sibelga\\_RA\\_06\\_FR.pdf](http://www.sibelga.be/attachments_Fr/Sibelga_RA_06_FR.pdf) (29-10-2007).

In het Waalse Gewest, zie het laatste jaarverslag van de CWaPE: [http://www.cwape.be/servlet/Repository/Rapport\\_annuel\\_2006.PDF?IDR=8711](http://www.cwape.be/servlet/Repository/Rapport_annuel_2006.PDF?IDR=8711) (29-10-2007).

In het Vlaamse Gewest, zie het laatste verslag van de VREG over de openbaardienstverplichtingen: <http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2007-3.pdf> (29-10-2007).

<sup>51</sup> In het Vlaamse Gewest kan een commerciële leverancier beslissen om zijn contract met een klant op te zeggen wanneer deze geen oplossing voorstelt nadat hij een ingebrekestelling heeft ontvangen of wanneer hij de afgesproken verbintenissen niet naleeft. De klant krijgt dan een maand de tijd om een nieuwe leverancier te vinden, zoniet – en in de praktijk gebeurt dat het meest – gaat hij langs bij de distributienetbeheerder die dan fungeert als laatste mogelijke leverancier. Deze fase wordt gewoonlijk 'drop' genoemd.

Gezinnen die geconfronteerd worden met energieschulden of betalingsmoeilijkheden, willen vooral het bedrag van hun energiefactuur verminderd zien. Hiertoe zijn er twee alternatieven mogelijk: ingrijpen op het niveau van de prijzen en/of het verbruik.

De energieprijis is een heel gevoelige materie. Iedereen heeft de laatste jaren te lijden onder de voortdurende prijsstijgingen van de grondstoffen, vooral hulpbehoevende gezinnen, maar deze prijsstijgingen hebben wel als bijkomend effect dat de consumenten worden aangezet tot een rationeler energieverbruik. Deze daling van het energieverbruik is een essentiële ecologische doelstelling. Maar het is dikwijls heel moeilijk om het verbruik te verminderen in een vervallen woning met een verouderde of gebrekkige installatie, wat de situatie is van veel arme gezinnen. En gezinnen die in dergelijke omstandigheden moeten wonen, verwijten dat ze teveel verbruiken, komt nogal bekrompen over. De actie mag dan enkel gericht zijn op de prijzen die voor alle consumenten gelden, toch bestaat er wel degelijk een reële spanning tussen de ecologische en de sociale behoeften. Specifieke maatregelen bestemd voor bestaansonzekere gezinnen kunnen helpen om dit struikelblok voor een deel te omzeilen.

Er bestaat nog een ander alternatief dat de sociale doelstellingen en de doelstellingen van duurzame ontwikkeling kan verzoenen, als de overheid er echt de middelen voor wil uittrekken. Dit kan door middel van een grootschalige steunverlening aan energiebesparende investeringen, in het bijzonder bestemd voor bestaansonzekere bevolkingsgroepen. Maar zolang al degenen die deze maatregelen het meest nodig hebben, er niet van kunnen profiteren en zolang gezinnen van goede wil niet in staat zijn om hun energiefacturen te betalen, is het nodig om maatregelen betreffende de prijs te nemen.

## 5.1. Het verbeteren van de energieprestatie

De beste manier om de energiefactuur te verlagen, is zonder twijfel het verbruik te verminderen. Duurzaam energiegebruik, door het toepassen van eenvoudige adviezen, maakt het onderwerp uit van meer en meer informatiecampagnes bij milieubewuste groepen en ten aanzien van bestaansonzekere groepen. Het duurzaam gebruik van energie is zeker noodzakelijk. De effecten op de factuur blijven echter marginaal indien de staat van de woning of van de technische installaties erbarmelijk is. Het werken aan de energieprestatie (energie-efficiëntie) van de uitrustingen, de installaties en de woningen lijkt derhalve de meest efficiënte manier om tegelijkertijd de gefactureerde bedragen voor de energielevering en de milieu-impact van onze energieconsumptie te beïnvloeden, en zou een sociale en ecologische prioriteit moeten zijn voor de politieke verantwoordelijken.

Deze bezorgdheid geldt voor alle gezinnen, maar de autoriteiten zouden hun inspanningen vooral moeten richten op gezinnen met lage inkomsten, waarvan de vaak vochtige, amper geïsoleerde en tochtige woningen tot grote energieverliezen lijden, zonder dat deze gezinnen beschikken over de nodige middelen om iets aan de oorzaken van het probleem te doen.

Het ondersteunen van investeringen inzake energieverbruik heeft nog een ander voordeel. Het zou immers het scheppen van een groot aantal jobs kunnen mogelijk maken, in de bouwsector, evenals betreffende gepast materiaal en technologie.

*De cel energie van Gent stelt vast dat de meeste van haar klanten woningen huurt die in slechte staat verkeren.<sup>52</sup>*

Aan het einde van het hoofdstuk zullen er verschillende voorstellen over dit specifieke punt worden uitgewerkt. Toch willen we hier even de aandacht vestigen op een aantal punten die verband houden met steun aan energiebesparende investeringen.

### 5.1.1. Aangepaste steunmaatregelen

De Federale Staat en de gewesten hebben steunmaatregelen voor energiebesparende investeringen uitgewerkt voor particulieren. De federale overheid heeft dit gedaan aan de hand van fiscale verminderingen die 40 % van de kosten dekken<sup>53</sup>, terwijl de

<sup>52</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie vzw. (2006), op.cit., p. 49.

<sup>53</sup> Met een plafond voor tussenkomst van 2600 euro per belastingjaar.

gewesten dit doen via premies voor de aankoop van bepaalde types huishoudtoestellen of voor bepaalde werken. Deze maatregelen zijn van toepassing op werken die gerealiseerd worden door zowel eigenaars als huurders. Deze systemen zijn interessant, in het bijzonder voor de midden- en hogere klassen, maar zijn weinig afgestemd op gezinnen die in armoede verkeren.

Eenzijds worden gezinnen met lage inkomens niet of heel weinig belast. Op die manier kunnen ze (totaal) niet genieten van de voorgestelde fiscale verminderingen. Om een sociale relevantie te hebben, moeten de voorgestelde oplossingen voor steunverlening met deze realiteit rekening houden en financiële steun voorstellen die minstens gelijkwaardig is aan het bedrag van de fiscale aftrek waarop deze gezinnen recht zouden hebben als ze voldoende belast zouden zijn.

Anderzijds komen de fiscale aftrek en de premies er pas nadat de investering zelf al is gebeurd. Bestaansonzekere gezinnen beschikken echter niet op voorhand over de nodige middelen om grote investeringen te doen. Om adequaat te zijn, moet de steun worden verleend voordat de investering moet gebeuren, opdat deze mogelijk zou zijn. Bovendien zouden de bedragen voor steunverlening nuttig kunnen worden verhoogd wanneer ze bestemd zijn voor mensen die in bestaansonzekerheid verkeren.

In het Waalse Gewest beantwoordt de MEBAR-regeling<sup>54</sup> theoretisch aan deze verwachtingen. Deze financiert tot een bepaald maximumbedrag de uitvoering van energiebesparende werken bestemd voor gezinnen met bescheiden inkomsten. De werken waarvan de kostprijs niet hoger is dan het bedrag van de subsidie, worden volledig door deze subsidie gesteund. De aanvrager komt enkel tussen in het geval dat dit bedrag wordt overschreden. Een ander aspect van de bepaling dat interessant is in vergelijking met andere maatregelen, is dat de steun geldt voor alle werken die aan de hand van een energie-audit nodig worden geacht om energie te besparen, en dat er niet wordt gekeken naar een beperkende lijst voor investeringen. In de praktijk is evenwel een grote meerderheid van de tegemoetkomingen bestemd om aparte verwarmingstoestellen, die vanuit energiestandpunt niet echt efficiënter zijn, te plaatsen bij gezinnen die daar niet over beschikken. Ze worden niet aangewend voor energiebesparende maatregelen, zoals de regeling voorziet.

Op federaal niveau lijkt het 'Fonds ter reductie van de globale energiekost' (FRGE) eveneens een goed initiatief. Dit in 2006 opgerichte fonds kent namelijk goedkope leningen toe aan particulieren, en daarnaast komt het ook gedeeltelijk tussen als derde-investeerder<sup>55</sup> voor 'de doelgroep met de armste mensen'. Het FRGE werkt samen met plaatselijke entiteiten die in gezamenlijk akkoord met het OCMW door de gemeenten zijn aangesteld. Het FRGE onderhandelt met een twintigtal plaatselijke entiteiten, minstens één per provincie. Het eerste contract dat het FRGE met een plaatselijke entiteit heeft ondertekend, dateert van mei 2007. Het fonds heeft dus nog niet echt de gelegenheid gehad om de effecten van zijn werking te tonen en zich te bewijzen. Als het FRGE een positieve beoordeling krijgt, dan zou elke gemeente of groepering van gemeenten moeten kunnen, zelfs moeten beschikken over een plaatselijke entiteit. Men zou dus zeker meer middelen aan het fonds ter beschikking moeten stellen opdat het meer impact zou hebben.

Het aanpassen van steunmaatregelen aan de realiteit van de mensen die in armoede leven moet een absolute prioriteit zijn in de initiatieven van het beleid op het vlak van energie. Zoniet, dan zullen deze mensen die in de praktijk niet kunnen rekenen op de voorziene steun voor gezinnen met gemiddelde of hoge inkomsten, de grootste slachtoffers zijn van de stijging van de energieprijzen, terwijl ze net het meest kwetsbaar zijn.

<sup>54</sup> MEBAR = 'Ménages à Bas Revenus': gezinnen met lage inkomens.

<sup>55</sup> Het FRGE werkt samen met plaatselijke entiteiten die als 'Energy Service Company' (ESCO) kunnen fungeren ten gunste van de mensen die in armoede leven aan de hand van een derde-investeerder systeem. Dit mechanisme voorziet dat de ESCO het bedrag van de werken op zich neemt en in maandelijkse aflossingen wordt terugbetaald, in dit geval gedurende 5 jaar, door de winst die dankzij de werken wordt gerealiseerd op de energiefactuur.



### 5.1.2. De eigenaars betrekken

Gezinnen die in armoede verkeren, huren meestal hun woning. Als huurder zijn ze niet genegen om geld te investeren in een goed waarvan ze niet eens de eigenaar zijn en dat ze misschien moeten verlaten vooraleer ze van de voordelen van de werken hebben kunnen genieten. Dit is vooral waar in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest waar het verhuispercentage bijzonder hoog is. De eigenaars zelf hebben evenmin zin om hun onroerend goed energie-efficiënter te maken, toch niet wanneer ze het energieverbruik niet zelf moeten dragen. Daarom moeten eigenaars worden aangemoedigd om te investeren in de woningen die ze verhuren, maar dan zonder dat deze werken een grotere weerslag hebben op de huurprijs dan de winst die de huurder eruit zou kunnen halen. Er zouden dan ook barema's moeten worden ingevoerd die toelaten de huur aan te passen aan de staat van de woning.

De energiecertificaten, die verplicht zullen zijn vanaf 2009, zouden een bijdrage kunnen leveren aan deze responsabilisering. Energieverslindende woningen zullen minder makkelijk kandidaat-kopers vinden dan ecologische woningen, wat zonder twijfel bepaalde eigenaars ertoe zal aanzetten hun woning(en) te renoveren rekening houdend met energiebesparende criteria. Maar zelfs ongezonde woningen vinden een koper, waaronder mensen met heel lage inkomens die de middelen niet hebben om een hogere huur te betalen. Derhalve zouden de decreten die de Europese richtlijn betreffende de energieprestatieregeling omzetten, moeten worden herzien op een manier dat er minimale energiecriteriën worden voorzien in het geval van de verhuur of verkoop van vastgoed.

### 5.1.3. De voorbeeldwaarde van sociale woningen

Sociale woningen zijn een domein waarin de gewestelijke overheden gemakkelijker kunnen ingrijpen dan in de privé-markt. Tot op heden houden bouwplannen en renovaties van sociale woningen dikwijls heel weinig rekening met de energieprestatiecriteria van gebouwen. Nochtans bestaan er enkele heel goede voorbeelden zowel in Vlaanderen als in Wallonië. De sociale huisvestingsmaatschappij 'Zonnige Kempen'<sup>56</sup>, in de regio van Antwerpen, bouwt en renoveert talrijke sociale woningen op een ecologische manier. In Bergen is er een project<sup>57</sup> aan de gang waarbij 29 sociale passiefwoningen en 145 lage-energie woningen worden gebouwd.

In Henegouwen beoogt het project 'Habiter malin, charges en moins'<sup>58</sup> - met een cofinanciering van de Europese Unie en het Waalse Gewest - het energieverbruik in sociale woningen te rationaliseren. Het omvat met name energiebesparende werken, de begeleiding van gezinnen en de bewustmaking van aannemers, projectverantwoordelijken en bouwheren.

Het aanzetten van de sociale huisvestingsmaatschappijen om dit aspect als een prioriteit te hanteren, kan een sterk signaal van de overheden zijn en een reële hulp vormen voor de bevolkingsgroepen die ervan genieten. Men zou het realiseren van dergelijke investeringen in sociale woningen kunnen toevoegen aan de openbaardienstverplichtingen die gelden voor de distributienetbeheerders.

<sup>56</sup> Zie <http://www.zonnigekempen.be>.

<sup>57</sup> Zie <http://www.a2m.be>.

<sup>58</sup> Slim wonen, minder betalen.



## 5.2. Welke acties betreffende de prijzen ?

### 5.2.1. De BTW-tarieven in vraag gesteld

Momenteel wordt voor energie een BTW-tarief van 21 % aangerekend, waardoor ze in de categorie van de luxeproducten zit. Voor water wordt er 6 % BTW aangerekend, het tarief dat aan basisproducten wordt toegekend. Voor heel wat gezinnen is energie echter een basisbehoefte die niet altijd binnen hun bereik ligt. Sommigen herinneren er trouwens aan dat kunstwerken paradoxaal genoeg maar tegen 6 % belast worden.

De deelnemers aan het overleg waren verdeeld over de vraag naar het 'juiste BTW-tarief'. Sommigen pleiten voor het behoud van de 21 %, dit om ecologische redenen en om het grote tekort dat deze maatregel zou veroorzaken in de ontvangsten van de staat, waardoor op lange termijn het mechanisme van de herverdelende solidariteit ondermijnd wordt. Ze hebben trouwens kritiek op het feit dat de maatregel niet doelgericht genoeg is, waardoor degenen met de meeste middelen daar het meeste voordeel uit halen. Een andere (grotere) groep eist een verlaging van de BTW naar 6 %, waarbij het gebrek aan ontvangsten voor de Staat door andere fiscale maatregelen moet worden gecompenseerd.

Er werd voorgesteld om een verschillend tarief in te voeren al naargelang het inkomstenniveau van de gezinnen. In 2003 werd er in de Kamer in die zin een voorstel van resolutie ingediend, met de bedoeling het verminderde BTW-tarief van 6 % uit te breiden tot de huishoudelijke levering van gas en elektriciteit voor alle gezinnen met een laag of een middelmatig inkomen.<sup>59</sup> Dit kon echter niet worden aangenomen, want de BTW is een taks op de consumptie en ze kan dus wettelijk gezien niet discriminerend zijn.

### 5.2.2. Een solidaire en progressieve tarifiering

Volgens de redenering van dit laatste voorstel pleiten meerdere gesprekspartners van het overleg voor een solidaire en progressieve tarifiering. Tegenwoordig stellen de meeste leveranciers prijzen voor die dalen naarmate het verbruik stijgt. De deelnemers stellen voor om een progressieve prijzenbepaling in te voeren: goedkope kWh (eventueel de eerste gratis) voor alle gezinnen voor een normaal verbruik, terwijl de bijkomende kWh worden gefactureerd aan een hogere en afschrikkende prijs, waarbij rekening wordt gehouden met de samenstelling van het gezin en de toestand van de installaties. Hoewel de deelnemers beseffen dat dit voorstel heel wat praktische problemen stelt in het kader van een geliberaliseerde markt waarin de leveranciers het recht hebben om de prijzen toe te passen die ze zelf kiezen, en waarin het verboden is om de vrije keuze van de consumenten in de weg te staan, vinden ze toch dat alleen deze oplossing de juiste is in de context van wat er op het vlak van energie sociaal en ecologisch op het spel staat. Sommigen bepleiten daarom de terugkeer naar een exclusieve operator voor de gezinnen die in staat is om interessante prijzen met de producenten te bedingen.

De deelnemers aan het overleg hebben als grote bekommernis dat de maatregelen die worden genomen rekening niet alleen rekening zouden houden met het inkomen, maar ook met de samenstelling van het gezin, met de staat van de installaties en van de woning evenals met eventuele uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden.<sup>60</sup> Het zou hen onjuist lijken mochten de huishoudens waarvan het energiegebruik bijzonder hoog is als gevolg van de slechte staat van hun woning en die niet over de middelen beschikken om dat te verhelpen, worden gestraft door een hoger tarief of door eventuele perverse effecten van andere maatregelen. Ze vragen dat de bestaande en toekomstige sociale energiemaatregelen rekening houden met die parameters.

<sup>59</sup> Voorstel van resolutie houdende uitbreiding van het verlaagd BTW-tarief van 6 % tot de levering van gas en elektriciteit aan alle gezinnen met een laag of middelgroot inkomen, ingediend door M. Yvan Mayeur en M. Eric Massin, Zitting 0/2003-1, Kamer van Volksvertegenwoordigers, Document 51K0247 (zittingsperiode 51).

<sup>60</sup> Tijdens het overleg werd het voorbeeld aangehaald van een vrouw die wegens een degeneratieve ziekte in een elektrische rolstoel zat. Het herladen van de batterijen van haar rolstoel verbruikt veel elektriciteit, wat haar in geval van progressieve prijzenbepaling zou benadelen. Bovendien zou de plaatsing van een stroombegrenzer bij deze vrouw een catastrofe betekenen omdat dit haar mobiliteit zelf in het gevaar zou brengen.

### 5.2.3. De aankoopcollectieven

Sinds enkele jaren bestaan er in België aankoopgroeperingen van ondernemingen in België. Gezien hun gezamenlijke (grote) vraag naar energie onderhandelen deze ondernemingen om een voordelig tarief bij een leverancier te bekomen. Deze aankoopgroeperingen zijn erin geslaagd om aanzienlijke verminderingen van 5 tot 12 % op hun totale factuur te krijgen, namelijk 10 tot 24 % van het gedeelte waarover met de leverancier kan worden onderhandeld. Geïnspireerd door deze aanpak hebben huishoudelijke klanten zich in hun eigen groeperingen verenigd. Toch blijven dergelijke collectieven zeldzaam en worden tot op heden vaak opgericht door lagere overheden (gemeenten, OCMW). De kortingen die de klanten in een dergelijk kader mogen verwachten, zijn echter kleiner want huishoudelijke klanten bieden minder zekerheid en ze verbruiken minder dan ondernemingen. Momenteel bedragen de verminderingen zowat 2 % van het onderhandelbare gedeelte van de factuur, namelijk ongeveer 1 % van de totale factuur.

### 5.2.4. Gedurfd financiële maatregelen

Op het moment dat de redactie van dit hoofdstuk werd beëindigd, werden er aanzienlijke verhogingen van de gasprijs en van de gas- en elektriciteitsdistributie aangekondigd, waarbij de cumul van beide prijsstijgingen in bepaalde regio's tot 30% kan bedragen. Dit nieuws wordt pijnlijk onthaald bij een groot deel van de bevolking. Deze verhogingen zijn evenwel nefast voor bepaalde bevolkingslagen die, vandaag de dag al, niet in staat zijn hun facturen te betalen. Het sociaal tarief, dat berekend wordt op basis van de marktprijzen, volgt onvermijdelijk deze opwaartse trend. Het garandeert geenszins een toegankelijk tarief, enkel een lager tarief. Er dringt zich dan ook een gedurfd politiek beleid op dat belangrijke financiële maatregelen ten behoeve van kwetsbare gezinnen neemt. Het is vanzelfsprekend prioritair, maar niet voldoende, om de lonen en uitkeringen te indexeren, waarbij rekening wordt gehouden met het reële aandeel van energie en huisvesting in het budget van de gezinnen.

## 6. De autonomie bevorderen: de nood aan een structurele visie

Net zoals in andere domeinen, kunnen de overheden op het vlak van energiearmoede antwoorden op korte termijn of oplossingen op lange termijn aanmoedigen. Sommige bestaande maatregelen zijn eerder lapmiddelen dan echte oplossingen. In de huidige situatie zijn ze uiteraard noodzakelijk. Ze moeten zo efficiënt mogelijk zijn, opdat alle groepen die ze nodig hebben, er ook echt van zouden kunnen genieten. Ze mogen ons echter niet doen vergeten dat het onderliggende probleem, het echte probleem dat we moeten bestrijden, de armoede is die het tegenwoordig voor meer en meer gezinnen onmogelijk maakt om hun kosten voor de noodzakelijke basisbehoeften te kunnen dragen.

Het toenemende aantal maatregelen bestemd voor specifieke groepen herleidt de mensen die verondersteld worden er van te kunnen genieten tot bedelaars om hulp. Mochten ze over voldoende middelen beschikken, dan zou dit de meesten onder hen toelaten op een zelfstandige en meer gewaardeerde manier te leven. Daarom is een gevoelige verhoging van de lage lonen en van de sociale uitkeringen een belangrijke eis van de deelnemers aan het overleg.

### 6.1. Eerder een hulpverlenende dan een sanctionerende aanpak

Een schuldenlast is een ware beproeving. In sommige gevallen, wanneer er een dramatisch tekort aan financiële middelen is, kan men een schuldenlast moeilijk vermijden. Nochtans blijft men in bepaalde huidige discours de neiging hebben om mensen die in bestaansonzekerheid verkeren, aansprakelijk te stellen voor hun eigen situatie. Een dergelijk discours komt ook tot uiting in de voorgestelde steunmaatregelen. Een goed voorbeeld hiervan is de budgetmeter. Deze is er inderdaad op gericht om het gezin verantwoordelijk te stellen voor zijn verbruik. In de plaats van rekening te houden met de energiebehoeften van het gezin, doet



deze meter het verbruik van het gezin afhangen van de middelen van het gezin. De distributiemaatschappij – de commerciële leverancier of de beheerder van het distributienet – ondervindt geen schade want de schuldenlast is gestopt, terwijl de klant aan zijn lot wordt overgelaten met zijn herlaadkaart. De budgetmeter verlost de overheden van hun verantwoordelijkheid in hun strijd tegen de armoede en hij legt op een overdreven manier de verantwoordelijkheid bij de gezinnen die hem gebruiken. Hij verdoezelt een probleem zonder het op te lossen.

Bij de invoering van steunmaatregelen moet men er vooral naar streven om gezinnen in moeilijkheden te helpen, in plaats van hen verantwoordelijk te stellen of hen een schuldgevoel te geven. Zo zouden de (C)LAC moeten functioneren als een plaats waar steun wordt verleend, waar naar aanvaardbare oplossingen wordt gezocht. De maatschappelijk werkers die een sociale taak hebben, zouden in geen enkel geval mogen veranderen in rechters die beslissen over de afsluiting van gas of elektriciteit.

## **6.2. Voorrang geven aan duurzame keuzes**

Aan alle sociale maatregelen hangt een prijskaartje. En sommige ervan kosten veel. Deze kost kan zwaar doorwegen wanneer de maatregelen jaar na jaar worden vernieuwd, zoals het sociaal tarief. Nochtans dragen deze maatregelen niet echt bij tot het duurzaam oplossen van de problemen. We kunnen ons afvragen of het niet interessanter is, zowel voor de overheidsfinanciën als voor de mensen in armoede, om voorrang te geven aan investeringsmaatregelen die inwerken op het bedrag van de te betalen facturen. De budgetmeters, bij wijze van voorbeeld, kosten veel voor de gewesten die ze gebruiken. Deze bedragen zou men ongetwijfeld veel nuttiger kunnen besteden aan het vervangen van een verwarmingsketel of een koelkast door toestellen die energie-efficiënter zijn. De goed uitgedachte subsidies voor energiebesparende investeringen kosten inderdaad veel, maar ze moeten niet elk jaar vernieuwd worden en ze hebben een duurzaam positief effect. Ze vormen geen afstraffing voor gezinnen in moeilijkheden, ze kunnen de factuurbedragen en het risico voor een schuldenlast aanzienlijk verminderen en ze hebben een positieve weerslag op het leefmilieu.

## **6.3. Voor een recht op energie**

Energie is een basisgoed, een basisbehoefte in onze hedendaagse samenleving, waartoe zelfs vandaag niet iedereen toegang heeft. Het recht op energie moet daarom worden gegarandeerd. Dit recht verleent met name een gegarandeerde toegang tot energie tegen redelijke prijzen en een minimumlevering voor iedereen.

Sommigen menen dat het recht op een behoorlijke huisvesting, zoals ingeschreven in artikel 23 van de Grondwet, feitelijk een recht op energie inhoudt.

Anderen zijn van mening dat dit recht uitdrukkelijker moet vermeld worden, gezien de omvang van de problematiek van de niet-toegang ertoe. De wijze om er toe te komen maakte het voorwerp van debat uit tijdens het overleg. De meerderheid van de actoren pleit ervoor om het aanvullend te vermelden bij het recht op een behoorlijke huisvesting. Ze vinden dat het kunnen beschikken over elektrisch en gasinstallaties en over een verwarmingssysteem, zoals de gewestelijke huisvestingscodes voorschrijven, niet volstaat. Daarentegen wensen bepaalde deelnemers dat het recht op energie als een volwaardig recht wordt ingeschreven in de Grondwet.



## 7. Aanbevelingen

### 7.1. Liberalisering van de gas- en de elektriciteitsmarkten

#### - **Doorgaan met het verstrekken van informatie over de liberalisering en de sociale maatregelen en met het opleiden van de maatschappelijk werkers**

De Belgische gewestelijke gas- en elektriciteitsmarkten zijn sinds 1 januari 2007 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. Daarom moet men doorgaan met het verstrekken van informatie in een begrijpelijke taal en via kanalen die toegankelijk zijn voor de meeste mensen.

De informatie over de sociale maatregelen blijkt absoluut onvoldoende in de drie gewesten, al is het dan met enige verschillen. Op de websites van de regionale regulatoren is er min of meer gedetailleerde informatie beschikbaar. Maar deze volstaat niet om een antwoord te bieden op alle vragen die consumenten hebben wanneer ze moeilijkheden hebben om hun gas- en elektriciteitsfacturen te betalen. Meer nog, deze informatie ligt zelfs niet binnen het bereik van de meesten onder hen, juist omdat ze zelden over een computer beschikken. Daarom moet men de voorkeur geven aan andere informatiekanalen, zoals bijvoorbeeld didactische brochures. Het zou nuttig zijn dat de leveranciers deze brochures bij hun herinneringsbrieven zouden voegen.

Mensen met energieschulden hebben heel wat specifieke vragen over hun mogelijkheid om een (nieuwe) leverancier te kiezen, over de (ver)plaatsing van hun budgetmeter of hun stroombegrenzer wanneer ze verhuizen en over de bijbehorende kosten, over de schulden die ze hebben gemaakt voordat de markt is geliberaliseerd. . . De antwoorden op deze vragen duiken nergens op. Nochtans zijn ze voor deze mensen essentieel. In deze bijzondere context en in het kader van de liberalisering in het algemeen, moeten de gewestelijke overheden de opleiding betreffende energie die ze aan de maatschappelijk werkers bieden, voortzetten en intensiveren. Dit om hen in staat te stellen te antwoorden op de vragen van bestaansonzekere klanten. In elk gewest zouden gespecialiseerde diensten moeten worden opgericht waarop sociale werkers zouden kunnen beroep doen in geval van een vraag of een probleem.

#### - **De leveranciers via een openbardienstverplichting verplichten om voor een kwaliteitsvolle klantendienst te zorgen**

Om hun kosten te beperken, voorzien de leveranciers geen kantoren die voor hun klanten open zijn om eventuele problemen te regelen. Ze verkiezen het callcenter systeem, zonder dat de individuele dossiers van klanten op lange termijn worden opgevolgd door één en dezelfde bediende. De diensten van deze callcenters werken meestal gebrekkig omdat ze ofwel type-antwoorden geven of omdat de antwoorden verschillen volgens 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 gewestelijke overheden zouden daarom de commerciële leveranciers en de noodleveranciers via een openbardienstverplichting moeten verplichten om per gewest waar ze actief zijn, op zijn minst een kantoor te voorzien dat open is voor het cliënteel.

#### - **Het akkoord 'De consument in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt' samen met de gedragscodes betreffende de 'verkoop buiten de onderneming' en de 'verkoop op afstand' herzien en daadwerkelijk verplichtend maken**

Het akkoord dat onder de vorige regering werd gesloten door de minister van Consumentenzaken en de leveranciers, wordt jammer genoeg niet op bevredigende wijze nageleefd en er worden veel klachten ingediend bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, Middenstand en Energie. De voorwaarden van dit akkoord moeten worden herzien en hierbij moeten de verenigingen die de consumentenbelangen verdedigen, worden betrokken. Deze voorwaarden moeten worden opgenomen in een tekst die als wet geldt, opdat ze daadwerkelijk bindend zouden zijn.

- **Zo snel mogelijk de uitvoeringsbesluiten aannemen voor de effectieve oprichting van de ombudsdienst inzake energie**

De ombudsdienst inzake energie is al sinds 1999 voorzien maar hij werd nog niet opgericht, ondanks het feit dat de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkten al vier jaar geliberaliseerd zijn. Het grote aantal problemen waarmee de consumenten worden geconfronteerd, toont aan hoe dringend de effectieve oprichting van deze dienst is.

- **Evaluëren van de effecten van de liberalisering**

Het functioneren van de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkten zou het onderwerp moeten uitmaken van een evaluatie op het niveau van de 3 gewesten en van het federale niveau, vanuit de invalshoek van zijn sociale gevolgen, waarbij de vertegenwoordigers van het geheel van de actoren zouden moeten betrokken worden. Het Steunpunt zou aan een dergelijke initiatief kunnen meewerken wat de deelname betreft van de mensen die in armoede leven, via hun organisaties.

## 7.2. Het sociaal tarief en de beschermde klant

- **Naar een sociale optimalisatie van de toekenning van de statuten**

De federale overheid kent aan een reeks sociale huurders een speciaal tarief toe voor gas en elektriciteit. De gewestelijke autoriteiten van hun kant, geven een bijzondere bescherming aan dezelfde mensen en aan degenen die door een erkende instelling worden begeleid met een schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling. Deze steunmaatregelen zijn noodzakelijk, maar ze hebben pas zin wanneer ze open staan voor alle mensen die ze nodig hebben. Vandaag is dat helemaal niet het geval. Hierover spreken de Waalse cijfers boekdelen. Amper 5 % van de mensen met een ingebrekestelling zijn beschermde klanten.

Vandaag kunnen een leefloontrekker en een werkloze met hetzelfde inkomen geen aanspraak maken op dezelfde bescherming. Om rechtvaardiger te zijn, moet het systeem rekening houden met de behoeftige situatie van de mensen en zich baseren op het bedrag van de inkomens enerzijds, de samenstelling van het gezin, de staat van de woning en bepaalde uitzonderlijke omstandigheden anderzijds. Het OCMW moet eveneens gemachtigd zijn die statuten toe te kennen op basis van sociale enquêtes die het uitvoert.

- **De rechten van de personen proactief benaderen**

Veel gezinnen lopen vaak uit onwetendheid de hulp mis waarop ze recht hebben. De sociale diensten waarop ze een beroep doen, informeren hen niet altijd over de voor hen bestemde maatregelen. Er dringt zich dan ook een resoluut proactieve benadering van de rechten van die personen op, waardoor iedereen die recht heeft op bepaalde voordelen die ook daadwerkelijk kan genieten. De aangekondigde automatische toekenning van het sociaal tarief komt aan deze vraag tegemoet. Andere rechten wachten op gelijkaardige regelingen.

## 7.3. Budgetmeter en stroombegrenzer

- **Het laden van de 'prepay' kaart gratis maken en de toegang vergemakkelijken dankzij een 'Proton' systeem**

Vandaag kost het laden van de kaart van een budgetmeter vaak geld. En deze kostprijs is des te hoger voor mensen die hun kaart regelmatig met kleine bedragen herladen. Bij deze kostprijs komen ook nog de verplaatsingskosten naar de herlaadplaatsen van de kaart. Er zijn minder herlaadplaatsen dan er door de gewestelijke wetgevingen zijn voorzien en dit aantal blijkt onvoldoende. De betrokken gewesten zouden in gezamenlijk overleg een herlaadsysteem zoals Proton moeten uitwerken dat gemakkelijk toegankelijk en gratis is en dat ook buiten de kantooruren beschikbaar is.

## - **Iedereen toegang tot een minimumhoeveelheid elektriciteit garanderen**

Alle gezinnen moeten kunnen beschikken over een minimale hoeveelheid elektriciteit. In het Waalse Gewest hebben enkel de beschermde klanten recht op een stroombegrenzer. Elke budgetmeter, zowel voor beschermde als voor niet-beschermde klanten, zou aan een stroombegrenzer gekoppeld moeten worden.

### 7.4. Afsluitingen van gas en elektriciteit

## - **Garanderen dat de betrokkenen eerst verschijnen voor een instantie vooraleer er een beslissing inzake afsluiting wordt genomen en er voorafgaand aan deze zitting voor zorgen dat een maatschappelijke werker een sociaal en informatief bezoek aan de betrokkene brengt.**

In theorie voorzien de Waalse, de Vlaamse en de Brusselse wetgevingen dat de betrokkenen altijd voor een lokale adviescommissie (in het Vlaamse en het Waalse Gewest) of voor de vrederechter (in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest) moeten verschijnen vooraleer er een beslissing over afsluiting mag worden genomen. Zowel in het Waalse als in het Vlaamse Gewest blijkt echter uit ervaring dat bij sommige gezinnen de toevoer wordt onderbroken zonder dat ze zijn opgeroepen om voor een instantie te verschijnen. In het Waalse Gewest worden bovendien enkel de beschermde klanten, ongeveer 5 % van de klanten die in gebreke zijn gesteld, uitgenodigd om voor een CLAC te verschijnen. De andere klanten kunnen zonder enige vorm van procedure afgesloten worden van gas als ze geen gevolg geven aan een ingebrekestelling.<sup>61</sup>

Bovendien komen heel veel mensen die nochtans correct werden opgeroepen, helemaal niet naar de zitting van de (C)LAC, en dat ofwel omdat ze niet begrijpen wat hen daar te wachten staat, ofwel omdat ze denken dat ze al op voorhand 'veroordeeld' zijn. Vervolgens wordt hun toevoer onderbroken. Om dergelijke situaties te vermijden en om te proberen een oplossing voor de financiële problemen te vinden, zouden deze mensen die voor een zitting van de (C)LAC zijn uitgenodigd, eerst een sociaal en informatief bezoek over een dergelijke zitting moeten krijgen. Als dit bezoek er niet is geweest en als de opgeroepen persoon zich niet op de zitting meldt, dan mag er geen enkele beslissing over een afsluiting worden genomen. Deze persoon moet opnieuw worden opgeroepen nadat hij een sociaal en informatief bezoek heeft gehad.

## - **Financiële problemen daadwerkelijk schrappen uit de definitie van 'klaarblijkelijke onwil'**

Klaarblijkelijke onwil, waaronder wordt verstaan dat een persoon beschikt over de financiële middelen om zijn facturen te betalen, maar dit toch niet doet, is een criterium om te beslissen dat de toevoer wordt onderbroken. In de praktijk worden mensen die er niet in slagen om een betalingsplan na te leven dat tijdens een zitting van de (C)LAC werd afgesproken, al gauw beschouwd als mensen van slechte wil. Het gebrek aan financiële middelen is echter uiteraard vaak de oorzaak van het niet naleven van het aanzuiveringsplan. Daarom is het nodig dat er een meer nauwkeurige definitie wordt gegeven van de omstandigheden die een afsluiting mogelijk maken.

## - **De mogelijkheid voorzien om terug te worden aangesloten tijdens de wintermaanden**

Naar het voorbeeld van de Brusselse wetgeving zouden de OCMW's van de andere gewesten aan de noodleverancier van het gewest moeten kunnen vragen om huishoudens die zijn afgesloten, terug aan te sluiten tijdens de wintermaanden. Dit wordt gerechtvaardigd door de menselijke waardigheid. Indien een huishouden deze kost niet kan betalen, zou het OCMW een deel of het totaal van het bedrag op zich moeten nemen.

<sup>61</sup> Wat elektriciteit betreft is de problematiek verschillend. Enkel de beschermde klanten beschikken over een stroombegrenzer gekoppeld aan een budgetmeter. De CLAC vergadert indien nodig om te beslissen tot het al of niet uitschakelen van de stroombegrenzer. In het geval van uitschakeling behoudt het huishouden het gebruik van een 'naakte' budgetmeter. De niet-beschermde klanten, die niet genieten van de gegarandeerde minimumlevering, worden dus niet uitgenodigd om te verschijnen voor het CLAC. Zij beschikken van in het begin over een 'naakte' budgetmeter.

## 7.5. Stookolie

### - **Installeren van een evaluatiesysteem met betrekking tot lege stookolietanks**

Momenteel is er niets voorzien om na te gaan hoeveel huishoudens hun stookolietank niet kunnen vullen omwille van een gebrek aan middelen. Een onzichtbaar probleem wordt vaak te snel beschouwd als onbestaande. Om beter te kunnen reageren, lijkt het belangrijk een idee te krijgen van de omvang van deze realiteit.

### - **Verbeteren van het systeem van het sociaal stookoliefonds**

Het huidige systeem van het sociaal stookoliefonds voorziet een verwarmingsperiode. Het fonds komt enkel tussen voor stookolie die gekocht wordt tijdens deze periode. Het bestaan van deze verwarmingsperiode is problematisch voor de huishoudens die zich niet kunnen veroorloven om hun aankopen te concentreren op 1 periode in het jaar, zeker niet diegenen die geen toegang hebben tot de spreidingsmaatregelen aan betere voorwaarden.

Daarnaast voorziet het stookoliefonds twee verschillende maximumbedragen van de tussenkomsten, naargelang de gezinnen hun stookolie laten leveren of zich bevoorraden aan de pomp. Dit onderscheid lijkt onjuist in die zin dat personen die zich bevoorraden aan de pomp meestal het armst zijn, de mazout ook duurder betalen, en vaak gehuisvest zijn in slechte woningen, zoals de permanente woningen op campings. De deelnemers aan het overleg vragen een verhoging van het bedrag voor mensen die zich bevoorraden aan de pomp.

### - **Bekendmaken van de mogelijkheden betreffende gespreide betaling**

Weinig huishoudens weten dat er een officiële lijst bestaat van leveranciers die de voorwaarden aanvaarden van gespreide betaling zoals voorzien door het Koninklijk besluit. Zelfs maatschappelijk werkers weten het niet. Deze mogelijkheid, die heel interessant is voor huishoudens in een armoedesituatie, verdient dus beter te zijn gekend door het grote publiek en door de maatschappelijke werkers.

## 7.6. OCMW

### - **Verduidelijken van de bepalingen van de wet van 4 september 2002 betreffende de opdracht aan de OCMW's inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering**

Deze wet voorziet de financiering van personeel en van sociale en financiële maatregelen voor het bestrijden van energiearmoede. Maar in de praktijk worden deze middelen vaak vooral gebruikt in het kader van andere opdrachten van de OCMW's, in het bijzonder van schuldbemiddeling. Nochtans vraagt de intensiteit van het probleem dat de voorziene middelen werkelijk zouden worden gebruikt om te handelen op het domein van energie. De verdere precisering in de bepalingen van de wet omtrent de toewijzing van deze middelen zou toelaten een dergelijke financiële besteding te kunnen vermijden en de opdrachten zoals voorzien in de wet daadwerkelijk te kunnen realiseren.

### - **Oprichten van energiediensten in de OCMW's en harmoniseren van hun praktijken**

De problemen – omwille van financiële redenen – met betrekking tot de toegang tot energie bestaan uit een complex geheel, raken meer en meer huishoudens, en vragen een algemene aanpak, zowel aan toeleveringszijde door een ondersteuning op het vlak van energiebesparing, als aan afnemerszijde op het vlak van een begeleiding van huishoudens met schulden. Zowel de federale overheid als de gewesten hebben aan de OCMW's een hoofdrol toebedeeld in de strijd tegen energiearmoede, door hen talrijke opdrachten en interventiemogelijkheden toe te vertrouwen. Maar ondanks de expertise die deze materie vraagt, beschikken slechts enkele OCMW's over personeel met betrekking tot energieproblemen. Dus zijn de interventiemogelijkheden die worden voorzien in de wetgeving onderbenut en worden er minder mensen geholpen dan mogelijk zou zijn. Een efficiënte opname van deze problemen vraagt tijd, specialisatie en middelen. De federale en gewestelijke overheden zouden de oprich-

ting van diensten met betrekking tot energie in de OCMW's moeten stimuleren en financieel ondersteunen. De grotere OCMW's zouden moeten beschikken over een eigen dienst, de kleinere zouden gemeenschappelijke structuren moeten oprichten.

Om een grote verscheidenheid in de behandeling van huishoudens door OCMW's te vermijden, evenals het gevoel van een arbitraire behandeling die daarmee gepaard gaat, zouden de publieke overheden daarnaast de OCMW's moeten stimuleren om samen na te denken over de harmonisatie van hun praktijken.

## 7.7. Prijzen

### - **Ambitieuze maatregelen voor financiële hulp nemen**

De explosie van de energieprijzen en de distributietarieven brengt met zich mee dat een stijgend aantal gezinnen problemen ondervindt of dreigt te ondervinden om hun facturen te betalen. De situatie wordt ernstig en vraagt om bijzondere aandacht van de overheid. Er moet worden bekeken of een BTW-heffing van 21% op energie, terwijl het hier om een basisproduct gaat dat steeds ontoegankelijker wordt, relevant is. Ook de gezondheidsindex en de index van de consumptieprijzen moeten worden aangepast aan het effectief aandeel van energie en huisvesting in het budget van de gezinnen. Er zijn doelgerichte en consequente maatregelen nodig ten behoeve van gezinnen met lage inkomens, opdat iedereen kan verwarmen, koken en verlichten tegen redelijke prijzen. Het sociaal tarief lijkt in deze niet voldoende, omdat die de evolutie van de marktprijzen volgt.

### - **Een solidaire en progressieve tarifiering invoeren**

Energie is tegelijk een basisbehoefte en een luxeartikel, al naargelang de manier waarop ze wordt gebruikt en ze zou een prijs moeten hebben die betaalbaar is voor alle basisverbruik en ontmoedigend moeten werken voor groter verbruik. Ondanks de vrije tarifiering die er op de geliberaliseerde markt bestaat, zouden de autoriteiten de leveranciers moeten aanzetten tot het bieden van progressieve prijzen.

## 7.8. Energieprestatie

### - **Duidelijke en toegankelijke informatie wijd verspreiden**

Informatie over bestaande maatregelen of over een nieuwe maatregel, maar ook gemakkelijke adviezen voor een rationeler energieverbruik of handige trucs (doe-het-zelf) om (bijna) zonder kosten de energieprestatie van zijn woning<sup>62</sup> te verbeteren, moeten wijd worden verspreid en zijn afgestemd op een publiek dat in bestaansonzekerheid verkeert. Ze moeten het economische belang van deze gedragsveranderingen en van deze investeringen duidelijk maken.

### - **Een mechanisme ter compensatie van de fiscale aftrek voorzien**

De fiscale verminderingen die in het kader van energiebesparende investeringen worden voorgesteld, veronderstellen dat men ervan kan genieten wanneer men (voldoende) belast wordt. Dit is niet het geval voor arme gezinnen, die dus niet kunnen beantwoorden aan de voorwaarden om van deze steun te genieten. Om dit nadeel te verhelpen, zouden gezinnen die weinig of niet worden belast, moeten kunnen genieten van een gelijkwaardige steun.

### - **Het bedrag verhogen van de premies voor mensen die in een bestaansonzekere situatie verkeren**

Men zou de bedragen van de premies kunnen verhogen wanneer de begunstigden over weinig financiële middelen beschikken. Maar deze premies hebben enkel zin voor arme gezinnen als ze worden gecombineerd met een leningsysteem met een lage of totaal geen intrest. Dergelijke gezinnen beschikken namelijk niet over de nodige financiële middelen om dure investeringen te doen en de premies worden pas achteraf uitbetaald.

<sup>62</sup> Door aluminiumfolie achter verwarmingselementen te zetten om de warmte naar binnen in de kamer te reflecteren, door de verwarmingsleidingen te isoleren waar ze door onverwarme kamers gaan, door openingen onder deuren en vensters af te dichten met doeken, oude knuffels...

- **De werking van het Fonds ter reductie van de globale energiekost (FRGE) evalueren en de middelen voor tussenkomsten verhogen**

Het FRGE biedt aan particulieren goedkope leningen voor hun energiebesparende investeringen. Voor bepaalde doelgroepen financiert het Fonds het 'derde-investeerder' mechanisme. Hiertoe werkt het samen met plaatselijke entiteiten, maar hiervan zijn er maar heel weinig. Daardoor kunnen slechts weinig gezinnen van deze steun genieten. Na een evaluatie van de werking van het FRGE en een eventuele optimalisatie daarvan, zou men meer middelen moeten uittrekken opdat alle gezinnen die aanspraak op deze steun kunnen maken, ervan zouden kunnen genieten zonder dat ze worden gediscrimineerd volgens de plaats waar ze wonen. De personen op wie de maatregel betrekking heeft, zouden moeten deelnemen aan de gevraagde evaluatie.

- **De MEBAR-maatregel uitbreiden naar de andere gewesten**

In tegenstelling tot de premies die pas na de investering worden betaald, biedt MEBAR (een Waalse maatregel)<sup>63</sup> aan arme gezinnen financiële hulp voor het uitvoeren van energiebesparende werken. De werken worden rechtstreeks betaald door het gewest en de gezinnen moeten dus niets voorschieten. Bovendien kunnen alle soorten werken op die manier worden uitgevoerd als men vindt dat ze gerechtvaardigd zijn. De premies echter worden enkel toegekend voor welbepaalde investeringen die aan bijzondere criteria beantwoorden. Ten slotte heeft de subsidie een vast maximumbedrag. Investeringen waarvan het bedrag lager is dan deze som, worden dus volledig door het gewest betaald. In het tegenovergestelde geval moet de investeerder het verschil betalen. Het Vlaamse en het Brusselse Gewest zouden een voorbeeld moeten nemen aan dit interessante systeem. Meer nog, de drie gewesten zouden de toegang tot deze steun moeten bevorderen en aanmoedigen.

- **Het BTW-tarief van 21 % naar 6 % verminderen voor alle toestellen waarmee men in de woning energie kan besparen**

- **Eigenaars aansporen om energiebesparende werken uit te voeren zonder daarna de huurprijs overdreven te verhogen**

Aan eigenaars die hun eigendommen verhuren, zou men bijkomende financiële steun kunnen toekennen voor energiebesparende investeringen wanneer ze zich ertoe verbinden om de huur gedurende enkele jaren niet te verhogen.

De gewesten zouden bovendien kunnen profiteren van de invoering van energiecificaten vanaf 2009 om minimale energiecriteriën op te leggen voor het verhuren van vastgoed.

- **Voorrang geven aan sociale woningen**

De ecologische renovatie van gebouwen van sociale woningen zou een prioriteit moeten zijn voor de gewestelijke overheden. Ze zouden in die zin aan de lijst van openbaredienstverplichtingen van de distributienetbeheerders moeten toevoegen dat dezen verplicht zijn om als derde-investeerder tussen te komen voor de sociale huisvestingsmaatschappijen. Meer nog, in de renovatieplannen van deze woningen moeten prioritair energie-efficiëntienormen opgenomen zijn.

## 7.9. Recht op energie

- **Een effectief grondwettelijk recht op energie garanderen**

De toegang tot energie als zijnde een basisbehoefte in onze moderne samenleving, moet worden erkend als een essentieel recht voor iedereen. Het moet in die hoedanigheid dan ook worden opgenomen in de Grondwet als een afzonderlijk recht of via

<sup>63</sup> MEBAR = 'Ménages à Bas Revenus': gezinnen met lage inkomens.

het grondwettelijk recht op behoorlijke huisvesting. In het laatste geval moeten de gewestelijke huisvestingscodes in die zin worden aangepast. Eisen stellen inzake elektrische of gasinstallaties volstaat niet. De voorzieningen moeten minimaal garanderen dat de mensen kunnen verwarmen, verlichten en koken.

Om dit recht te concretiseren, moeten de Federale Staat en de gewesten, elk voor hun bevoegdheden, eenieder een effectief recht op energie tegen redelijke prijzen en een minimale hoeveelheid energie garanderen.

Tekst vertaald uit het Frans



## Hebben deelgenomen aan het overleg:

ATD Vierde Wereld / ATD Quart Monde

Bond Beter Leefmilieu vzw

Caritas international

Collectif Solidarité contre l'Exclusion

Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles

Dignitas

Ecolife vzw

Equipes populaires

Federatie van Vlaamse OCMW-maatschappelijke werkers

Fédération des Centres de Service Social

Brussels Forum Armoedebestrijding

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (administratie)

Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie

Réseau wallon de lutte contre la pauvreté

Project 'Energie en Armoede' - Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie

Samenlevingsopbouw Brussel

Samenlevingsopbouw Gent

Solidarités Nouvelles Wallonie

Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen vzw

Vrienden van het Huizeke

*We danken eveneens voor haar herlezing en bemerkingen:*

Mevr. Nathalie Debast, stafmedewerkster van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

