



Huishouden vraagt energie

Achtergronddossier 2005

**Redactie**

Ann Van der Wilt

Met dank aan

Bram Claeys
Mieke Clymans
Michel Debruyne
Karen Janssens
Dirk Knapen
Luc Neyt
Tinne op de Beeck
Paul Rosiers
Patricia Stepman
Renaat Vandevelde
en alle medewerkers van de
Priso-projectgroep 'energie en armoede'

Taalcorrectie

Frieda Bex

Foto's

Layla Aerts, Eva Ruts

Cartoons

Jan Loeman

Grafische vormgeving

Geertrui Beullens

Druk

Drukkerij De Beurs, Borgerhout

Depotnummer

D/2005/9620/1

Verantwoordelijke uitgever

Herwig Hermans
Schoendalestraat 60
8793 Sint Elooïsvijve

<i>Inleiding</i>	7
<i>Hoofdstuk 1. De spelers op het veld</i>	13
De spelers...	
Productie	
Transmissie/Transport	
Distributie	
Levering	
Bevoegdheden en controle	
Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)	
Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)	
De Lokale Adviescommissie	
...op het veld: een vrijgemaakte energiemarkt	
Nood aan een sterk Europa	
Vrijmaking alom?	
Europa dicteert	
Enkele bedenkingen	
Energie geregeld?	
<i>Hoofdstuk 2. En de arme consument?</i>	31
Openbaredienstverplichtingen en sociale maatregelen	
Sociale maatregelen voor mensen met een laag inkomen	
Gratis elektriciteit voor iedereen	
Het sociaal tarief voor mensen met een laag inkomen	
Beschermden klanten	
Beschermingsmaatregelen bij niet-betaling van de energiefactuur	
De procedure bij niet-betaling van de factuur	
De budgetmeter	
De minimale levering van elektriciteit op 6 ampère	
Volledige afsluiting	
Andere sociale verplichtingen van de leverancier	
Het energiefonds	
Consumentenbelangen verdedigd	
Akkoord tussen energieleveranciers voor de bescherming van de consument	
Gedragscode voor 'verkoop buiten de onderneming' en 'verkoop op afstand'	

Hoofdstuk 3. Energie moet betaalbaar zijn... de knelpunten

47

- De prijs die we betalen
 - De energieprijis ontrafeld
 - De juiste prijs
 - Slapers en niet-slapers
 - De huidige elektriciteitsprijzen tegenover
 - de prijzen aan het begin van de vrijmaking
 - De huidige aardgasprijzen tegenover
 - de prijzen aan het begin van de vrijmaking
- ...een hoge prijs voor wie in armoede leeft
 - Torenhoge energiefacturen
 - Langs deuren en ramen...
 - Sociale verhuurkantoren in het donker
 - Problematische overdrachtsregeling
 - Administratieve doolhof
 - De zin of onzin van budgetmeters
 - (Het ontbreken van) service
 - Betalingsproblemen
 - Hoger lager... de BTW op energie
 - Schulden, wie wordt er beter van...
 - Hulpverlening: een lichtpunt in de duisternis?

Hoofdstuk 4. Voldoende energie is een basisrecht voor iedereen

- De knip erop met de budgetmeter
 - Plannen op langere termijn
 - Te weinig oplaadterminals
 - Beperkte openingsuren
 - Kosten bij het opladen
 - Opladen om schulden af te betalen
 - De kosten voor een budgetmeter
 - Risico's
- De misère van de 6 ampère
- Afsluiten is uitsluiten
- De Lokale Adviescommissie (LAC): medestander of tegenstander?

Hoofdstuk 5. Toegang tot energie... de knelpunten

- Er gaat een licht op... maar niet bij iedereen!
- Bedrieglijke verkooptechnieken
- Onregelmatige en onduidelijke facturatie
- Gebrekkige dienstverlening van leveranciers

Problemen van beschermde klanten
Het bestaan van zwarte lijsten
Mag het licht aan? De nood aan een ombudsdienst
Tot slot: energiemaatschappijen... eigen profijt eerst

Hoofdstuk 6. Duurzaam energiegebruik

Armoede, energie en ons milieu: geen makkelijke relatie

Kiezen voor duurzaam energiegebruik

Belemmeringen om te kiezen voor duurzaamheid

 Een gebrek aan informatie

 Slechte huisvesting

 Een gebrek aan financiële middelen

 Een beperkt toekomstperspectief

Goed voor jezelf, goed voor het milieu

 Energietips

 Zuinig met warm water

 Verwarming

 Verlichting

 Minder elektriciteit verbruiken in het huishouden

 Oude en nieuwe toestellen

 Over dag- en nachttarief

 Kiezen voor groene stroom

Armoede en duurzaam energiegebruik

 Het derdebetalersysteem

 Premies en fiscale maatregelen

 Het energieprestatiecertificaat

 Investeren in energiezuinige sociale huisvesting

Hoofdstuk 7. De beleidsvoorstellen van de campagne 2005

'Huishouden vraagt energie'

 Het charter voor een grondrecht op energie

 Naar een totaalaanpak van energiearmoede: een plan voor licht en warmte

 Onze politieke eisen

Bibliografie

Voetnoten



Inleiding



Een druk op de knop van de thermostaat en je huis warmt op. De halogeenspots wat dimmen, vlug de vaatwas aanzetten, en dan gezellig voor de televisie om de nieuwste DVD te bekijken. Energie gebruiken doen we zonder er bij na te denken. En het gemiddelde Vlaamse gezin betaalt ook z'n energiefactuur zonder er bij na te denken... en zonder moeite met een permanente betaalopdracht.

Maar ons land kent ook een andere realiteit. Een groeiende groep mensen worstelt met zijn energiefactuur. Herinneringen en aanmaningen zijn de eerste stap in een draaikolk van ellende.

In 2004 werden 43.455 Vlaamse klanten omwille van betaalproblemen door hun energieleverancier aan de deur gezet. Bijna 10.000 van hen vonden een andere leverancier. De anderen staan niet onmiddellijk in de kou, ze worden opgevangen door de energieverdeler in hun regio. Maar ook daar moet de rekening betaald worden. Soms biedt een budgetmeter of een stroombegrenzer een uitweg. Maar die keuze maak je op dat moment niet meer zelf. Het OCMW en de energieverdeler bepalen voor jou de regels. Mensen ervaren die maatregelen als een inbreuk op hun waardigheid.

Wie ook dan niet kan betalen, wordt onverbiddeijk afgesloten. In 2004 werden in Vlaanderen meer dan 2.000 huishoudens volledig afgesloten van gas en/of elektriciteit.

Wie echt op straat leeft, thuisloos is, kan zich over energie geen zorgen meer maken. De stationshal of de nachtopvang zijn dan nog de enige plekken waar een beetje warmte te vinden is.



Ik woonde op een goed appartement, zelfs met ligbad. Op een dag had ik echter geen inkomen meer. Voor ik wist wat er gebeurde, werd alles afgesneden: de elektriciteit, gas en water. Zomaar. Ik was zelfs niet thuis. 's Avonds wandelde ik door mijn woning met een kaars. Ik sliep onder vijf dekens om niet te bevriezen. 's Morgens smeerde ik

vlug enkele boterhammen van goedkoop brood uit de Aldi en maakte ik dat ik weg was om me elders te verwarmen. Ik ging dan naar een plaats waar ik warme soep kon krijgen, om mijn brood te soppen. Rondom jou gaat het leven voort. Dan besef je pas hoe alleen en eenzaam je bent. Van alles afgesneden.¹

Energie moet betaalbaar zijn

Het centrale probleem van gezinnen in armoede is het gebrek aan financiële middelen. Als je inkomen te laag is, zijn alle uitgaven er snel te veel aan: huisvesting, medische kosten, schoolkosten... en dus ook energiekosten.

Naast de huur blijkt de energiefactuur een belangrijke uitgavenpost voor huishoudens met een laag inkomen. Energie is voor elk gezin een basisbehoefte. Toch wordt die vandaag als een luxeproduct behandeld want de overheid heft de hoge BTW-voet van 21%.

En voor leveranciers in een vrijgemaakte markt is het eerste doel niet de algemene dienstverlening, maar de winstmarge. Wanneer klanten door hun leverancier de deur gewezen worden, is de regionale energieverdeler, die de levering voor die mensen (tijdelijk) overneemt, altijd duurder. Hulpverleners signaleren dan ook dat er een opmerkelijke stijging is van mensen met energieschulden. Die stijging is opvallend, want de liberalisering van de energiemarkt moet lagere prijzen inluiden... en minder energieschulden. Het probleem zit vandaag vooral in de onduidelijke, onregelmatige en foutieve facturatie die mensen met een beperkt inkomen, en dus weinig speelruimte, in de problemen brengt.

Heel wat schuldhulpverleners kennen dit nieuwe fenomeen te weinig. Ze worden overstelpt met nieuwe regelgeving maar worden onvoldoende gevormd om met die uitdaging om te gaan. De vrijgemaakte energiemarkt heeft het alleen maar ingewikkelder, en dus moeilijker gemaakt.

Voldoende energie moet een basisrecht zijn voor iedereen!

Een standaardantwoord op betaalproblemen is de budgetmeter. Dit toestel moet je zelf opladen met een betaalkaart. Zo kan je vooraf het budget voor je elektriciteitsgebruik bepalen.

Positief is dat mensen een instrument in handen krijgen om zelf hun energiegebruik en budget te bepalen. In 2004 telde Vlaanderen 11.623 gezinnen die zo hun energie betaalden. De praktische uitwerking laat echter nog heel wat te wensen over. Het aantal oplaadpunten is nogal beperkt. En de procedure is omslachtig. Mensen moeten zich, vaak met openbaar vervoer, ver verplaatsen om hun kaart op te laden. De ervaring leert dat vele armen dat erg vernederend vinden. Ze moeten van OCMW naar verdeler en weer terug voor de kaart opgeladen is, en telkens mag je aan een loket jezelf als arme aanmelden. Komt daar nog bij dat je per oplaadbeurt, afhankelijk van je bank, extra onkosten betaalt ongeacht het opgeladen bedrag.

De stroombegrenzer plaatst je voor een heel andere uitdaging. Dit toestel begrenst je elektriciteitsverbruik tot 6 ampère, wat een absoluut minimum is. Een uitdaging waarmee eind 2004 in Vlaanderen 4.872 gezinnen geconfronteerd werden: hoe organiseer ik mijn huishouden met 6 ampère? Het gebruik van huishoudtoestellen wordt een dagelijkse evenwichtsoefening. De koffiezet, radio, TV, één elektrische kookplaat en een lamp gaan nog net. Maar warm wassen of stofzuigen zijn uitgesloten. Een minimum van 6 ampère is echt onvoldoende. Stroombegrenzing moet minstens rekening houden met de huishoudelijke basisbehoeften van het gezin (woonsituatie, gezinssamenstelling, verwarmingsbron...).

Volledig afsluiten lijkt in een Westerse samenleving in de 21e eeuw absurd, maar toch gebeurt het.

Eind 2004 waren 2.251 Vlaamse huishoudens afgesloten van elektriciteit, 1.189 huishoudens waren afgesloten van gas. De beslissing voor het volledig afsluiten wordt genomen in de Lokale Adviescommissie (LAC), een instantie voorgezeten door het OCMW. De toepassing van de wetgeving laat vaak te wensen over, en verschilt erg van gemeente tot gemeente. Dat afsluiten mogelijk moet zijn in het geval van onveiligheid (bijvoorbeeld elektrocutie) of fraude, zal niemand ontkennen. Maar het blijkt dat, ondanks omzendbrieven van de laatste twee ministers van Welzijn, het begrip 'klaarblijkelijke onwil' overal anders wordt ingevuld. De interpretatie van onwil is vaak een makkelijke juridische uitvlucht om gezinnen in totale onmacht volledig in het donker en de kou te zetten.

Toegang tot energie

In Vlaanderen werd de energiemarkt op 1 juli 2003 vrijgemaakt. Die vrijmaking of liberalisering kwam er onder impuls van Europa. Sindsdien kunnen gas en elektriciteit door verschillende leveranciers op de Vlaamse markt aangeboden worden. Als klant heb je de luxe van de keuze. We stellen echter vast dat er voor de gemiddelde Vlaming veel onduidelijkheid is. Heel wat Vlamingen hebben nog geen keuze gemaakt en blijven bij hun klassieke energieleverancier. Kansarme gezinnen ervaren sinds de vrijmaking een toename van de problemen. En ze kunnen bij niemand terecht om ze op te lossen.

Agressieve verkoopstechnieken, een totaal gebrek aan klantenservice, slechte en zelfs foute gegevens over het energiegebruik van de klant, onleesbare en onregelmatige facturatie zijn belangrijke problemen die mensen in armoede ervaren.

Een centrale ombudsdienst kan op dat soort problemen een antwoord bieden. Door een gebrek aan politieke aandacht en voorbereiding bleef die lange tijd uit. Er is nochtans een budget voor voorzien. Op 1 juli 2005 beloofde minister Verwilghen tegen 15 september 2005 een informatiepunt te voorzien dat vlot begrijpbare informatie verstrekt over de leveranciers, hun tarieven en hun praktijken en doorverwijst naar de gepaste diensten. Uiterlijk 1 januari 2006 zal een energie-ombudsdienst aan het werk zijn.

Vele problemen vloeien voort uit het feit dat de vrijmaking in Vlaanderen halsoverkop gebeurd is. Europa verordent dat de energiemarkt tegen eind 2007 open moet zijn voor concurrentie. Terwijl Brussel en Wallonië nog wachten, heeft de vorige Vlaamse regering dit snel willen realiseren. De markt werd vrij voor verschillende leveranciers, maar de omkadering was nog niet klaar.

Tot vandaag worstelen ook verschillende andere spelers in het energieverhaal met de gevolgen van de slecht voorbereide liberalisering. Denk maar aan een gebrekkig wetgevend kader, gaten in de financiering van de gemeentes en de onduidelijke rol van controle-instanties zoals de VREG en de CREG.

Duurzaam energiegebruik

Bewust omgaan met energie is een keuze. Voor mensen in armoede is het wel geen eenvoudige keuze. Milieumaatregelen zijn vaak afgestemd op middenklassenhuishoudens: isolatietips zijn nuttig voor mensen die eigenaar zijn, energiezuinige toestellen zijn de duurste huishoudtoestellen...

Toch zorgt zuinig omspringen met energie voor een lagere factuur. Kansarme groepen geven vandaag vaak ongewild te veel geld uit. In kwalitatief slechtere huurwoningen verdwijnt de warmte langs ramen en deuren en door kieren en spleten. Veel huurwoningen, zowel op de sociale als de private huisvestingsmarkt, zijn niet energiezuinig. Door het gebrek aan isolatie en de slechte kwaliteit van het schrijnwerk gaat veel energie verloren en loopt de energierekening hoog op.

Oude of tweedehandse toestellen verbruiken vaak meer dan nodig. En het begrip 'spaarlamp' krijgt een andere betekenis als je moet sparen om een stel lampen te kunnen kopen.

Samen voor meer energie

Samen met sterke partners wil Welzijnszorg het energieprobleem van mensen in armoede onder de politieke en publieke aandacht brengen. Het opbouwwerkproject 'energie en armoede' van het PRISO is al enkele jaren bezig met het aankaarten van deze problemen. Ze worden hierin gesteund door het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen. Beide zullen de stem van de armen in de campagne vertegenwoordigen.

Daarnaast brengen de Kristelijke Beweging van Gepensioneerden (KBG) en de socialistische seniorenvereniging S-Plus hun ervaringen in en motiveren ze hun achterban voor de campagne. De milieubeweging neemt de uitdaging aan om ook het aspect duurzame en sociale energie niet uit het oog te verliezen. Daarom steunen ook Greenpeace en de Bond Beter Leefmilieu (BBL) de campagne.

Tot slot...

Met dit achtergrondossier bij de campagne 'Huishouden vraagt energie' willen we u wegwijs maken in de thematiek van energie en armoede. We leggen daarbij sterk de nadruk op de problemen in verband

met elektriciteit. Aardgas komt in mindere mate aan bod. Andere energiebronnen (stookolie, steenkool...) laten we, gezien de beperkingen van dit dossier, ter zijde.

In een eerste hoofdstuk schetsen we de rol van de verschillende spelers op de energiemarkt en hoe die veranderde sinds de vrijmaking op 1 juli 2003. Het tweede hoofdstuk beschrijft de maatregelen en voorzieningen ter bescherming van de zwakke consument. In de volgende vier hoofdstukken behandelen we telkens een aspect van energie: de betaalbaarheid, voldoende energie, de toegankelijkheid en duurzaam energiegebruik. Tot slot formuleren we de beleidsvoorstellen in deze campagne.



Hoofdstuk 1

De spelers op het veld



Elektriciteit en aardgas leggen een hele weg af voor wij er thuis gebruik van kunnen maken. Verschillende spelers op de energiemarkt zorgen ervoor dat we over voldoende energie beschikken om onze huizen te verwarmen en te verlichten, om het huishouden te doen. We stellen ze in dit hoofdstuk voor. Daarnaast beschrijven we hoe en waarom de energiemarkt werd vrijgemaakt. Dat gebeurde in Vlaanderen op 1 juli 2003. De Europese Unie wil die vrijmaking om tot een sterke interne markt te komen en mee te spelen in de wereldhandel. Onze federale en Vlaamse overheid vertaalden de Europese regelgeving naar onze situatie: wetten en decreten werden uitgevaardigd, sociale openbardienstverplichtingen georganiseerd...

De energiemarkt werd grondig door elkaar geschud maar elke speler krijgt zijn plaats.

De spelers...²

Productie

Elektriciteit wordt opgewekt in een elektriciteitscentrale. Verschillende brandstoffen zoals kolen, gas, olie of uranium worden er gebruikt om water te verhitten tot stoom die dan wordt omgezet tot stroom.

In de productie van elektriciteit mag concurrentie spelen, maar het merendeel van de elektriciteitsproductie is in ons land in handen van Electrabel (meer dan 85%) en SPE (meer dan 10%). We voeren ook elektriciteit in vanuit Frankrijk omdat onze eigen productie niet volstaat.

Aardgas is een fossiele brandstof die ontstaat uit de resten van prehistorische vennen en wouden die kilometers diep in de grond zitten. Met speciale boortorens wordt aardgas opgehaald en soms duizenden kilometers getransporteerd. België heeft zelf geen aardgasproductie en voert dus aardgas in.

De **zon** gebruiken om elektriciteit te maken is goed voor het milieu en de mensen. Die elektriciteit wordt gemaakt door zonnepanelen die de zonnestralen rechtstreeks omzetten in elektriciteit. Zonnepanelen zijn echter duur, zo'n 32.000 euro om de elektriciteitsbehoefte te dekken van een doorsnee Belgisch gezin.

Het maken van elektriciteit met **wind** heeft veel voordelen: wind is gratis, raakt nooit op en zorgt niet voor vervuiling. Windenergie wordt opgewekt met behulp van windmolens of windturbines. Het grote nadeel van die energie is het gebrek aan continuïteit: soms is er wind, soms niet en soms te veel. Om dat te omzeilen, is het nodig de energie op te slaan tot het moment dat we die nodig hebben; of moeten we vervangingsenergie hebben; of moeten we wachten tot er wind is.

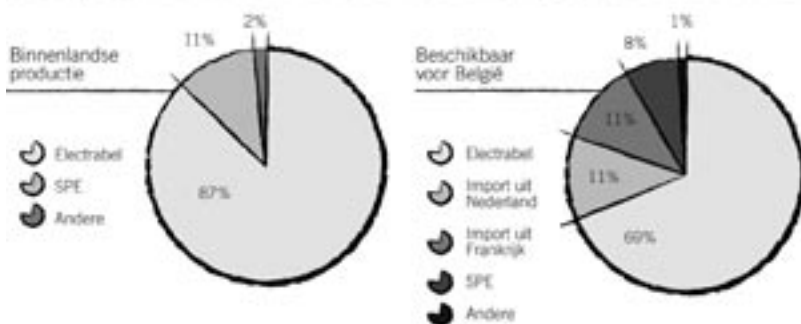
Het gebruik van **waterkracht** kent een lange geschiedenis. Al 2300 jaar geleden werden waterwielen gebruikt om bijvoorbeeld molens te laten draaien. Tegenwoordig worden waterturbines gebruikt waarmee via een generator stroom wordt opgewekt. De werking van zo'n generator is te vergelijken met een fietsdynamo.

Biomassa is een speciaal aangeplant bos of afval (snoeiafval, oud papier, GFT-afval...). Het hout of afval wordt verbrand om elektriciteit te maken. De elektriciteit gemaakt met biomassa is pas milieuvriendelijk als er evenveel bomen worden geplant als er worden verbrand.

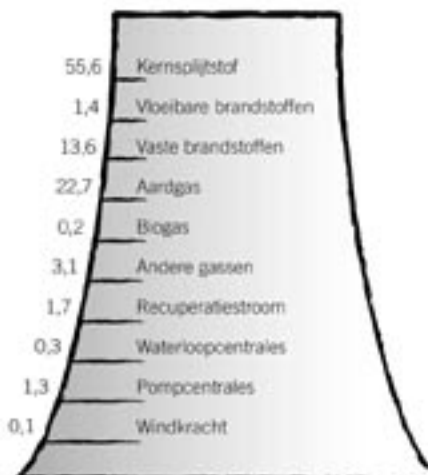
Fossiele brandstoffen zijn steenkool, aardolie en aardgas. Om elektriciteit te maken, worden deze stoffen verbrand. Daardoor komen vervuilende stoffen in de lucht die de opwarming van ons klimaat veroorzaken. Bovendien kunnen de fossiele brandstoffen opraken: ze zijn niet duurzaam.

Het maken van elektriciteit in **kerncentrales** wordt door sommige mensen 'schone' elektriciteit genoemd omdat daarbij geen vuile stoffen in de lucht komen. **Kernenergie** heeft wel een ander groot nadeel. Er kan iets misgaan met de kerncentrales of met het kernafval. Dan kan er radioactieve straling vrijkomen, wat erg gevaarlijk is voor mens en milieu.³

Stroomproducenten



Productie van elektriciteit (in %)



Transmissie/Transport

De elektriciteitscentrales zetten de elektriciteit op het transmissienet: een hoogspanningsnet met een spanning van meer dan 70 kilovolt. Die spanning is véél te hoog om rechtstreeks in de huiskamer te gebruiken, dus wordt de elektriciteit eerst overgezet op laagspanning op het distributienet, of naar het buitenland gevoerd.

Volt betekent 'spanning'. Stopcontacten hebben een voltage van 220 of 230 volt.

1 kilovolt is gelijk aan 1.000 keer 1 volt. 230 volt is 0,23 kilovolt. 70 kilovolt is gelijk aan 70.000 volt.

Laagspanning: een stopcontact in je woning.

Hoogspanning: een spanning van meer dan 36.000 volt.

Vóór de vrijmaking van de energiemarkt namen de twee elektriciteitsproducenten Electrabel⁴ en SPE⁵ het beheer van het hoogspanningsnet waar. Sinds 1 juli 2003 is Elia NV⁶ als enige beheerder aangesteld. Elia NV verdeelt de elektriciteit, beheert het systeem en stelt het net open voor iedereen.

Het vervoer van aardgas van de boortorens naar de afnemers gebeurt via pijpleidingen of methaantankers. Om steeds voldoende voorraad te hebben, wordt aardgas ondergronds opgeslagen in grote reservoirs in Zeebrugge, Dudzele, Loenhout, Anderlues en Péronnes. Het vervoer van aardgas gebeurt in België via het net van de NV Fluxys⁷.

De transmissie van elektriciteit en het transport van aardgas zijn monopolieactiviteiten in handen van Elia NV en de NV Fluxys. Alleen zij staan in voor het beheer. Gelukkig maar... anders kan iedere concurrent een eigen net van hoog- en laagspanningsmasten of pijpleidingen aanleggen. Dat is niet alleen slecht nieuws voor ons milieu, maar ook voor de consument die waarschijnlijk de rekening gepresenteerd krijgt.

Distributie

Nadat de elektriciteit van het hoogspanningsnet overgezet is op een lager spanningsniveau, zorgen de distributienetbeheerders voor de verdere verdeling ervan via onder- en bovengrondse netten.

De distributienetbeheerder staat in voor de uitbating van het elektriciteits- en aardgasnet.

Hij:

- zorgt voor de aansluiting op het net;
- installeert elektriciteits- en gasmeters en is verantwoordelijk voor het opnemen van de meterstand. Die laatste opdracht werd uitbesteed aan Indexis, dat de gegevens van de energieverbruikers verzamelt, verwerkt en doorstuurt naar de leveranciers;
- stelt zijn net ter beschikking van alle leveranciers die elektriciteit en/of aardgas willen vervoeren via zijn net;
- zorgt ervoor dat zijn net steeds efficiënt, veilig en betrouwbaar werkt;
- voert een aantal openbaredienstverplichtingen uit die de overheid oplegt, zoals de levering van een minimumhoeveelheid elektriciteit of het plaatsen van budgetmeters;
- bevordert het rationeel energiegebruik van de elektriciteitsverbruikers.

Om te voorkomen dat verschillende elektriciteits- en aardgasnetten ons land doorkruisen, is de distributie per regio een monopolieactiviteit, meestal in handen van de 'oude' – en meestal gemengde - intercommunales⁸ die vóór de vrijmaking van de energiemarkt zowel het netbeheer als de levering van elektriciteit en/of aardgas voor hun rekening namen.

Een *zuivere* intercommunale staat *zelf* in voor de distributie van energie naar de bewoners van het grondgebied van een groep gemeenten. In een *gemengde* intercommunale zijn verschillende gemeenten verenigd die voor de distributie van elektriciteit en aardgas een beroep doen op een privé-partner. Die privé-partner staat dan in voor de exploitatie, het onderhoud en de ontwikkeling van distributienetten voor elektriciteit en aardgas in opdracht van de distributienetbeheerders. Netbeheerders worden aangesteld door de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)⁹ voor een periode van 12 jaar. De klant kan

zijn netbeheerder niet zelf kiezen want de toewijzing gebeurt volgens de woonplaats. Is je woonplaats Oostende, dan is WVEM je netbeheerder.

De Belgische zuivere intercommunales (een 20-tal) zijn structureel onafhankelijk van hun stroomleverancier en zelf volledig eigenaar van hun distributienetten. Ze hebben zich verenigd in **Inter-Regies**, een vereniging die optreedt als hun vertegenwoordiger en woordvoerder. Inter-Regies heeft 3 opdrachten: belangenvertegenwoordiging van de leden bij gewestelijke, federale en Europese overheden en organisaties, uitwisseling van kennis en ervaring bevorderen tussen de aangesloten bedrijven, en een gediversifieerde dienstverlening voor de aangesloten leden.

De Vlaamse gemengde distributienetbeheerders hebben voor hun sociale taak samen GeDIS opgericht en besteden het uitbaten van het distributienet uit aan Netmanagement.

Het Gemeentelijk Samenwerkingsverband voor Distributienetbeheer (GeDIS) staat in voor de dienstverlening van en naar de distributienetbeheerders en is hun overkoepelend beslissingsorgaan. GeDIS zorgt voor de invulling van de openbaredienstverplichtingen die de wetgever oplegt en vervult ook de taak van sociale leverancier. Als sociale leverancier voert GeDIS het beleid uit in verband met energiegebruikers met betaalmoelijkheden, de werking van de Lokale Adviescommissies (LAC)¹⁰ en de rapportering aan de CREG en de VREG.

In opdracht van de gemengde distributienetbeheerders verzorgt **Netmanagement** de dagelijkse uitbating en het onderhoud van de distributienetten en de ontwikkeling van nieuwe distributienetten voor elektriciteit en aardgas. Zo dient Netmanagement bijvoorbeeld nieuwe leidingen te leggen, de infrastructuur te onderhouden en beschikbaar te zijn bij storingen en defecten.

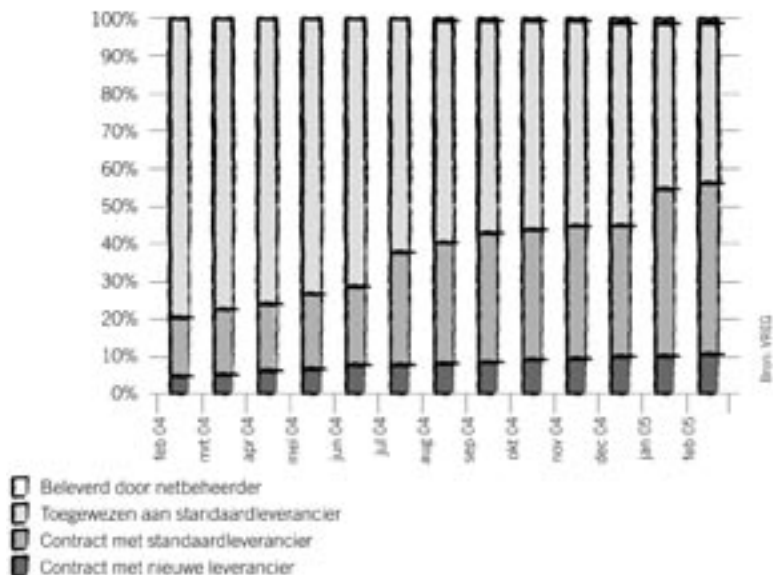
Levering

Voor 1 juli 2003 was de levering of de verkoop van elektriciteit en aardgas in handen van één partij, respectievelijk Electrabel en Distrigas. Sinds de vrijmaking van de energiemarkt kan de klant kiezen tussen di-

verse leveranciers. In 2004 zijn er 11 elektriciteitsleveranciers en 9 aardgasleveranciers voor het huishoudelijk gebruik van 2.522.889 afnemers actief. City Power, Electrabel Customer Solutions*¹¹, Essent Belgium, Luminus*, Nuon Belgium, SPE en Elektriciteitsbedrijf Merksplas* verkopen aardgas en elektriciteit. Ecopower, Eneco Energielevering, E.ON Belgium en Eneco Energiehandelsbedrijf verkopen enkel elektriciteit, Intergas Energie* en Gaz de France verkopen alleen aardgas.¹²

Deze leveranciers voeren een sterke concurrentiestrijd om nieuwe klanten te winnen. Niettemin sloot eind 2004 slechts de helft van de gezinnen al een nieuw contract af; ongeveer 1 op 10 koos voor een nieuwe elektriciteitsleverancier. Wie (nog) niet gekozen heeft, krijgt een standaardleverancier toegewezen (aangeduid met *).

Opdeling huishoudelijke afnemers volgens leverancier



Omdat de Vlaamse gemeenten ten gevolge van de vrijmaking heel wat inkomsten uit de verkoop van stroom en gas (ongeveer 350 miljoen euro op jaarbasis) verliezen, beloofde de Belgische regering om hen via de Eliaheffing financieel te compenseren. Gemeenten kregen vroeger van de energie-intercommunale waarbij ze aangesloten waren jaarlijks een materieel dividend (op basis van hun aandelen in de intercommunale) en een immaterieel (op basis van het energieverbruik). Door de liberalisering van de energiemarkt viel dat immateriële dividend weg. De zogenaamde Eliaheffing, waarvoor alle gezinnen en bedrijven vanaf 1 juni aan de staat een compenserende heffing van 4,91 euro (plus 21 procent BTW) per Megawatt (lees: 1.000 Watt) bovenop hun elektriciteitsfactuur betalen, moet dat verlies compenseren. Op 17 mei 2005 verscheen het Koninklijk Besluit van 20 april 2005 in het Staatsblad dat de regels bevat op basis waarvan de Eliaheffing aan de gemeenten moet worden gestort. De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)¹³ staat in voor de praktische uitvoering van de uitbetaling. Begin juni 2005 ontvinden de gemeenten de eerste twee schijven.

Consumentenorganisaties klagen aan dat opnieuw de afnemers voor die kost zullen opdraaien.¹⁴

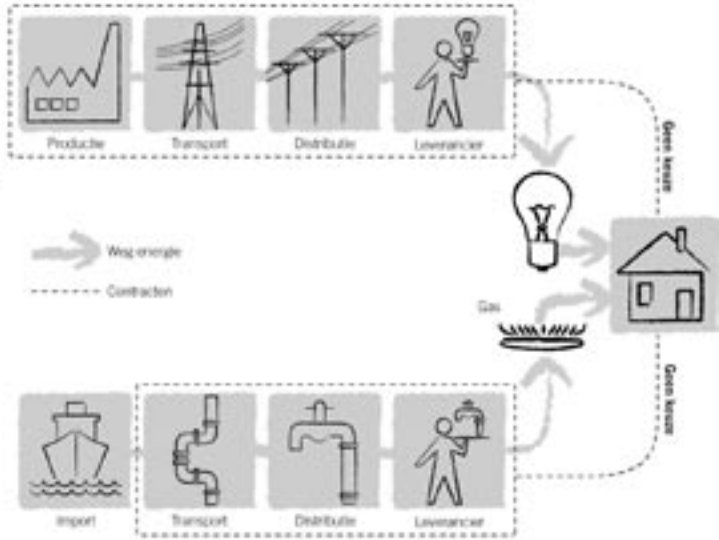
Leveranciers die elektriciteit en aardgas willen leveren aan klanten in het Vlaamse Gewest, hebben een leveringsvergunning van de VREG nodig. Daarvoor moeten ze onder andere voldoende financiële en technische bagage hebben, professioneel betrouwbaar zijn, over voldoende leveringscapaciteit beschikken en onafhankelijk zijn van de netbeheerder.

De Vlaamse overheid legt hen bovendien nog een aantal wettelijke verplichtingen op. De leverancier moet onder andere:

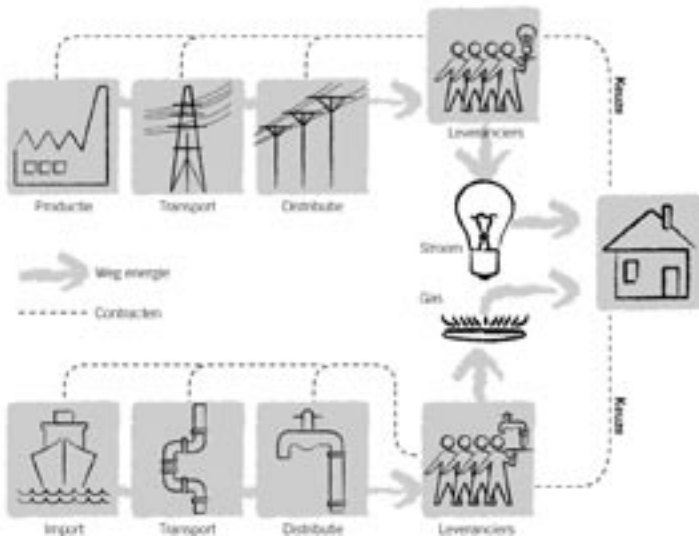
- zorgen voor leesbare facturen, herinneringsbrieven en ingebrekestellingen;
- verschillende betalingsmogelijkheden aanbieden aan de klanten waaronder in ieder geval betalingen per maand, per twee maanden of per kwartaal;

Liberalisering van stroom en gas

Voor liberalisering



Na liberalisering



Bron: Krack 9/04/2003

- de mogelijkheid bieden aan zijn klanten om telefonisch of via een ander communicatiemiddel uitleg te vragen over de elektriciteits- en aardgasfactuur;
- de mogelijkheid geven om inlichtingen te vragen en klachten in te dienen met betrekking tot de levering van elektriciteit.

Bevoegdheden en controle

De organisatie van de energiesector is – mede dankzij onze staatsstructuur - erg ingewikkeld. De bevoegdheden voor het energiebeleid en de controle op de energiesector werden opgesplitst tussen het federale en het Vlaamse niveau.

De federale overheid is bevoegd voor:

- de productie van elektriciteit en de opslag van aardgas;
- het transport van gas en elektriciteit (hoogspanning) en alle prijzen daarmee verbonden;
- de elektriciteits- en aardgastarieven;
- de specifieke sociale tarieven voor wie recht heeft op een vermindering op de energiefacturen;
- het toekennen van het BTW-tarief op de energieprijzen.

Vlaanderen is onder andere bevoegd voor:

- het lokale transport en de distributie van elektriciteit (laagspanning);
- de distributie van aardgas;
- milieuvriendelijke energie en elektriciteit uit warmtekrachtkoppeling¹⁵;
- rationeel energiegebruik.¹⁶

Om alle technische, economische, sociale en milieuaspecten van energie in te vullen, zijn er heel wat verschillende ministers betrokken. Op federaal niveau hebben de minister van Energie, Marc Verwilghen, de minister van Consumentenzaken, Freya Van den Bossche, de minister van Justitie, Laurette Onkelinx, de minister van Leefmilieu, Bruno Tobback en de staatssecretaris voor Duurzame Ontwikkeling, Els Van Weert elk een aandeel. Op het Vlaamse niveau spelen de minister van Energie en Leefmilieu Kris Peeters en minister van Welzijn Inge Vervotte een belangrijke rol.

Administratief wordt het energiebeleid ondersteund door de federale overheidsdienst (FOD) Economie, KMO, Middenstand en Energie¹⁷ en de Vlaamse Afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie (ANRE).

Die opsplitsing tussen het federale en het gewestelijke niveau is ook zichtbaar in de controle en regulering van de sector. Op het federale niveau werd die toegekend aan de CREG, op het Vlaamse niveau werd daartoe de VREG opgericht. Beide instellingen hebben hun eigen bevoegdheid.

Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)

De federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) heeft een raadgevende en een controlefunctie. Zij voert studies uit, geeft raad aan de overheid en ziet erop toe dat de federale wetgeving inzake productie en transmissie/transport wordt toegepast. De CREG onderzoekt de vergunningsaanvragen van producenten en keurt de tarieven van productie en transport goed. De overheid, de werkgevers-, werknemers- en consumentenorganisaties, de producenten van gas en elektriciteit en de transportondernemingen zijn vertegenwoordigd in de CREG.

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) staat sinds 1 december 2001 in voor de efficiënte organisatie en werking van de energiemarkt en de uitvoering van de Vlaamse regelgeving inzake distributie en verkoop en levering. Haar bevoegdheid is bepaald in het Elektriciteitsdecreet. Ze adviseert de Vlaamse minister voor Energie en zorgt voor de nodige technische reglementering. Ze ziet toe op de correcte uitvoering van de Vlaamse regelgeving inzake energie en houdt nauwlettend in de gaten of de producenten, netbeheerders en leveranciers hun verplichtingen nakomen. Ze staat in voor het afleveren van leveringsvergunningen, het aanstellen van de distributienetbeheerders, het opstellen en opvolgen van het technische reglement en het controleren van de openbardienstverplichtingen. Daarnaast heeft de

VREG een informatieve taak en behandelt ze geschillen en klachten over het niet-naleven van de energiewetgeving. De VREG is samengesteld uit vertegenwoordigers van de overheid, de werknemers-, werkgevers- en consumentenorganisaties, de distributeurs en de leveranciers.

De Lokale Adviescommissie

Als een netbeheerder wil overgaan tot het stopzetten van de elektriciteits- en aardgaslevering bij een afnemer, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de Lokale Adviescommissie (LAC) van de gemeente waar de afnemer woont.

Ampère staat voor 'stroom'.

De meeste huizen worden voorzien van 16 ampère

In alle Vlaamse gemeenten is er een LAC. Die bestaat uit vertegenwoordigers van het OCMW en van de netbeheerders. Het OCMW is verantwoordelijk voor het voorzitterschap en het secretariaat.

De netbeheerder kan – wettelijk gezien - vragen om afsluiting als:

- de afnemer fraude pleegt, bijvoorbeeld elektriciteit aftapt van andermans aansluiting;
- de afnemer zijn schulden niet betaalt én
 - ⇒ er klaarblijkelijke onwil is bij de afnemer om zijn schulden te betalen. Hij kan wel maar wil niet én
 - ⇒ hij geeft de netbeheerder geen toegang tot zijn woning om een budgetmeter te plaatsen.

De LAC bespreekt de situatie van de afnemer, waarbij ook de afnemer zich mag komen verdedigen, en beslist dan of de netbeheerder al dan niet kan afsluiten. De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VMSG) en GeDIS werkten samen een procedure uit voor de praktische werking van de LAC.¹⁸

Op het veld: een vrijgemaakte energiemarkt¹⁹

Sinds 1 juli 2003 is de energiemarkt in Vlaanderen vrij en kan de klant zelf zijn leverancier kiezen.

Eenvoudiger werd het er niet op, goedkoper soms wel, tenminste voor wie bewust een keuze maakt. De liberalisering van de energiemarkt is het gevolg van Europese regelgeving die de nood aan een sterk Europa vertolkt.

Nood aan een sterk Europa

Artikel 2 van het Verdrag van Rome formuleert als doelstelling van de Europese Economische Gemeenschap (EEG): *"het bevorderen van de harmonische ontwikkeling van de economische activiteit binnen de gehele Gemeenschap, een gestadige en evenwichtige expansie, een grotere stabiliteit, een toenemende verbetering van de levensstandaard en nauwere betrekkingen tussen de in de Gemeenschap verenigde staten."*

Om op te tornen tegen economische grootmachten zoals de Verenigde Staten of het Verre Oosten, moeten de landen van de Europese Unie hun krachten bundelen en economisch groeien. Op zichzelf staat geen enkel EU-land sterk genoeg om het te redden op de wereldmarkt.

Een gezamenlijke munt en een gemeenschappelijk beleid versterken de Europese economie. Oude handelsbelemmeringen tussen de lidstaten worden weggewerkt en de administratieve rompslomp voor bedrijven vermindert. Door binnen de EEG de grenzen open te stellen en vrij verkeer van personen, goederen en diensten te realiseren, wordt er één grote interne markt gecreëerd - met meer dan 450 miljoen consumenten! - die de afzetmarkt van bedrijven aanzienlijk verruimt, schaalvoordelen oplevert en leidt tot meer concurrentie.

Meer concurrentie moet resulteren in lagere prijzen en meer en kwalitatief betere dienstverlening. Die interne markt kent geen nationale monopolies of overheidsbemoediging. De marktconcurrentie beschermt de klant daartegen, want ook die diensten moeten vrijgemaakt worden.

Binnen Europa heerst een ware liberaliseringstendens. Sinds enkele jaren volgt vanuit de Europese Commissie de ene richtlijn na de andere:

de postdiensten, het havenbedrijf, het goederenvervoer per spoor, de telecomsector... de elektriciteits- en gasmarkt.

Vrijmaking alom?²⁰

De vrijmaking van diensten heeft gevolgen op heel wat maatschappelijke domeinen. Europa maakt evenwel een onderscheid tussen diensten van algemeen belang (DAB) en de diensten van algemeen economisch belang (DAEB).

Met diensten van algemeen belang bedoelt men alle niet-economische activiteiten waarvoor specifieke openbaredienstverplichtingen gelden zodat voor iedereen de toegang wordt gegarandeerd. DAB worden (voorlopig?!) niet als dienst verhandeld op de markt en ze zijn dus niet aan concurrentie onderhevig. Deze groep bestaat vooral uit sociale (in tegenstelling tot economische) activiteiten zoals gezondheidszorg, onderwijs, sociale bescherming... Het zijn de pijlers van het Europees sociaal model dat Europese burgers in staat stelt hun rechten uit te oefenen.

‘Diensten van algemeen economisch belang’ (DAEB) slaat op economische activiteiten die toch ook een aspect van algemeen belang hebben waardoor openbaredienstverplichtingen nodig zijn. Zij worden op Europees niveau geregeld omdat zij het nationale niveau overstijgen. Daarmee wordt voorkomen dat de lidstaten verschillende onverzoenbare normen invoeren, zoals bijvoorbeeld de breedte tussen spoorwegrails, de kleuren van verkeerslichten enzovoort. Meestal gaat het om diensten die worden verleend door de grote netwerkindustrieën, zoals transport, postdiensten, telecommunicatie enzovoort. Maar ook andere economische diensten, zoals afvalbeheer, watervoorziening en de publieke omroepsector kunnen in meer of mindere mate binnen deze categorie vallen. Momenteel zijn er (nog) geen concrete plannen om ook de watervoorziening te liberaliseren.

Europa dicteert²¹

In antwoord op het verzoek van de Europese Raad van Lissabon wordt in de Richtlijn 2003/54EG²² een geheel van maatregelen gepresenteerd met het oog op een volledige openstelling van de elektriciteitsmarkt ten voordele van de Europese consument. Deze richtlijn heeft tot doel de fundamentele te leggen voor een daadwerkelijke en eerlijke concurrentie, alsook voor de totstandbrenging van een echte interne elektriciteitsmarkt. De lidstaten worden verplicht de nodige maatregelen te treffen om duidelijke doelstellingen te verwezenlijken, zoals de bescherming van kwetsbare afnemers, de bescherming van basisrechten van de consument en de economische en sociale samenhang.

Gezien het één van Europa's prioriteiten is om de interne markt te voltooien, is ook het energiebeleid vrijgemaakt. In twee Europese richtlijnen, één van 19 december 1996 voor de elektriciteit²³ en één van 22 juni 1998 voor gas²⁴, legt Europa aan haar lidstaten op dat zij tegen 1 januari 2007 hun nationale elektriciteits- en gasmarkt moeten openstellen voor buitenlandse bedrijven zodat meer bedrijven met elkaar kunnen concurreren. Vrijmaking staat daarbij voor de overgang van monopolie naar concurrentie, wat níet hetzelfde is als de overgang van publiek naar privaat initiatief. Liberalisering is dus niet hetzelfde als privatisering want de overheid blijft een belangrijke rol spelen. Nu de staatsmonopolies werden doorbroken, wil de Europese Commissie erop toezien dat een zo hoog mogelijk niveau van openbare dienstverlening gehandhaafd wordt, zodat de zwakke gebruikers beschermd blijven. Gezinnen moeten een gewaarborgde hoeveelheid elektriciteit ontvangen tegen redelijke voorwaarden. Ook de continuïteit van de energievoorziening dient verzekerd en er mag geenszins afbreuk gedaan worden aan de bescherming van het milieu.

De liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkt moet tot meer concurrentie leiden tussen de verschillende producenten en leveranciers. Willen leveranciers klanten lokken, zullen ze met scherpe prijzen en een degelijke dienstverlening over de brug moeten komen. De consument kiest immers zelf met welke leverancier hij een contract afsluit voor de levering van elektriciteit en aardgas. Hij heeft keuze te over.

Intussen is de elektriciteitsmarkt voor de industriële klanten reeds in alle lidstaten van de EU vrijgemaakt. Productie, transport, distributie en verkoop zijn 'boekhoudkundig gescheiden' en niet langer in handen van monopolisten. In een groot deel van de lidstaten kunnen ook de huishoudelijke klanten al hun leverancier kiezen. Sinds 1 juli 2003 kan dat ook in Vlaanderen. Het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zullen ten laatste op 1 januari 2007, de uiterlijke datum van de EU, volgen.

Enkele bedenkingen²⁵

Europa geeft de lidstaten tot 1 januari 2007 de tijd om de vrijmaking van de energiemarkt voor huishoudelijke gebruikers door te voeren. Waarom wil Vlaanderen zich dan per se als 'snelle' leerling in de Europese klas opstellen? En te weinig voorbereid aan de vrijmaking beginnen?

Voor de consument verandert er nochtans veel. Terwijl hij zich vroeger nooit de vraag hoefde te stellen welke leverancier de beste prijs en dienstverlening levert, moet hij nu zelf op zoek. Dat betekent dat hij over voldoende informatie moet beschikken om de vergelijking tussen concurrerende leveranciers te kunnen maken. En daarin schiet de overheid schromelijk te kort: rekenmodules op het internet zijn niet voor iedereen toegankelijk.

De kloof tussen zij die weten en zij die niet weten tekent zich opnieuw zeer scherp af. Hoger opgeleiden vinden vlot hun weg op de vrijgemaakte markt, maar een steeds groeiende groep van mensen dreigt weerom uit de boot te vallen. Op die manier worden zij slachtoffer van de vrijmaking en gaan de mogelijke voordelen aan hen voorbij.

Bovendien worden de tekortkomingen van de vrije markt veel te makkelijk toegedekt: wie foutieve facturen krijgt, onterecht voor een LAC moet komen of bedrogen wordt door agressieve verkopers, staat nog te veel in de kou. Dat de federale overheid er niet in slaagt twee jaar na de liberalisering de wettelijk verplichte ombudsdienst operationeel te hebben, is een regelrechte schande. Vrijwilligers, het middenveld en consumentenorganisaties staan al maanden aan de klaagmuur.

Misschien hadden politici de vrijmaking onderschat? Wetten, decreten, besluiten, ordonnanties... gezien onze staatsstructuur is het omzetten van een Europese richtlijn geen makkelijke klus. Vrijmaken betekent

geenszins dat de regels verdwijnen: de overheid blijft de markt reguleren en moeten er een hele set nieuwe opstellen.

Ook al zijn distributie, productie en verkoop van energie nu aparte activiteiten, toch zorgt de liberalisering in de praktijk voor heel wat problemen. De essentie van de vrijmaking is net dat concurrentie leidt tot een efficiëntere markt met meer keuzemogelijkheden en lagere prijzen voor de consument. Het feitelijke monopolie van Electrabel²⁶ sluit net concurrentie uit, waardoor de prijzen niet dalen maar er monopoliewinsten ontstaan.²⁷ Het probleem is dat er daardoor minder financiële middelen overblijven voor de financiering van de openbaredienstverplichtingen, zoals bijvoorbeeld de sociale tarieven.

Europa kiest ervoor de liberalisering vast te leggen in richtlijnen en die op te leggen aan de lidstaten, maar bepaalt niet wat een minimum-niveau van diensten van algemeen belang is. De lidstaten bepalen dus zelf welke diensten van algemeen belang zijn.

Energie geregeld?²⁸

Het omzetten van Europese richtlijnen is in België niet eenvoudig omwille van de versnipperde bevoegdheden: zowel de federale overheid als de gewesten hebben een eigen rol in het energiebeleid. De federale overheid is verantwoordelijk voor productie, import, opslag en transmissie of transport. Het Vlaamse (en Brusselse en Waalse) Gewest is verantwoordelijk voor de distributie en de verkoop of levering. Europese richtlijnen moeten dus omgezet worden in Belgische wetten, Vlaamse decreten, en een hele hoop besluiten ter uitvoering van de wetten en decreten. Wie een overzicht wil, vindt dat op www.vreg.be en www.mineco.fgov.be. We zetten er enkele op een rijtje:

- De Wet van 29 april 1999²⁹ betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (B.S. 11 september 1999) behandelt de algemene regels, de openbaredienstverplichtingen en stelt dat er een ombudsdienst moet [worden] opgericht.”
- De 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 energie-*

levering”, (Belgisch Staatsblad 28 september 2002) belast de OCMW's met ondersteuning van mensen met betalingsmoeilikheden en bijstand bij energieschulden.

- Het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001 regelden de energiemarkt en allerlei sociale openbardienstverplichtingen.
- Het Vlaams Decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water: artikel 3 ervan bepaalt dat elke abonnee recht heeft op een minimale en ononderbroken levering van elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik om, volgens de geldende levensstandaard, menswaardig te kunnen leven (B.S. 12 februari 1997).

De uitvoeringsbesluiten bij de decreten betreffen onder andere het rationeel energiegebruik, de groene stroom en de warmtekracht, de procedure bij wanbetaling en de budgetmeters, de minimale levering en de gratis levering, de inwerkingtreding en de overdracht van klanten, de netbeheerders en de leveringsvergunningen.

De VREG neemt het initiatief voor de coördinatie van de wetgeving in verband met de vrijmaking van de elektriciteits- en aardgasmarkten en wil alle Vlaamse energiewetgevingen in één Energiedecreet verzamelen.³⁰

het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen

Het Vlaams Netwerk is de opvolger van het Vlaams Forum Armoedebestrijding. In het Vlaams Netwerk werken verenigingen waar armen het woord nemen samen om armoede en sociale uitsluiting te bestrijden. Daartoe vertrekt onze werking vanuit de concrete ervaringen van mensen die in armoede leven, om op basis daarvan te komen tot voorstellen voor verandering.

Verenigingen waar armen het woord nemen

Verenigingen waar armen het woord nemen zijn organisaties waar armen en niet-armen samenwerken aan de zes criteria van het armoede-decreet van 21 maart 2003:

- armen verenigen zich;
- armen het woord geven;
- werken aan maatschappelijke emancipatie;
- werken aan maatschappelijke structuren;
- dialoog en vorming organiseren;
- armen blijven zoeken.

Via het werken aan deze zes criteria, bestrijden de verenigingen verschillende aspecten van armoede. Mensen in armoede bundelen hun krachten door in groep samen te komen en als groep naar buiten te komen. Ze praten er over de armoede waarin ze moeten leven en leggen maatschappelijke processen bloot die armoede tot stand brengen. Over deze processen gaan ze in dialoog met het beleid, de dienstverlening en de brede maatschappij om vanuit inzichten te komen tot oplossingen. Er zijn ongeveer 80 verenigingen in Vlaanderen en Brussel samen.

De Verenigingen waar Armen het Woord Nemen werken al enkele jaren actief rond de problemen met energie. Voor mensen in armoede vormt energie vaak een bron van schulden, verwarring en angst voor afsluiting. Warmte, licht en huishoudelijke toestellen zijn levensnoodzakelijk om menswaardig te kunnen leven. Toch voelen heel wat mensen zich daarin bedreigd. Sinds de liberalisering van de energiemarkt stellen de problemen zich nog scherper. Daarom bundelen we onze krachten al enkele jaren in het project Energie & Armoede van Priso. Het beleid en de energiesector moeten de ervaringen van mensen blijven horen om te weten hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Daarom zijn we blij dat Welzijnszorg campagne voert rond dit thema en zien we een belangrijke rol voor de verenigingen weggelegd.

www.vlaams-netwerk-armoede.be



**vlaams netwerk
van verenigingen
waar armen
het woord
nemen**
onder andere(n)



Hoofdstuk 2

En de arme consument?



Elektriciteit en verwarming zijn basisbehoeften. Het gebruik ervan moet voor iedereen gegarandeerd worden. Ter bescherming van de zwakke consumenten, biedt de Europese Unie de lidstaten de mogelijkheid aan de energiebedrijven openbaredienstverplichtingen³¹ op te leggen. Zowel de Vlaamse als de federale overheid grepen die mogelijkheid aan en voorzagen in de energiewetgeving een aantal 'sociale' maatregelen, zoals de gratis hoeveelheid elektriciteit, het statuut van de beschermde klant, procedures voor wie betalingsmoeilijkheden heeft... We beschrijven ze in dit hoofdstuk.

Openbaredienstverplichtingen en sociale maatregelen³²

Sociale maatregelen voor mensen
met een laag inkomen

Gratis elektriciteit voor iedereen

Op initiatief van het Vlaamse parlement krijgt sinds 1 juli 2000 ieder Vlaams gezin per jaar 100 kWh gratis elektriciteit.³³ Twee jaar later werd de 100 kWh per gezin uitgebreid met 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid³⁴. Een alleenstaande krijgt dus 200 kWh, een koppel 300 kWh. Een gezin van 6 personen dat recht heeft op 700 kWh en er 400 verbruikt, zal slechts 400 kWh krijgen. De gratis hoeveelheid elektriciteit kan nooit meer bedragen dan het verbruik.

Als we volt en ampère vermenigvuldigen, is de uitkomst het aantal **watt** of het vermogen. Watt staat voor het verbruik.

Een stopcontact met 16 ampère en een voltage van 230 volt, geeft een vermogen van 3.680 watt (16 ampère x 230 volt). Toestellen met een verbruik van 4.000 watt zullen bijgevolg de zekering doen springen.

Het verbruik of vermogen gedurende een uur wordt uitgedrukt in **wattuur**. Kortom, als een toestel dat 1.000 watt verbruikt, gedurende een uur werkt, bedraagt het verbruik 1.000 wattuur.

Een **kilowattuur (kWh)** is 1.000 wattuur, ofwel 1.000 watt per uur. Als we een apparaat van 1.000 watt een uur lang gebruiken, dan hebben we 1 kilowattuur verbruikt. Een lamp van 40 watt die 25 uur brandt, verbruikt ook 1 kilowattuur. Merk op: de meterstand vermeldt het verbruik per kWh. De prijs van energie wordt uitgedrukt in kWh.

Elke leverancier is verplicht de gratis hoeveelheid elektriciteit toe te kennen aan alle afnemers die op 1 april van het betrokken jaar bij hem klant zijn. Ook een afnemer die van leverancier verandert, blijft dus recht hebben op de gratis hoeveelheid.

De leverancier vermenigvuldigt de hoeveelheid gratis elektriciteit met de officiële prijs voor elektriciteit die geldig is op 1 januari van het jaar waarin de eindafrekeningfactuur komt. Die officiële prijs wordt vastgesteld door de federale minister van Economie en bedraagt in 2005 13,3875 eurocent/kWh (exclusief BTW). Waarschijnlijk ligt die prijs hoger dan de elektriciteitsprijs van de leverancier omdat op de vrije markt de concurrentie speelt. Elke leverancier is verplicht die officiële prijs te verrekenen opdat alle afnemers hetzelfde voordeel genieten. Hij krijgt dat bedrag op zijn beurt terugbetaald van de netbeheerder, die het afhoudt van het nettatarief dat de leverancier moet betalen.

De hoeveelheid gratis kWh wordt op de eerste eindafrekening (vanaf 1 mei) in mindering gebracht onder de vermelding 'korting gratis elektriciteit'. De gratis elektriciteit kan echter ook worden toegekend aan de hand van een aparte creditnota.

Door het toekennen van een gratis hoeveelheid elektriciteit wordt een minimale elektriciteitslevering gewaarborgd, evenredig met de gezinsgrootte. Het voordeel is relatief groter voor gezinnen met een laag elektriciteitsverbruik en met veel kinderen of andere personen ten laste. Uit studies blijkt dat het elektriciteitsverbruik stijgt als het inkomen toeneemt. Gezinnen met een laag elektriciteitsverbruik, waarvoor het voordeel van de maatregel relatief groter is, zijn dan ook vooral gezinnen met een laag inkomen.

De maatregel is bovendien een ecologische maatregel. Het voordeel van de maatregel is namelijk relatief groter voor gezinnen die rationeel met elektriciteit omspringen. Elk gezin krijgt bovendien een prikkel om zijn elektriciteitsverbruik zo weinig mogelijk boven de gratis hoeveelheid te laten uitstijgen.³⁵

Toch blijft zeer omstreven of het wel nodig was iedereen die hoeveelheid energie gratis te leveren.

Wie kan genieten van het sociaal tarief (zie hieronder) heeft recht op 500 kWh gratis elektriciteit, ongeacht het aantal leden in het gezin, en heeft – net zoals elke afnemer - recht op de gratis hoeveelheid elektriciteit zoals bepaald door de Vlaamse overheid. Hij kan beide stelsels niet combineren, maar krijgt het hoogste aantal kWh gratis waarop hij volgens één van beide stelsels recht heeft. Een alleenstaande is dus beter af met het stelsel verbonden aan het sociaal tarief, een groot gezin met het andere stelsel.

Het sociaal tarief voor mensen met een laag inkomen

Voor mensen met een laag inkomen voorziet de federale overheid specifieke sociale aardgas- en elektriciteitstarieven. Ze schommelen maandelijks en worden door de federale minister van Energie vastgelegd. Het zijn tarieven die veel lager liggen dan de normale elektriciteits- en gasprijzen. Wie geniet van het sociaal tarief betaalt geen vast recht voor zijn dagteller en krijgt, naast de 500 kWh elektriciteit, ook 556 kWh aardgas per jaar gratis.



Test-Aankoop raadt stroomverbruikers die recht hebben op een sociaal tarief aan dit tarief te vergelijken met andere prijsaanbiedingen. Eigen onderzoek leerde immers dat zeven op de tien gevallen het sociaal tarief duurder is dan de meest voordelige stroomprijsaanbieding op de vrijgemaakte markt. De consumentenorganisatie besluit dat alleen gezinnen bestaande uit 1 of 2 personen met een laag verbruik er goed aan doen om te blijven opteren voor het sociaal tarief. (...) Volgens Test-Aankoop ligt het (sociaal tarief nvdr) geregeld hoger dan de prijsaanbiedingen op de vrije markt omdat de kilowattuurprijs die aangerekend wordt, gebaseerd is op de elektriciteitsprijzen van voor de liberalisering van de elektriciteitsmarkt.³⁶

Iedereen die kan bewijzen dat hij/zij samenwoont met één van de volgende personen komt in aanmerking voor het sociaal tarief:

- personen met een handicap die minstens 65% arbeidsongeschikt zijn en een tegemoetkoming ontvangen;
- personen met een handicap die ofwel een inkomensvervangende tegemoetkoming ofwel een integratietegemoetkoming krijgen;
- bejaarden en personen die een tegemoetkoming krijgen voor hulp van derden;
- bejaarden met een gewaarborgd inkomen (Inkomensgarantie voor Ouderen);
- personen die een aanvraag deden voor een van de vorige tegemoetkomingen en intussen een tegemoetkoming krijgen van het OCMW;
- personen met een leefloon van het OCMW;
- personen die ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister, voor onbepaalde tijd in ons land kunnen verblijven en steun krijgen van het OCMW.

Wie in bovenstaande situatie verkeert, komt niet in aanmerking als de aansluiting dient voor een tweede verblijfplaats, de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw, professioneel elektriciteitsverbruik of een tijdelijke aansluiting.

Personen die in aanmerking komen voor het sociaal tarief, moeten schriftelijk of persoonlijk een aanvraag doen bij hun leverancier en jaarlijks met een attest bewijzen dat ze tot één van bovenstaande categorieën behoren. Als zij veranderen van leverancier, dan moeten ze een nieuwe aanvraag indienen.

Beschermde klanten

Een aantal categorieën van afnemers met een beperkt inkomen wordt door de Vlaamse overheid extra beschermd tegen het risico op volledige afsluiting van elektriciteit en gas en krijgt extra voordelen bij de energielevering.

Zo is voor beschermde afnemers de plaatsing (en de verplaatsing) en het uitschakelen van een budgetmeter voor elektriciteit gratis, terwijl niet-beschermde afnemers zelf voor de kost instaan. Beschermde klanten kunnen ook aan hun netbeheerder vragen jaarlijks de meterstand op te nemen, terwijl dat bij andere klanten slechts om de twee jaar gebeurt. Bovendien moet de leverancier de elektriciteits- en aardgasfactuur gratis naar de afnemer én een derde partij sturen (bijvoorbeeld schuldbemiddelaar, budgetbegeleider...) als de afnemer daarom vraagt.

Afnemers zijn beschermd als ze kunnen bewijzen dat zij of iedere andere persoon die onder hetzelfde dak leeft, behoort tot één van de volgende categorieën:

- iedereen die van het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas kan genieten;
- personen met een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds;
- personen in collectieve schuldenregeling;
- personen in budgetbegeleiding bij het OCMW.

Beschermingsmaatregelen bij niet-betaling van de energiefactuur

Leveranciers mogen de elektriciteit- en aardgastoevoer niet zomaar afsluiten als klanten hun facturen niet betalen. Zij – en ook de netbeheerders – moeten zich houden aan de procedure die de Vlaamse over-

heid uitwerkte om kwetsbare klanten te beschermen. Beschermden klanten genieten daarbij nog extra bescherming (zie hoger).

De procedure bij niet-betaling van de factuur³⁷

De elektriciteits- en aardgasfactuur moet betaald worden tegen de vervaldatum die erop vermeld staat. De afnemer moet daarvoor minstens 15 dagen de tijd krijgen na de verzending van de factuur.

Wanneer de afnemer zijn factuur niet betaalt voor de vervaldatum, zal de leverancier een herinneringsbrief versturen met het voorstel de klantendienst van de leverancier, het OCMW of een erkende schuldbemiddelaar te contacteren en afspraken te maken over een afbetalingsplan. De brief beschrijft ook de gevolgen van het niet-betalen van de factuur (opzeg van het contract door de leverancier, installatie budgetmeter...). De administratieve kosten voor de herinneringsbrief kunnen aan de afnemer worden aangerekend, behalve bij beschermden klanten.

Als een afnemer 15 dagen na het versturen van de herinneringsbrief nog steeds niet heeft betaald en er geen afbetalingsplan werd opge maakt, verstuurt de leverancier aangetekend een ingebrekestelling. Opnieuw wordt aan de afnemer gevraagd contact op te nemen met de eerder vermelde instanties om een afbetalingsplan uit te werken. Opnieuw wordt de klant gewaarschuwd voor de gevolgen van niet-betaling van de factuur. De kosten van dit aangetekend schrijven kunnen de afnemer aangerekend worden, tenzij hij beschermd is.

Als de afnemer na de ingebrekestelling nog steeds zijn factuur niet betaalt of zijn afbetalingsplan niet nakomt, kan de leverancier het leveringscontract opzeggen. Hij dient daarbij een opzegtermijn van minimaal een maand te respecteren om de afnemer de kans te geven een andere leverancier te vinden. Hij kan in geen geval de elektriciteits- of aardgas-toevoer afsluiten (of laten afsluiten).

Als de afnemer ten laatste 10 dagen voor het einde van de opzegtermijn een andere energieleverancier vindt, dan zal die hem na de opzegtermijn van energie voorzien. De schulden bij de vorige leverancier blijven bestaan, ook bij het aangaan van een nieuw contract.

Als de afnemer 10 dagen voor het einde van de opzegtermijn geen nieuwe leverancier heeft gevonden, valt hij niet zonder elektriciteit en aardgas. De netbeheerder neemt de energievoorziening over en biedt de afnemer volgens de wet de keuze tussen de levering van elektriciteit via een budgetmeter of de minimale levering van elektriciteit op 6 ampère via een stroombegrenzer. De praktijk wijst echter uit dat het aanbod van de stroombegrenzer niet wordt gedaan. Bij beschermde afnemers gebeurt de elektriciteitslevering verplicht via een budgetmeter. Daarvoor heeft de netbeheerder geen beslissing van de LAC nodig. De budgetmeter wordt geïnstalleerd tijdens die 10 dagen voor het einde van de opzegtermijn, zodat de afnemer na afloop van de opzegtermijn via de budgetmeter elektriciteit kan gebruiken.

De budgetmeter

Een budgetmeter is een elektriciteitsmeter die toelaat elektriciteit te verbruiken via een systeem van voorafbetalingen. Het systeem werkt enkel met een speciale betaalkaart die vooraf werd opgeladen, net zoals bij protonkaarten of de belwaarde voor GSM's. Er kan dus maar elektriciteit verbruikt worden zolang het bedrag van de betaalkaart niet is opgebruikt. De gebruiker beschikt nog steeds over het volle vermogen, wat met een stroombegrenzer niet het geval is. De afnemer kan het resterende krediet altijd op de meter aflezen en komt dus niet voor verrassingen te staan. Hij betaalt voor de werkelijk verbruikte energie waardoor hij zijn budget kan beheren. Omdat hij heel bewust ziet wat hij verbruikt, kan hij zuinig met energie omspringen.



Sindsdien heb ik een budgetmeter. Dat valt eigenlijk goed mee, ik vind daar veel voordeel aan. Je moet nooit meer bang zijn dat je opleg zult moeten betalen. Je moet natuurlijk wel in de gaten houden dat je niet zonder valt: ik laat geen lichten branden, er zijn overal spaarlampen, 's avonds brandt er geen licht als we TV kijken...

Maar je kunt op ieder moment zien hoever je staat. Je mag in het rood gaan (10 euro reserve). Ik denk dat het goedkoper is. Je kunt er zoveel opzetten als je wil. Hoe meer je er ineens opzet, hoe goedkoper het is. Eén keer per maand komt goedkoper dan elke week

opladen. Dat is wel moeilijker voor mensen die niet ineens voor een hele maand kunnen betalen.

Vroeger ging ik twee keer per maand opladen via de post, maar ik moest telkens 2,5 euro bijbetalen. Na de infovergadering in de Welzijnsschakel ga ik nu één keer per maand naar de bank om 25 euro op te laden en moet ik niets bijbetalen!

Ik zou de budgetmeter niet meer willen missen. Ik weet hoeveel ik verbruik. Ik heb geen verrassingen meer van onverwachte opleg op het einde van het jaar. Het systeem van nu met de kaart is veel gemakkelijker dan met de sleutel van vroeger.³⁸

Wanneer het krediet op de betaalkaart werd opgebruikt, valt de stroom niet onmiddellijk uit. Om de afnemer de tijd te geven zijn betaalkaart op te laden, schakelt de budgetmeter automatisch over op een hulpkrediet van 50 kWh. Aan sociaal tarief komt dat ongeveer overeen met 6,5 euro of 5 dagen op vol vermogen elektriciteit voor een gezin met twee kinderen dat niet elektrisch verwarmt. Zo hoeft men zelfs tijdens een lang weekend niet zonder elektriciteit te vallen. Het beeldscherm van de budgetmeter geeft aan dat het hulpkrediet in werking is. Het hulpkrediet is niet gratis; het moet aan de netbeheerder betaald worden.

Wanneer het hulpkrediet is opgebruikt, valt men nog niet zonder stroom; de budgetmeter schakelt over op een vermogen van 6 ampère. Maar ook dat verbruik moet betaald worden. Telkens als de gebruiker zijn budgetmeter oplaadt, wordt een deel van het opgeladen bedrag gebruikt om het bedrag dat de gebruiker nog verschuldigd is aan de netbeheerder, af te betalen. Maximaal 35% van het bedrag dat de gebruiker oplaadt, mag gebruikt worden voor de aflossing van die schulden. Het opgeladen bedrag mag niet worden gebruikt om oude schulden af te lossen bij de vroegere leverancier.

Wanneer er bij een afnemer een budgetmeter wordt geplaatst, krijgt hij een handleiding voor het gebruik van de meter, een speciale kaart – de budgetmeterkaart- om de meter op te laden, en de adressen van de nabije oplaadpunten.

Als de gebruiker de budgetmeter wil opladen, dient hij eerst een betaling te doen bij de bank of via de post. Met dat betaalbewijs moet de gebruiker naar het oplaadpunt gaan – in het OCMW of in het klantenkantoor van de netbeheerder – waar de betaalde som wordt ingelezen op de budgetmeterkaart. Dan wordt de kaart in de teller ingebracht en het bedrag in de teller opgenomen. Bij elke volgende oplading moet de kaart eerst ingebracht worden in de teller. Door de kaart vervolgens thuis in de budgetmeter te steken, wordt de budgetmeter opgeladen ter waarde van het bedrag dat op de kaart werd gezet.

Om de verplaatsingen voor de gebruikers te beperken, wordt voorzien dat zij in stedelijke gebieden een oplaadmogelijkheid hebben binnen een straal van drie kilometer van hun huis. In niet-stedelijke gebieden moet er een oplaadmogelijkheid zijn per 10.000 inwoners, en minstens één oplaadpunt per gemeente.

De afnemer kan de netbeheerder vragen de budgetmeter uit te schakelen als hij een leverancier heeft gevonden die hem elektriciteit wil leveren. De schulden bij de netbeheerder voor het verbruik van het hulpkrediet en de stroomlevering van 6 ampère moeten natuurlijk nog betaald worden. De budgetmeter wordt niet weggehaald maar uitgeschakeld, en werkt dan als een gewone teller.

Als de afnemer alle schulden bij de netbeheerder heeft ingelost en een nieuw contract heeft afgesloten met een leverancier, dan is de netbeheerder verplicht de budgetmeter uit te schakelen.

Afnemers die door hun leverancier worden opgezegd en die geen leverancier vinden voor het einde van de opzegtermijn, worden na die opzegtermijn eveneens door de netbeheerder van aardgas voorzien, weliswaar niet met een budgetmeter. De budgetmeter voor aardgas is volop in ontwikkeling maar voldoet momenteel nog niet aan de veiligheidsvoorschriften.

De minimale levering van elektriciteit op 6 ampère

Wie bij de netbeheerder terechtkomt wegens betalingsproblemen, kan naast de budgetmeter ook kiezen voor een stroombegrenzer die een minimale levering van 6 ampère garandeert. Afnemers die hun budget-

meter niet opladen en ook het hulpkrediet hebben opgebruikt, vallen eveneens terug op die minimumlevering.

Maar 6 ampère is bitter weinig om het huishouden te doen. Toestellen met een vermogen hoger dan 1.380 watt, zoals een wasmachine, een droogkast of een friteuse, werken niet meer. Het vermogen van de toestellen bepaalt wat al dan niet samen kan. Het huis verlichten en de radio kan nog net; strijken bij de televisie ook, maar dan mag je wel geen koffie zetten; koken kan slechts op één kookplaat en dan nog is het opletten geblazen. Wie zelf wil ervaren welke toestellen werken met 6 ampère, kan de test doen op

www.armoede.be/armoede/default.asp?id=253

Ook de minimale levering van 6 ampère moet betaald worden. Indien de afnemer dat verzuimt, zal de netbeheerder aan de LAC de toestemming vragen om de minimale levering stop te zetten. Enkel als de LAC akkoord is, omdat de afnemer zijn rekeningen wel kan betalen maar niet wil, kan de netbeheerder de minimale levering van 6 ampère stopzetten. Via het opladen van zijn budgetmeter, kan de afnemer toch nog over elektriciteit beschikken, weliswaar zonder de mogelijkheid om op 6 ampère over te schakelen.

Volledige afsluiting

De mogelijkheden om de elektriciteitstoevoer volledig af te sluiten, zijn strikt afgelijnd. De wetgever gaat immers uit van een basisrecht op energie. Toch voorzagt hij een aantal uitzonderlijke gevallen waarbij volledige afsluiting mogelijk is. De netbeheerder kan daartoe overgaan bij:

- Onveiligheid omwille van technische problemen waardoor er brand- of ontploffingsgevaar is of risico op elektrocutie. Toestemming van de LAC is niet nodig.
- Fraude, zoals knoeien met de teller of stroom afnemen bij de burens. Toestemming van de LAC is wel vereist.
- Niet-betaling van de schulden, bijvoorbeeld voor het verbruik op 6 ampère, terwijl er aan drie voorwaarden wordt voldaan:
 - ≡ De afnemer weigert zijn schulden te betalen, terwijl hij daartoe wel de middelen heeft. Er is dus sprake van 'klaarblijkelijke onwil'.

- ≡ Wie wel wil, maar niet kán betalen bevindt zich niet in de positie van 'klaarblijkelijke onwil'. De LAC oordeelt wie al dan niet onwillig is.
- ≡ De afnemer weigert de netbeheerder toe te laten tot de woning voor de plaatsing van een budgetmeter.
- ≡ De LAC geeft de toestemming om de elektriciteitstoevoer naar de betrokken afnemer af te sluiten.

Wanneer een afnemer in de situatie van klaarblijkelijke onwil de netbeheerder toch normale toegang geeft tot de woning, zal de netbeheerder – mits toestemming van de LAC - hem niet afsluiten maar wel de stroombegrenzer in de budgetmeter uitschakelen.

Om de afnemers toch enigszins te beschermen tegen al te barre leefomstandigheden, mag de elektriciteitstoevoer niet afgesloten worden tussen 15 december en 15 februari en de aardgastoevoer tussen 1 december en 1 maart. Wie al afgesloten is vóór die periode, blijft ook afgesloten tijdens die periode.

Andere sociale verplichtingen van de leverancier³⁹

Er bestaan niet alleen procedures die de leveranciers moeten naleven bij het opzeggen van een leveringscontract of in de dienstverlening ten aanzien van beschermde klanten. Ze hebben nog andere sociale verplichtingen tegenover al hun klanten. We sommen er enkele op:

- De leverancier moet zorgen voor een duidelijke, leesbare factuur waarop - naast het tarief voor de levering van elektriciteit en aardgas - ook het tarief voor het vervoer van energie wordt vermeld.
- Afnemers voor wie de factuur onduidelijk is of afnemers die vragen of klachten hebben, moeten daarmee terecht kunnen bij hun leverancier. De leverancier moet een klantendienst organiseren waar klanten steeds met vragen om inlichtingen en klachten kunnen aankloppen.
- Afnemers moeten de keuze krijgen tussen diverse betalingsmogelijkheden zoals maandelijkse betaling, betaling per twee maanden of per kwartaal, betaling via domiciliëring en betaling via overschrijving.

- Leveranciers zijn verplicht de gratis hoeveelheid elektriciteit toe te kennen en te verrekenen bij de eindafrekeningsfactuur.
- Leveranciers zijn ook verplicht de sociale elektriciteits- en aardgastarieven aan te rekenen als de afnemer die er recht op heeft, dat kenbaar heeft gemaakt en kan bewijzen.
- Als de leverancier nalatighedsinteressen aanrekent, kunnen die nooit meer dan de wettelijke interest (op dit moment 7%) bedragen.



CAW 't Verschil, Limburg

Het Limburgse CAW 't Verschil organiseert infosessies om kansarme mensen te informeren over de liberalisering van de energiemarkt en de gevolgen ervan. Naast de regelgeving staat er ook praktische informatie op de agenda. Door mensen op een laagdrempelige manier goed in te lichten, hoopt het CAW een aantal problemen te vermijden. Ze weten immers uit eigen ervaring dat energieschulden veel ellende kunnen veroorzaken.

Met dit project wil het CAW de positie van mensen in armoede verstevigen en hen bewust maken van hun rechten en plichten op het vlak van energie. De organisatie werkt hiervoor samen met de energieleveranciers en de Limburgse verenigingen waar armen het woord nemen. De knelpunten die tijdens de infosessies aan bod komen, zullen aan de overheid gesignaleerd worden.

Met steun van Welzijnzorg

Het Energiefonds

Sinds augustus 2001 wordt een klein percentage op onze energiefactuur afgehouden om het Energiefonds te spijzen. Dat Energiefonds werd door de federale regering in het leven geroepen om mensen met energieschulden meer te begeleiden en te ondersteunen en hen rechtstreeks financiële steun toe te kennen. De opdracht werd toegekend aan de OCMW's die met deze middelen personeel kunnen aanwerven om een dienst voor schuldbemiddeling en budgetbegeleiding op te zetten.

Zo kunnen ze cliënten helpen met betalingsmoeilijkheden en met het aanzuiveren van achterstallige rekeningen.

In 2005 krijgen de OCMW's uit het Energiefonds ongeveer 44 miljoen euro waarmee ze 731 voltijdse OCMW-personeelsleden tewerkstellen voor begeleiding en ondersteuning en waarvan ze minstens 16 miljoen euro financiële steun voorzien voor mensen met achterstallige energieschulden.

Volgens een evaluatierapport van het Verbruikerssateljee zijn de middelen van het Energiefonds te beperkt om een werkelijk verschil te maken omdat het aantal afnemers met energieschulden sinds de vrijmaking stijgt. Slechts een derde van de middelen van het Energiefonds gaat naar het aanzuiveren van energieschulden. De overige twee derde van de middelen gaan naar personeel. Vaak wordt zelfs geen bijkomend personeel aangeworven maar reeds tewerkgesteld personeel ingeschakeld om zo begrotingstekorten op te vullen. Intussen gaan de leveranciers er maar er al te gemakkelijk van uit dat het OCMW de problemen wel zal oplossen.

Vraag is dus of het Energiefonds veel zoden aan de dijk brengt, ook al omdat mensen in armoede hoge energiefacturen zullen hebben omwille van hun kwalitatief slechte huisvesting en de rekeningen die zij sowieso te betalen hebben voor voeding, huishuur, gezondheidszorg... Bovendien worden te weinig middelen ingezet voor preventieve maatregelen.⁴⁰

Consumentenbelangen verdedigd

Akkoord tussen energieleveranciers voor de bescherming van de consument⁴¹

Omdat er nogal wat klachten van consumenten waren over de agressieve verkoopstechnieken van leveranciers, de onduidelijke facturen en de verwarrende prijsformules, nam federaal minister van Consumentenzaken Freya Van den Bossche het initiatief tot een akkoord tussen de leveranciers voor de bescherming van de consument in de vrijgemaakte Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt. Na besprekingen met

vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en de regulerende overheden kwamen de leveranciers op 16 september 2004 tot een akkoord dat inmiddels vanaf 1 maart 2005 in werking is. We schetsen een aantal afspraken uit het akkoord⁴²:

- Elke leverancier voorziet op zijn website een indicatieve prijs-simulator waarmee de totale kostprijs van de door hem geleverde energie kan uitgerekend worden, zodat de consumenten de prijzen van verschillende leveranciers makkelijker kunnen vergelijken. Wie geen toegang heeft tot internet, kan de vergelijking opvragen via telefoon, fax of post.
- De opzeggingstermijn voor alle contracten is voortaan maximaal twee maanden. De klant en de leverancier hebben 12 maanden om een factuur aan te vechten of recht te zetten.
- Wanneer een ‘oud’ contract wordt opgezegd mag de oude leverancier maar één eindafrekening sturen. Eventuele terugbetalingen aan de klant moeten binnen 15 dagen gebeuren en er mogen geen administratieve kosten aangerekend worden bij een overschakeling naar een andere leverancier.
- Nieuwe leveranciers vermijden uitdrukkelijk dat er twee leveringscontracten met twee leveranciers ontstaan, oude leveranciers voorkomen dat de consument talloze eindafrekeningen krijgt lang na het beëindigen van het contract.
- De factuur vermeldt duidelijk het telefoonnummer van de klantendienst en de wijze waarop facturen kunnen worden aangevochten.

Gedragscodes voor ‘verkoop buiten de onderneming’ en ‘verkoop op afstand’

Samen met het hogervermelde akkoord ging ook een gedragscode voor ‘verkoop buiten de onderneming’ en ‘verkoop op afstand’ in. De code is van toepassing bij de verkoop van contracten via telefoon, internet of fax en de verkoop van deur tot deur via vertegenwoordigers. Omdat die specifieke verkoopsvormen heel wat klachten uitlokten, proberen de leveranciers nu met deze gedragscode misbruiken te vermijden. De afspraken in de gedragscode gaan daarom zelfs verder dan de geldende wetten inzake Handelspraktijken. Zo moet de verkoper zich duidelijk

kenbaar maken door zijn naam, zijn werkgever en zijn koopwaar te vermelden, om agressieve verkooptechnieken tegen te gaan. Zo krijgt de consument twaalf in plaats van zeven dagen bedenktijd vooraleer zijn nieuwe contract ingaat en zal de verkoper zich ervan verzekeren dat de consument weet hoe en welke stappen hij moet zetten om zijn contract te annuleren. Zo moet de nieuwe leverancier ook de opzeggingstermijn van het oude contract respecteren zodat dubbele contracten vermeden worden. De Gedragscode geldt vanaf 1 maart 2005.

Met het Akkoord en de Gedragscode neemt de energiesector de verantwoordelijkheid op voor een aantal bestaande wanpraktijken. Wie deze regelgeving niet respecteert, is in overtreding met de Wet op de Handelspraktijken. Leveranciers zijn er dus wel degelijk juridisch aan gebonden. De Algemene Directie Bemiddeling en Controle van de federale overheidsdienst Economie, Middenstand, KMO en Energie, zal waken over de naleving van het akkoord en de gedragscode. Klachten kunnen aan hen overgemaakt worden.





Hoofdstuk 3

Energie moet betaalbaar zijn... de knelpunten

Voor mensen in armoede wegen de energiefacturen zwaar door op het inkomen waarmee zij moeten overleven. In dit hoofdstuk halen we de knelpunten aan die zij ervaren in verband met de betaalbaarheid van energie. We beginnen met de harde feiten: de energieprijis.

*De prijs die we betalen*⁴³

De energieprijis ontrafeld

Voor aardgas en elektriciteit onze voordeur bereiken, leggen ze een hele weg af. Die weg bepaalt mee de prijs van energie. De samenstelling van de prijs voor elektriciteit en voor aardgas is vergelijkbaar. We beschrijven hoe de prijs van elektriciteit tot stand komt.

De kostprijs van de productie van elektriciteit hangt af van de energiebron. Zo is de productie van 'groene' stroom duurder dan 'grijze' stroom.

Het transport van energie gebeurt niet gratis, evenmin als de distributie. Maar terwijl de prijs voor het transport overal dezelfde is en wordt goedgekeurd door de CREG⁴⁴, rekenen de intercommunales verschillende tarieven aan voor de distributie. Hun tarieven zijn gebaseerd op de werkelijke kosten plus een billijke winstmarge; ze moeten ook goedgekeurd worden door de CREG. De distributietarieven vormen een be-

langrijk onderdeel van de totale elektriciteits- en gasfactuur: ze kunnen tot 40% van de rekening uitmaken⁴⁵.

Bovenop die tarieven bevat onze energiefactuur nog allerlei heffingen, bepaald door verschillende overheden. Het gaat om de energiebijdrage⁴⁶, de BTW en de federale bijdrage. Die federale bijdrage bestaat uit heffingen voor de financiering van de CREG, de bijdrage voor de nationale instelling voor radioactief afval en verrijkte splijtstoffen (NIRAS)⁴⁷, de bijdrage voor het Kyoto-fonds om de broeikasgas-uitstoot te verminderen en de bijdrage voor het Sociaal Fonds voor het OCMW. De heffingen zijn bij alle leveranciers dezelfde.

In de vrijgemaakte energiemarkt is de eigenlijke energiekost een troef in handen van de leveranciers: met lage prijzen (in combinatie met een degelijke dienstverlening) kan een leverancier zich onderscheiden van de anderen om zo veel mogelijk klanten te winnen. De energiekost wordt bepaald door de volgende factoren:

- de prijs die de leverancier zelf betaalt voor de productie of aankoop van elektriciteit. Die kostprijs is onder meer afhankelijk van de energiebron;
- het verbruikersprofiel van de klant: hoeveel, hoe en wanneer gebruikt de klant de energie;
- de administratieve kosten van de leverancier, zoals de facturatie, de organisatie van de klantendienst...;
- de kosten die de leverancier maakt om te voldoen aan de openbaredienstverplichtingen zoals de sociale maatregelen voor beschermde klanten, het verkrijgen van groenestroomcertificaten...;
- het percentage winst dat de leverancier wil maken.

Samenstelling van de elektriciteitsprijs

Productie/import	afhankelijk van de energiebron;
Transmissiekost	1,36 eurocent per kWh;
Distributiekost	van 2,31 tot 8,13 eurocent per kWh, afhankelijk van de intercommunale;
Energiebijdrage	0,23096 eurocent per kWh;
Groenestroombijdrage	0,14520 eurocent per kWh;
Federale bijdrage	0,13269 eurocent per kWh

bestaande uit:

Heffing ter financiering van de CREG: 0,01049 eurocent per kWh;

Heffing ter financiering van het Sociaal Fonds van het OCMW: 0,03191 eurocent per kWh;

Bijdrage voor het fonds voor broeikasgasemissiereductie: 0,03583 eurocent per kWh;

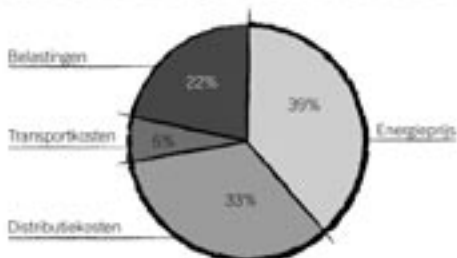
Bijdrage voor het NIRAS 0,05446 eurocent per kWh;

21% BTW;

gratis

100 kWh per gezin
+ 100 kWh per gezinslid

Wat zit er in het tarief dat u betaalt voor uw stroom?



De juiste prijs

Slapers en niet-slapers

Wie op de vrije energiemarkt bewust een leverancier kiest, bespaart op zijn energiefactuur. De elektriciteitsprijs van de leverancier is immers afhankelijk van de woonplaats en de distributiekost. De 'niet-slapers', zij die een berekende keuze maken, betalen tot 10 à 20% of 45 tot 200 euro(!) minder dan voorheen, afhankelijk van hun gebruik. Zelfs standaardleverancier Electrabel rekent de klanten die bewust voor hem kiezen een contracttarief aan dat beduidend lager ligt dan dat van de 'slapers', die Electrabel als standaardleverancier hebben. Vooral kleine verbruikers, zoals gezinnen met een laag inkomen en weinig verbruik, betalen overal in Vlaanderen systematisch meer bij Electrabel als standaardleverancier dan bij Electrabel als contractleverancier. Als zij bewust voor een leverancier kiezen, kunnen zij nochtans verhoudingsgewijs het grootste voordeel doen.

Wie zelf wil berekenen welke leverancier voor hem het goedkoopst is, kan dat met de rekenmodules op drie websites: www.vreg.be, www.testaankoop.be, www.stroomtarieven.be

In 2004 kwam er heel wat beweging in de energiemarkt. Op 1 januari 2005 zijn de huishoudelijke afnemers die voor de levering van elektriciteit een contract afsloten voor het eerst in de meerderheid met 54,69%. Op 1 januari 2004 was dat nog maar 18,73%.

10,41% van de afnemers sloot een contract met een nieuwe leverancier. Ook dat is een toename met 7,31%. Het percentage afnemers waarbij de elektriciteit door de netbeheerder wordt geleverd, bedraagt 0,86%.⁴⁸

Wat de levering van aardgas betreft, daalde het percentage afnemers met een standaardleverancier van 98,09% op 1 januari 2004 tot 53,24% begin 2005. 35,83% van de huishoudelijke afnemers sloot een contract af met de standaardleverancier, 9,82% met een nieuwe leverancier. De netbeheerder staat in voor 1,11% van de aardgaslevering.⁴⁹

De huidige elektriciteitsprijzen tegenover de prijzen aan het begin van de vrijmaking⁵⁰

Om de effecten van de vrijmaking te meten, is het interessant de huidige prijzen met die van bij het begin van de vrijmaking te vergelijken.

De VREG spreekt over drie prijsniveaus voor elektriciteit, telkens voor een gezin met een gemiddeld gebruik:⁵¹

- Een gezin dat in 2004 geen contract tekende en aangewezen is op een standaardleverancier, betaalde de hoogste jaarlijkse kost. Die ligt zelfs lichtjes hoger dan voor de vrijmaking. Maar dankzij de daling van de distributietarieven vanaf januari 2005, betalen de passieve afnemers nu een gemiddelde prijs die lager ligt dan die in Wallonië en Brussel, waar de energiemarkt nog niet is vrijgemaakt.
- Een gezin dat wel een contract afsloot, betaalde gemiddeld een prijs die gelijk of lager ligt dan het prijsniveau op 1 juli 2003. Met uitzondering van de contracten voor groene stroom, was de gemiddelde prijs voor energie in januari 2005 zelfs 25,71 euro minder dan anderhalf jaar eerder.
- Een gezin dat een contract afsloot en daarbij actief koos voor de goedkoopste leverancier, betaalde gemiddeld zo'n 60 euro minder dan een passieve afnemer. De prijsverschillen tussen de leveranciers kunnen hoog oplopen.

De heel grote huishoudelijke verbruikers zijn gemiddeld gesproken voordeliger af bij de standaardleverancier.

In tegenstelling met bijvoorbeeld Test-Aankoop stelt de VREG dat *“de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt een significant en onaanvechtbaar neerwaarts effect uitgeoefend [heeft] op de prijzen voor huishoudelijke en kleine elektriciteitsafnemers.”*⁵² Dat is in eerste plaats een gevolg van de concurrentie tussen de verschillende leveranciers. Maar ook de daling van de distributietarieven op 1 januari 2005 beïnvloedt de gemiddelde elektriciteitsprijs, zelfs van de slapende afnemers.

Toch zorgt de Eliaheffing ervoor dat de gemiddelde contractprijs in januari 2005 maar net onder het prijsniveau van 1 juli 2003 komt. Als de energieprijzen in Wallonië hoger liggen dan de Vlaamse contractprijzen, dan

verkleint de Eliaheffing het verschil. Maar de totale elektriciteitsfactuur in Vlaanderen blijft lager.

Peeters herbekijkt dure elektriciteit



Vlaams energieminister Kris Peeters onderzoekt of de Vlaamse heffingen wel uitgevoerd moeten worden zoals beslist. “Enkel de gezinnen en de KMO’s draaien op voor die heffingen. En moeten die wel met terugwerkende kracht?” vraagt de minister zich af. Hij is van plan een overleg te starten met de federale regering, zegt zijn woordvoerder Luc De Serrano.

Test Aankoop klaagde eergisteren aan dat de vrijmaking van de elektriciteitsmarkt niet tot lagere facturen leidt, doordat de overheid zoveel belastingen erbovenop heft. Een gemiddeld gezin betaalt vijftig euro meer dan een jaar eerder. De helft ervan gaat naar de belastingen. Vlaanderen is van plan meer dan een verdubbeling door te voeren. Gisteren kwam daar een stortregen van protest tegen. Ook van de middenstandsorganisatie Unizo, Peeters’ vroegere werkgever. De minister is nu bereid de elektriciteitsbelastingen deels opnieuw te bekijken, na overleg met de federale regering. Federaal minister Marc Verwilghen is ook al bereid tot zo’n overleg.⁵³

De huidige aardgasprijzen tegenover de prijzen aan het begin van de vrijmaking

De aardgasmarkt kwam trager in beweging dan de elektriciteitsmarkt maar de prijzen kennen een gelijklopend verhaal: wie geen actieve keuze maakt, betaalt de hoogste prijs. Een Vlaams gezin dat wel een contract afsloot voor aardgaslevering, betaalt een prijs die lager is dan op 1 juli 2003. In januari 2005 was dit voordeel gemiddeld 17,94 euro. De keuze voor de laagste prijs op de markt kan leiden tot een aanzienlijke besparing van meer dan 70 euro.

Particulier betaalt minder voor stroom

Zowel de VREG als de CREG, respectievelijk de Vlaamse en de federale regulator van de elektriciteits- en gasmarkt, hebben gisteren beklemtoond dat de vrijmaking geleid heeft tot lagere stroomtarieven.

De CREG benadrukte dat ze de tarieven van de netbeheerders gevoelig heeft gedrukt. De VREG stelde dat de particuliere stroomverbruiker sinds de liberalisering minder betaalt per kilowattuur. Een gezin met een gemiddeld verbruik geeft 10 procent minder uit voor haar stroomverbruik.

“Het is een fout om te stellen dat de prijzen zijn gestegen”, besloot André Pictoel van de VREG: De voorzitter van de CREG, Christine Vanderveeren, wees erop dat de federale regulator sinds 2002 gevoelige prijsdalingen doorvoerde voor het vervoer van gas en elektriciteit.

Het hoogspanningstarief is sinds 2001 met 36,7 procent gedaald, het laagspanningstarief met circa 30 procent. Wat aardgas betreft is de tariefdaling wel minder groot.⁵⁴

... een hoge prijs voor wie in armoede leeft

Torenhoge energiefacturen

Mensen die moeten rondkomen met een maandelijks inkomen van 580 euro leven niet, neen, zij ‘overleven’. De energiekost is voor hen een zware uitgave. Naast een hoge huurprijs van soms meer dan de helft van het inkomen, betalen armen zich blauw aan rekeningen voor gas en elektriciteit. In sommige (sociale) woningen kan er alleen met elektriciteit verwarmd worden, waardoor de energiefactuur peilsnel de hoogte in schiet. Op de private huurmarkt leiden slechte woonomstandigheden (en goedkope huishoudtoestellen) tot een hogere energierekening.

Daarnaast krijgen armen vaak facturen die zo dringend zijn dat de betaling van de vaste kosten, zoals de energierekening, in het gedrang komt.

Bovenop mogelijke achterstallen krijgen ze te maken met rappelkosten en ingebrekestellingen, zelfs als beschermde klant. Het Energiebesluit bepaalt nochtans duidelijk dat een beschermde klant niet betaalt voor de kosten van herinneringsbrieven of ingebrekestellingen. De praktijk bewijst echter het tegendeel. Ook het recht op het sociaal tarief wordt soms gehanteerd als een gunst, en de gratis hoeveelheid elektriciteit wordt vaak ‘vergeten’.⁵⁵ Administratieve fouten of postvertragingen hebben ook hogere facturen tot gevolg. Al die bijkomende kosten verhogen de verschuldigde bedragen nog meer.

Als de factuur voor gas en elektriciteit ondanks aanmaningen en afbetalingsplannen onbetaald blijft, dreigt de opzegging van het contract. Sommige leveranciers aarzelen niet om zichzelf te verrijken op kap van de armen. Zo is er de ‘dropprocedure’, waarbij de opgezegde klant een soort boete van 96 euro (75 euro indien enkel opzeg van gas of elektriciteit) krijgt, die wordt uitgelegd als ‘administratieve tegemoetkoming’.

(...) de gestelde problematiek met betrekking tot de aanrekening van administratieve kosten ingeval klantdrop kunnen wij u als volgt informeren.

Naar analogie met de Vlaamse wetgeving in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen in de vrijgemaakte energiemarkt waardoor aan beschermde klanten bijvoorbeeld geen kosten voor herinneringen of ingebrekestellingen naar aanleiding van laattijdige betalingen worden aangerekend, werd door Electrabel Customer Solutions, ten uitzonderlijke titel, besloten deze lijn door te trekken en geen administratieve dropkosten aan beschermde klanten meer aan te rekenen.

Electrabel Customer Solutions wenst zich op deze wijze, op vrijwillige basis en naar de geest van de wetgeving, in te passen in de beoogde sociale context.⁵⁶

Tegelijk laat men weten dat die klant best klant mag blijven als hij, samen met de aflossing van zijn schuld, een fikse waarborgsom van vier keer het maandelijkse voorschot neertelt. Die waarborg wordt soms gebruikt om facturen te verrekenen zonder voorafgaande toestemming van de klant. Ook na de betaling van een waarborg worden de ‘dropkos-

ten' apart aangerekend. Erop speculerend dat mensen met schulden toch nergens anders gewenst zijn, levert deze operatie de leverancier al gauw zo'n 500 euro zuivere winst op. Onnodig te zeggen dat het voor de arme klant vrijwel onmogelijk wordt om die opeenstapeling van kosten te betalen.⁵⁷ Wanbetaling wordt trouwens door de netbeheerder in de hand gewerkt. Als men voor een gesloten deur staat, aarzelt men niet om de elektriciteit aan de straatkant te ontkoppelen. Dat kost de abonnee 471 euro voor het afsluiten en nogmaals 471 euro voor de heraansluiting, naast het uurloon van de arbeider.

Langs deuren en ramen...

Vlaanderen telt 300.000 woningen met een slechte uitwendige kwaliteit.⁵⁸ 135.000 daarvan worden door huurders bewoond. 160.000 huurwoningen hebben geen 'klein comfort', dat wil zeggen stromend water binnen de woning, een wc met waterspoeling en een badkamer of douche.

Het Nationale Actieplan Sociale Inclusie 2003-2005 stelt dat in België 6% van de bevolking in een woning leeft met twee of meer gebreken zoals een lekkend dak, geen adequate verwarming, schimmel en vocht of rottende ramen en deuren. In woningen die ongeschikt of onbewoonbaar worden verklaard omdat ze niet aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen, is het nog veel erger gesteld: er worden gemiddeld 10 gebreken vastgesteld. 90% van die woningen kampt met ernstige vochtproblemen, in de helft is er een risico op elektrocutie of brandgevaar, er is gevaar voor CO-vergiftiging in een derde van de gevallen en 15% van de woningen heeft ernstige stabiliteitsproblemen.⁵⁹

Een logisch gevolg van die slechte woonkwaliteit is een stijging van de energiefactuur. Goedkope leidingen, slechte isolatie en vochtinsijpeling... de warmte verdwijnt langs deuren en ramen. De verouderde en slechte huishoudtoestellen van de bewoners zijn bovendien zware energievreters. Vaak zoeken armen hun heil in oplapmiddeltjes zoals elektrische vuurtjes, maar daardoor stijgt het elektriciteitsverbruik nog.



Mijn meterkes lopen in de zomer als het warm is, gewoon door. Dat moet ik dan ook betalen, precies of ik zou dan verwarmd hebben.

Wanneer ik mijn raam opendoe; springt mijn verwarming vanzelf aan. Daar heb ik niets op te zeggen!

Ik stook nooit, want ik kan niet tegen de warmte. Toch moet ik nog 20% betalen omdat mijn burens door mij een hogere rekening zouden krijgen.⁶⁰

De oorzaak van hoge energiekosten ligt dus niet zelden in de slechte behuizing. Huurders die een kwalitatief slechte woning betrekken zijn bijgevolg én het slachtoffer van hun erbarmelijke leefomgeving én zwarte piet als het op het betalen van hoge energiefacturen aankomt. Arme mensen, vaak huurders, dreigen door die afsluiting zelfs hun woning te verliezen. In sommige gevallen deïnen huisbazen er niet voor terug om de huurovereenkomst te laten ontbinden ten laste van de huurder omdat die de woning niet als een goede huisvader beheert.⁶¹



In ons huis regent het op vijf plaatsen binnen en de ramen laten de kou en de wind door. Wij moeten rondkomen met een minimumuitkering en mijn man betaalt zeer onregelmatig het onderhoudsgeld. Daardoor kon ik de hoge rekeningen van gas en elektriciteit niet meer betalen. We werden eerst op 6 ampère gezet en daarna voor maanden afgesloten van elektriciteit en gas! Dit betekende ook dat de kinderen niet deftig hun schoolwerk konden doen, dat ik geen warm eten voor hen kon maken, enz... Ik was in die periode doodsbang dat ze mijn kinderen zouden plaatsen omwille van deze situatie, dus zei ik dat ze er aan niemand iets mochten over zeggen.⁶²

Wie thuisloos is, hoeft zich over zijn energierekening niet meer te bekommeren. De warmte van het station of de openstaande winkeldeuren zijn dan het enige dat rest.



Het inloopcentrum voor thuislozen Bij Ons / Chez Nous, Brussel

Een doelgroep die letterlijk in de kou en in het donker staat, zijn de thuislozen. Het project 'Bij Ons / Chez Nous' is ontstaan uit een vrijwilligersgroep van het ACW, die jaren maaltijden bedeelde in



het Centraal Station. In februari 1998 werd de vzw gesticht, en het eerste inloopcentrum in Brussel was geboren.

Het inloopcentrum biedt een ruimte aan waar onthaal, ontmoeting en solidariteit centraal staan. Belangrijk is het 'onvoorwaardelijke' onthaal: de deur staat open voor 'geclochardiseerde' straatbewoners, daklozen, krakers, mensen met een laag inkomen, onder invloed van alcohol of drugs, met psychologische problemen, mensen zonder papieren, en... mensen met honden. Kortom, voor mensen die vaak nergens anders meer welkom zijn. De werking kiest voor een lage drempel. Geen grote regels, want dan blijven te veel mensen in de kou staan. De enkele regels die er zijn, sluiten nooit iemand definitief uit.

'Bij Ons / Chez Nous' probeert deze meest kwetsbare groepen terug de weg in onze samenleving te laten vinden. Soms beperkt de ondersteuning zich tot een louter materiële steun of zorgt de organisatie voor een identiteitskaart, een officieel adres en een uitkering.

De vrijwilligers en hulpverleners van 'Bij Ons / Chez Nous' vinden een nauwe samenwerking met andere instanties erg belangrijk: OCMW's, onthaalhuizen, Artsen Zonder Grenzen, ziekenhuizen. Door een actieve vertegenwoordiging willen ze de ervaringen met de dak- en thuislozen inbrengen in organisaties zoals de Brusselse Bond voor het Recht op Wonen, het Gemeenschappelijk Daklozen Front, het Brussels Overleg Thuislozen en vele andere.

Met steun van Welzijnszorg

Winnaar Prijs Armoede Uitsluiten 2005

Dat de overheid werk moet maken van een betere woonkwaliteit en de betaalbaarheid van wonen, hebben we vorig jaar met onze campagne 'Hoog tijd voor een beter woonbeleid' al aan de kaak gesteld. De link tussen kwalitatief goede huisvesting en de hoogte van de energierekening staat ontegensprekelijk vast. Wie werkt aan beter wonen, werkt ook aan een lagere energiefactuur.

Sociale verhuurkantoren in het donker⁶³

Eind mei 2005 zijn er 38 erkende en minstens evenveel niet-erkende sociale verhuurkantoren (SVK's) actief in Vlaanderen. Zij huren kwaliteitsvolle en betaalbare woningen op de particuliere huurmarkt en verhuren deze door aan maatschappelijk kwetsbare groepen. Het Vlaams Overleg Bewonersbelangen, de koepelorganisatie van de SVK's, organiseerde een bevraging over mogelijke energieproblemen in de sector. Het VOB stelde de volgende inventaris op vanuit het perspectief van de SVK's en hun werking (en minder vanuit huurdersperspectief).

SVK's engageren zich tegenover de eigenaar van de woning om deze in goede staat te houden. Dit betekent ook dat het pand op een correcte manier verwarmd wordt om schade aan de woning te vermijden. Bovendien hebben de huurders recht op warmte en licht. Sinds de vrijmaking van de energiemarkt worden sociale verhuurkantoren geconfronteerd met allerlei problemen. Die zijn onder te brengen in een viertal categorieën:

Problematische overdrachtsregeling

- Het SVK kan niet consequent optreden als tussenpersoon bij een verhuis van huurders. Noch telefonisch noch via het internet verloopt de overdracht tussen energieleveranciers op een vlotte manier. Een standaardformulier voor sociale huurders kan mogelijk een oplossing zijn.
- Er is geen onderlinge communicatie tussen energieleveranciers bij de overdracht van een huurcontract. Gevolg: als een nieuwe huurder een andere leverancier kiest, ontvangt hij vaak twee facturen (van de oude en de nieuwe leverancier).

Administratieve doolhof

- De facturen van de verschillende energieleveranciers zijn niet vergelijkbaar. Noch het SVK noch de huurder kunnen een verantwoorde keuze maken voor deze of gene leverancier.
- SVK's weten niet altijd wie de energie levert aan hun huurders. Bij een mogelijke verhuis kan dat problemen opleveren. Een automatische berichtgeving aan het SVK bij verandering van leverancier kan veel moeilijkheden vermijden.
- De opmaak en verzending van facturen verloopt bij verschillende leveranciers zeer onregelmatig. Soms is er tot een half jaar tussen en geregeld zijn er ernstige gevolgen voor de huurder, die plots een heel hoge rekening moet betalen. Sociale huurders met een laag inkomen lopen hierdoor vaak een onherroepelijke betalingsachterstand op.
- In sommige gevallen rekenen de energieleveranciers te hoge voorschotten aan die pas na verschillende maanden herzien kunnen worden.
- Hoe kan een huurder een leverancier kiezen wanneer er geen aparte meters zijn? Hoe kan dan het sociaal tarief aangevraagd worden?
- Vaak gebeuren er facturatiefouten wanneer er verschillende meters in een woning staan. Het duurt soms zeer lang om die fouten te herstellen.

De zin of onzin van budgetmeters

- SVK's zijn niet tegen een plaatsing van deze meters, ze kunnen de huurders soms helpen om een beter zicht te krijgen op hun energieverbruik.
- Er zijn gevallen bekend van de plaatsing van een budgetmeter zonder medeweten van de huurder.
- De meters worden soms laattijdig geplaatst (de huurder in kwestie is reeds verhuisd) of te laat uitgeschakeld (de nieuwe huurder woont er al en geeft geen aanleiding tot het gebruik van een budgetmeter).
- De oplaadterminals zijn niet altijd vlot bereikbaar voor de huurders.
- Zowel voor de SVK's als voor de huurders blijft het onduidelijk wanneer ze 'recht' hebben op een budgetmeter.

(Het ontbreken van) service

- Veel van bovenstaande problemen kunnen (sneller) opgelost worden wanneer de SVK's een vaste contactpersoon zouden hebben bij de energieleveranciers. Nu moeten ze telkens opnieuw hetzelfde verhaal vertellen aan verschillende mensen met lange vertragingen tot gevolg.
- De wachttijden bij de call centers lopen hoog op en vaak wordt men van het kastje naar de muur gestuurd.
- SVK's ondervinden veel problemen om schriftelijk bevestiging te krijgen van onder andere opgezegde contracten.
- De agressieve verkoopstactiek van sommige energieleveranciers overschrijdt de grenzen van het fatsoen en laat mensen geen kans om na te denken over de gestelde voorwaarden.

Bovenstaande voorbeelden laten er geen twijfel over bestaan: de liberalisering van de energiemarkt zorgt ook bij de sociale verhuurkantoren voor veel meer vragen dan antwoorden. Nochtans kunnen – mits een aantal kleine aanpassingen – vele problemen vermeden worden. De SVK-sector pleit voor een open communicatie met de energieleveranciers, netbeheerders en andere betrokkenen om – in onderling overleg – een duidelijke afsprakennota vast te leggen.

Betalingsproblemen

Het leven is duur, té duur voor mensen in armoede. Een maandelijkse factuur van 140 euro met bovenop een schuldafbetaling van 94 euro en het betalen van dropkosten van 150 euro is geen verzonnen voorbeeld.

De schulden stapelen zich snel op als je niet steeds op tijd betaalt. Het aantal energieafnemers dat in 2004 minstens één herinneringsbrief voor elektriciteit en/of aardgas kreeg, varieert van 4,20% tot 46,54%(!) en bedraagt gemiddeld 28,86%. 1 op 4 afnemers kreeg dus in 2004 een herinneringsbrief in de bus. Dat is veel, maar niet abnormaal als alle afnemers – en niet alleen diegenen met betalingsproblemen - 14 dagen na de ontvangst van de factuur al aangeschreven worden.

Volgend op de herinneringsbrief ontving tussen de 1,28% en de 17,42% van de huishoudelijke afnemers een ingebrekestelling voor gas en/of elektriciteit. In totaal kreeg zowat 13% van alle Vlaamse huishoudelijke afnemers ontving in de loop van vorig jaar een ingebrekestelling.⁶⁴

Maximaal 2,81% van de afnemers sprak daarna een afbetalingsplan af met zijn leverancier.

Het gemiddelde betalingsbedrag verschilt zeer sterk van leverancier tot leverancier. Dat is niet onlogisch, omdat de leverancier akkoord moet gaan met het betalingsbedrag. Het maandelijks af te lossen bedrag voor beschermde afnemers ligt meestal lager dan voor niet-beschermde afnemers. Het betalingsbedrag per maand, zoals opgegeven door de gemengde netbeheerders, varieert van 20 euro tot 209,86 euro.

17,19% van de betalingsplannen werd niet gerespecteerd; dat wil zeggen dat minstens 1 keer niet, te weinig of te laat betaald werd. Maar sommige afbetalingsplannen zetten de mensen werkelijk het mes op de keel. Bij bepaalde leveranciers komt meer dan één op drie afnemers zijn afbetalingsplan niet na, wat mogelijk wijst op weinig realistische betalingsafspraken. De maandelijkse bedragen die zij voorstellen in hun afbetalingsplannen lopen vaak op tot een vierde van het gezinsinkomen, het maandelijkse voorschot inbegrepen.⁶⁵ In 2004 werden 8.025 dossiers doorgestuurd naar het OCMW van de woonplaats van de afnemer. Dat is een daling tegenover de 6.000 tijdens het tweede semester van

2003. Electrabel Customer Solutions en Luminus stuurden een 700-tal dossiers door naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling. In 2003 waren er dat slechts 157.

De vaste kosten voor de woning en de energierekening nemen samen het grootste deel van het maandelijkse inkomen van armen in beslag. In zo'n situatie komt door andere (dringende) rekeningen de betaling van deze kosten meermaals in het gedrang. Mensen met een laag inkomen moeten elke maand opnieuw beslissen welke rekeningen eerst worden betaald.⁶⁶

Met het resterende bedrag kan men nauwelijks overleven; het kluwen van problemen is moeilijk te trotseren. De kinderen moeten vaak boeten voor de uitgaven die deze energie- en huisvestingsproblemen met zich meebrengen.⁶⁷

Een andere energiebron, hetzelfde probleem, een andere oplossing: het Stookoliefonds:

Wanneer in oktober 2004 de maximumprijs van huisbrandolie met meer dan 60% was gestegen in vergelijking met het begin van het jaar, kwam de federale regering met een nieuw initiatief. Als de brandstofprijzen boven een bepaald niveau stijgen, kunnen mensen met een laag inkomen via het OCMW een tegemoetkoming van het Stookoliefonds aanvragen. Met de winter voor de deur liepen immers duizenden mensen met een laag inkomen het risico om in moeilijkheden te geraken.

Het Stookoliefonds is een structureel fonds dat zal tussenkomen in de betaling van de factuur van huisbrandolie (pomp en bulk), verwarmingspetroleum en bulkpropaneegas. Het fonds richt zich op WIGW's⁶⁸, gehandicapte kinderen met een verhoogde kinderbijslag, langdurig werklozen ouder dan 50, leefloners, begunstigen van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden (of IGO)⁶⁹, begunstigen van een uitkering voor gehandicapten of van maatschappelijke hulp die met een leefloon overeenkomt. In totaal hebben ongeveer 200.000 gezinnen recht op een tussenkomst. Het bedrag van de tussenkomst is progressief: hoe meer de olieprijs stijgt, hoe groter de tussenkomst. De drempelwaarde werd

aanvankelijk op 0,45 euro/liter gesteld maar later verlaagd naar 0,40 euro/liter. Het fonds is van toepassing gedurende het hele jaar.⁷⁰

Hoger lager... de BTW op energie

In de Priso-projectgroep 'energie en armoede' rees meermaals de vraag of een heffing van 21% BTW op energie wel wenselijk is. Is energie een luxegoed, dat dan ook als dusdanig belast moet worden? Inderdaad, we moeten er zeer zuinig mee omspringen want het milieu is onze toekomst. Maar is energie ook geen basisgoed, dat bijgevolg aan 6% dient belast te worden, zoals dat voor water het geval is? Vanzelfsprekend... want vandaag de dag is een leven zonder energie mensonwaardig.

Een uiterst moeilijke discussie... we zetten voor en tegen kort op een rij.

Het verlagen van het BTW-tarief op energie van 21 naar 6% kost de Belgische schatkist ongeveer 851 miljoen euro. Dat is geld dat ook voor de sociale zekerheid wordt gebruikt. Een daling van de BTW op energie zal bijgevolg op lange termijn nadelig zijn, in eerste instantie voor de meest achtergestelde groepen in de samenleving.

Daartegenover staat dat de regering bereid moet zijn compenserende maatregelen te zoeken voor het spijzen van de overheidskas. Zowel de Vlaamse als de federale overheid voeren belastingsverminderingen door op andere domeinen. Het is dus een kwestie van keuze en prioriteit. In verschillende andere landen van de Europese Unie, zoals het Verenigd Koninkrijk, Luxemburg, Italië en Griekenland wordt een BTW-tarief tussen 5 en 10 % gehanteerd. België heeft op twee landen, Zweden en Denemarken, na het hoogste BTW-tarief op energie.

De BTW is een indirecte belasting, waarbij je niet betaalt volgens inkomen of vermogen, maar gewoon op wat je doet of verbruikt. De laagste inkomensgroepen zijn daarvan steeds de dupe. Anderzijds zal de verlaging van de BTW vooral de rijken helpen.

Bij een verlaging van de BTW zijn de voordelen lineair voor hen die het meeste energie verbruiken.

Er is natuurlijk nood aan maatregelen om energieverspilling tegen te gaan. De BTW-heffing is er echter niet uit duurzaamheidsoogpunt en zet de burger niet aan tot gedragsverandering. Maar een hoge prijs heeft een ontradend effect, zeker voor de middengroepen. Voor de lage-inko-

mensgroepen zijn er tal van flankerende concrete maatregelen mogelijk, bijvoorbeeld een meer actieve begeleiding inzake energiebesparing, met toepassing van een derdebetalersysteem. Speciale actieplannen moeten opgezet, gefinancierd en uitgevoerd worden om het recht op energie (waaronder de garantie op een minimumhoeveelheid elektriciteit) en menswaardig wonen samen aan te pakken.

Als de 21%-BTW-heffing behouden blijft, zou het sociaal tarief automatisch toegekend moeten worden en het toepassingsgebied uitgebreid tot alle groepen met een bijzonder laag inkomen, dus niet alleen de beschermde klanten maar ook mensen met bijvoorbeeld een RVA- of mutualiteitsuitkering.

De grootste verbruikers zijn de bedrijven en de KMO's en zij recupereren deze BTW gewoon via hun belastingaangifte.

Schulden, wie wordt er beter van...

De opeenstapeling van hoge energiefacturen maakt dat mensen in armoede schulden opbouwen. Maar al te vaak wordt voorbij gegaan aan het feit dat zij soms ook andere schulden af te betalen hebben. De fundamentele oorzaken van het niet-betalen van de energierekening ligt meestal niet bij 'klaarblijkelijke onwil' zoals door de energiemaatschappijen wordt gesteld. Een betere verklaring is wellicht dat hun inkomen te laag is en de uitgaven voor energie te hoog zijn.



Door financiële problemen was Electrabel één van de vele schuldeisers die ons leven en onze zielen in handen namen. Hoe zuinig ik ook probeerde om te gaan met energie, hoe meer ik mijn best deed om elektriciteit te beperken, hoe meer de betalingsproblemen doorwogen.

Met een huishouden van zes mensen is het niet zo evident om facturen laag te houden. De bedragen van de facturen die wij toegestuurd kregen, kwamen niet overeen met de energie die ik er zelf in stak om te besparen. Het woord Electrabel alleen al, doet mij na al die jaren nog steeds huiveren.

Het is zo'n negen jaar geleden dat de eerste financiële problemen zich voordeden. We bespaarden op alles en nog wat. Voor de kin-

deren werd de geldkraan zelfs volledig dichtgedraaid. Rekeningen gingen voor, waaronder die van Electrabel. We bouwden een achterstand op maar probeerden toch elke maand met onze laatste centen onze facturen bij te werken. Wat natuurlijk nooit helemaal lukte. Met als gevolg elke maand dreigbrieven in verband met afsluiten, elke maand overzichten van openstaande rekeningen, elke maand nieuwe facturen, elke maand... En dat zo'n negen jaar lang. Ik wist wel zeker dat onze naam ergens op een zwarte lijst moest staan want de communicatie verliep steeds met harde woorden.

Een buitenkant bestaat niet zonder een binnenkant. Achter openstaande rekeningen zit altijd een heel verhaal. Het is tijd om deuren te openen en verder te kijken. Dit geldt ook voor machthebbers als Electrabel. Zij moeten zich ook eens de vraag stellen 'waarom' gezinnen achterstand oplopen met energierekeningen. Zij lijken er niet bij stil te staan. Het is mij een genoegen om samen met 'mensen in armoede' deze maatschappijen een spiegel voor te houden.⁷¹

Elke dag moeten armen wikken en wegen wat ze met hun geld doen. Voortdurend breken ze zich het hoofd over de juiste uitgavenkeuze: betaal ik de huur of de elektriciteit en wat rest er dan nog om inkopen te doen? Mensen die leven in armoede kunnen probleemsituaties als ziekte, alcoholisme, geweld... moeilijk trotseren. Zij beschikken niet over een buffer of een laatste strohalm, zodat één incident of bijkomend probleem al volstaat om in de totale uitzichtloosheid te belanden.⁷² Dreigen met afbetalingen en afsluitingen is het (schulden)probleem verschuiven.

Armen die zelf het heft in handen nemen en met de leverancier tot een afbetalingsplan willen komen, worden vaak terugfloten door diezelfde leveranciers. Zij drukken de geringste neiging tot zelfinitiatief de kop in en eisen dat afspraken enkel via bemiddeling van het OCMW kunnen.⁷³ De enige weg is die van budgetbegeleiding bij het OCMW, zonet wacht de opzeg of de gespierde taal van het incassobureau.

Zonder de bemiddeling van een gemotiveerde hulpverlener is het haast onmogelijk om tot een haalbare afbetaling te komen en de financiële wurggreep leefbaar te houden. Armen hebben nood aan adem-

ruimte én het gevoel dat ze de zaak onder controle hebben. Inspraak en beslissingsrecht moeten centraal staan: afbetalen is zélf bepalen, óók op welk tijdstip van de maand de afbetaling gebeurt. Een realistisch afbetalingsplan houdt ook rekening met de inbreng en financiële mogelijkheden van de betrokkene, met het huidige inkomen en met andere schulden, in plaats van met het inkomen van weleer. Ook moet het plan ruimte laten voor onverwachte of speciale uitgaven zoals de start van een nieuw schooljaar.⁷⁴



Nuon verplichtte mij om een betaling via domiciliëring te regelen. Ik ben in april veranderd. In mei kreeg ik een eerste factuur van 150 euro. Maar er was ook nog de afbetaling van ECS van 94,79 euro. Ik moet dus 244 euro in totaal betalen van een maandelijks inkomen van 800 euro. Opzeggen is 100 euro boete betalen én aangetekend opzeggen. Na 1 maand verzending en op vraag van het OCMW, erkende men mijn brief nog steeds niet behandeld te hebben.⁷⁵

Wie in collectieve schuldbemiddeling zit, is zelf niet meer verantwoordelijk voor zijn inkomsten en uitgaven. De wetgeving terzake laat behoorlijk wat interpretatieruimte voor de schuldbemiddelaar. Van een wettelijk minimum leefgeld is geen sprake, noch is bepaald welke uitgaven door dit leefgeld moeten worden gedekt. Behoort de energiefactuur toevallig tot de 'vaste' uitgaven, of wordt die van het schamele leefgeld afgehouden.

Bij dit soort hulpverlening mag je verwachten dat de betalingen van de cliënt goed gebeuren. De rechter kan dan al beslist hebben dat je geld beheerd wordt, sommige schuldbemiddelaars betalen zonder boe of ba niet alle rekeningen omdat er te weinig inkomsten zijn.

De leverancier kan je contract opzeggen en dan moet je op zoek naar een nieuwe leverancier. Maar door de vrije markt kiezen leveranciers zelf met wie zij een contract afsluiten. Zij kunnen dus mensen met schulden weigeren. Als je geen nieuwe leverancier vindt, zal de netbeheerder een budgetmeter plaatsen en elektriciteit leveren. Als je ook je rekeningen bij de netbeheerder niet meer betaalt, dan zal de netbeheerder je dossier op de LAC brengen. De LAC zal dan beslissen of je afgesloten wordt of niet.

Een vaak gehoorde opmerking is dat mensen vaak niet weten waar ze staan. Ze hebben zelden zicht op het wel en wee van hun eigen portemonnee. Zowel het OCMW als de bemiddelaar in het kader van de collectieve schuldenregeling laten na hun cliënten regelmatig en op duidelijke wijze in te lichten over hun inkomsten en uitgaven.⁷⁶

Hulpverlening: een lichtpunt in de duisternis?

Het is duidelijk dat de liberalisering van de energiemarkt veel mensen opzadelt met extra kopzorgen. Mensen die steun, hulp of raad willen, kloppen in eerste instantie aan bij diensten of instanties waarmee ze enigszins vertrouwd zijn. Maar armoede leidt tot isolatie en vluchtgedrag, tot gevoelens van schaamte. Er is schroom, zelfs ten aanzien van het OCMW. Niet alleen moet een 'derde' weeral de kastanjes uit het vuur halen, er speelt ook de angst voor 'professionele inmenging'; een hulpverlener toelaten staat voor velen gelijk aan het ondergaan van eisen en bemoeienissen zoals je brommer verkopen of je TV wegdoen. Zelfs op een vrijblijvende hulpvraag reageren een aantal OCMW's nogal vaak met de dwingende aansporing om in budgetbegeleiding of budgetbeheer te gaan; wat mensen eerder als een dwang dan als een steun ervaren, omdat ze niet meer mee naar een oplossing kunnen zoeken.



We vermeldden al dat de inbreng van een hulpverlener bijna noodzakelijk is. Een voorwaarde voor degelijke, resultaatgerichte hulp is echter wel een geïnformeerde hulpverlener. Hij moet op de hoogte zijn van de problematiek en procedures van de liberalisering en de cliënt wijzen op zijn rechten (zoals beschermde klant, sociale tarieven, Energiefonds). En daar knelt vaak het schoentje.⁷⁷

Cliënten hebben recht op begrijpelijke informatie die is aangepast aan hun mogelijkheden en hun situatie. Dat betekent dat de hulpverlener de cliënt ook uit eigen beweging moet inlichten over voordelige tarieven en de toelage uit het Energiefonds. Door armen belangrijke informatie te onthouden, wordt de afhankelijkheid - ook van andere diensten - vergroot en de kans om zelf problemen aan te pakken reeds bij voorbaat gefnuikt.⁷⁸ Het gebeurt zelfs dat mensen naar huis worden gestuurd omdat de hulpverlener hen niet kan helpen. Gebrek aan kennis over de materie maakt dat een heleboel pistes of mogelijkheden links blijven liggen. Hulpverleners verdrinken in de regelgeving en krijgen te weinig vormingskansen.⁷⁹

Daarnaast komen mensen die budgetbegeleiding vragen bij het OCMW soms van een kale reis terug: ze worden geweigerd of op een wachtlijst gezet. En dat terwijl alleen afbetalingsplannen via het OCMW aanvaard worden door de leveranciers, ondanks het feit dat de wetgeving meer ruimte biedt.

Wanneer een klant voor de LAC moet verschijnen, hoopt die goed verdedigd te worden door de maatschappelijk werker van het OCMW. Armen willen wel afbetalen, maar het moet ook haalbaar zijn. Hier is de ontgoocheling vaak groot, men heeft vaak het gevoel dat de maatschappelijk werker 'de kant' van de leverancier kiest. Van het OCMW verwachten we een fundamentele houding van aanvaarding ten aanzien van cliënten. Er mag geen afwijzing zijn en de zaak moet steeds samen mét hen worden aangepakt. Ook de OCMW-raad moet die stelling onderschrijven.

Toch is het OCMW voor vele mensen met betalingsproblemen een opvangnet.

Tekstje VVSG?

Volgens de Wet van 4 september 2002 (Belgisch Staatsblad 28/09/02) moet het OCMW mensen begeleiden die betalingsmoeilijkheden hebben

met hun elektriciteits- en gasrekeningen. Die begeleiding bestaat uit het onderhandelen over de afbetalingsplannen en het opzetten van budgetbegeleiding. Om die taken uit te voeren, krijgen de OCMW's extra middelen om personeel aan te werven. Daarnaast moeten zij ook financiële steun toekennen aan mensen die hun elektriciteitsrekening wel willen, maar niet kunnen betalen. Ook daarvoor worden extra middelen ter beschikking gesteld.

Het Observatoire du Crédit et de l'Endettement en het Verbruikersatell e evalueerden het Sociaal Energiefonds in 2004. De evaluatie toont aan dat het Sociaal Energiefonds niet zo efficiënt werkt als het zou kunnen. Heel wat OCMW's besteden van dit fonds te veel aan personeel voor budgetbeheer en gebruiken het niet voor tussenkomsten. Andere OCMW's doen dit wel, maar hanteren strenge voorwaarden. Vaak wordt het fonds achter de hand gehouden voor mensen die gedurende enige tijd gedwee het budgetbeheer volgen, hoe moeilijk het hun levensomstandigheden ook maakt. Maar om in budgetbeheer te gaan, zijn er soms wachtlijsten. Zij moeten minstens zes maanden wachten vooraleer hun budgetbeheer kan starten. Dat is onbegonnen werk als de energieleveranciers massaal mensen gaan droppen. Als het energiefonds in het leven werd geroepen om mensen te helpen die hun nutsvoorzieningen niet kunnen betalen, waarom worden armen dan niet op de hoogte gebracht van het bestaan van dat fonds?⁸⁰

Opbouwwerkproject energie en armoede van PRISO

We hebben allemaal, gelukkig maar, een boel rechten: recht op huisvesting, recht op onderwijs, recht op werk, recht op recht. Tegelijk weten we ook dat niet iedereen even vlot toegang heeft tot die rechten. En precies voor die groepen die het moeilijk hebben om zelf hun deel van de rechten te krijgen, wil het opbouwwerk op de barricade staan. Dat doen we door individuen samen te brengen in groepen. Dat kan gaan over groepen van sociale huurders, mensen in armoede, campingbewoners, laaggeschoolde werkzoekenden, wijkbewoners enzovoort.

Die mensen samenbrengen, is niet voldoende. Het is onze stellige overtuiging dat zichzelf bijzonder goed weten waar het fout loopt. Zij zijn gekopt en gemazeld door ervaringen van uitsluiting. Het is aan henzelf om de problemen levensecht te beschrijven en te duiden. Een heldere omschrijving van de problemen is immers een eerste stap naar een goede oplossing.

Zo georganiseerd is deze aanpak in groep al een kans om er opnieuw bij te horen. En om gehoord te worden. Het is met andere woorden al een meerwaarde op zich.

Gehoord worden is uiteraard geen eindpunt, maar moet een tussenstap zijn om tot zichtbare oplossingen te komen zodat de oplossingen op een positieve manier ingrijpen op het leven van de doelgroep. Dat kan gaan over een beter toegankelijke sociale huisvestingsmaatschappij of over het recht op minimale energielevering, ook wanneer de abonnee niet kan betalen.

Die oplossingen realiseren we meestal niet alleen. Om tot verandering te komen sluiten we coalities. Dat kan samen met de vakbonden, met andere verenigingen waar armen het woord nemen, met het algemeen welzijnswerk, maar ook met de betrokken overheden.

Opbouwwerk komt op voor de rechten van iedereen. Maar middengroepen weten meestal wel zelf hoe ze hun rechten moeten vrijwaren. Daarom heeft het opbouwwerk speciale aandacht voor groepen die kampen met armoede en uitsluiting. Zeker nu deze groepen politiek nog minder interessant worden, is extra aandacht nodig. De meeste partijen drummen immers samen in het centrum en komen op voor de belangen van de veel talrijkere middengroepen.

Projectwerk

Opbouwwerk staat ook voor projectwerk. Dat betekent dat we slechts tijdelijk rond een bepaalde problematiek aan de slag gaan. Eens de doelstelling behaald, richten we ons op een nieuw probleem.

En dat willen we doen met de meest verregaande betrokkenheid van de doelgroep. Participatie in het project en in het proces van verandering zijn geen loze begrippen in het opbouwwerk. Het spreekt voor zich dat betrokken zijn én loslaten voor het opbouwwerk en de doelgroep steeds opnieuw een moeilijk parcours is.

PRISO of het Provinciaal Instituut voor de samenlevingsopbouw.

PRISO is één van de acht RISO's in Vlaanderen, één voor elke provincie en telkens nog één voor de steden Antwerpen, Brussel en Gent. Daarnaast is er een Vlaams Instituut ter ondersteuning van de opbouwwerksector (VIBOSO).

Als kleinste RISO, met slechts vier decretale opbouwwerkers willen we toch een verschil maken. In het nieuwe meerjarenplan (2003-2008) liggen de accenten op wonen, armoede en leefbaarheid.

Waarom we meewerken aan de campagne

Als drijvende kracht van het project 'armoede en energie' kunnen en willen we ook in het licht van voorgaande niet anders dan actief meewerken aan de campagne.





Hoofdstuk 4

Voldoende energie is een basisrecht voor iedereen



Leven zonder energie is mensonwaardig. In deze campagne eisen we dan ook dat afsluiten nooit meer kan! Maar ook voldoende energie moet een basisrecht zijn voor iedereen. We beschrijven de knelpunten en stellen voor hoe het beter kan/moet.

De knip erop met de budgetmeter

In 2004 werden 43.455 mensen gedropt door hun commerciële leverancier. 9.883 van hen schakelden over naar een andere leverancier. 33.572 vonden niet tijdig een andere: hen rest enkel het opvangnet van de netbeheerder.⁸¹

40.000 Vlaamse gezinnen kunnen elektriciteit niet betalen



De Vlaamse elektriciteitsleveranciers hebben het afgelopen jaar 20.000 wanbetalers aan de deur gezet. Meer dan de helft van hen zit ook in de knoei met zijn gasrekening. Er komen er elke maand 2.000 bij.

Dat blijkt uit de cijfers van GeDIS, het sociaal vangnet van de distributienetbeheerders dat de wanbetalers met een budgetmeter uit de rode cijfers helpt.

Precies 19.964 gezinnen in Vlaanderen ondervinden elke maand de grootste moeite om hun elektriciteitsrekening te betalen. 13.608 – vaak dezelfde – gezinnen hebben last met hun gasrekening. Sinds de vrijmaking van de energiemarkt zijn de gas- en

elektriciteitsmaatschappijen niet langer verplicht die wanbetalers een minimumstroom te leveren. Na enkele aanmaningen mogen ze de slechte klanten gewoon dumpen.(...) ⁸²

Meteen doet de budgetmeter zijn intrede en is men geen ‘gewone’ klant meer. Mensen in armoede zijn bang van de gevolgen van zo’n budgetmeter en ervaren hem als vernederend en stigmatiserend. Ze hebben geen keuze meer en worden ‘gestraft’ met de budgetmeter. ⁸³ Eind 2004 zijn er zo in totaal 11.623 geplaatst, al dan niet in gebruik.

Begin 2004 verbruikten 6.625 gezinnen daadwerkelijk elektriciteit via een budgetmeter. In de loop van 2004 kwamen daar nog 616 gezinnen bij. Op 31 december 2004 verbruikte 0,29% van alle Vlaamse gezinnen stroom via een budgetmeter. ⁸⁴ Dat is slechts een derde van het totaal aantal gezinnen dat door de netbeheerder van elektriciteit wordt voorzien en het gevolg van de achterstand die de netbeheerders hebben in het plaatsen van budgetmeters.

De budgetmeter wordt pas uitgeschakeld als de klant zijn achterstallige rekeningen heeft vereffend en een nieuwe leverancier bereid vindt hem op te nemen in zijn klantenbestand. Maar onrealistische afbetalingsplannen - samen met de maandelijksse voorschotten spreken we al gauw van een derde van het inkomen – brengen hem geen stap vooruit. Bovendien is het vanuit een dergelijke situatie geen sinecure om een nieuwe leverancier te vinden. Het schrikbeeld van een lang leven met de budgetmeter is dan ook geen fictie. ⁸⁵

Daarin schuilt dan ook het drama: bij het niet-heropladen van de budgetmeter wordt de LAC ingeschakeld en dreigt de afsluiting omwille van ‘klaarblijkelijke onwil’. ⁸⁶

In de praktijk brengt de budgetmeter heel wat problemen met zich mee. We zetten de zeven voornaamste op een rij. ⁸⁷

Plannen op langere termijn

Vele armen vinden het moeilijk om met het systeem van voorafbetalingen te werken. De klassieke spreiding van betaling via tussentijdse

facturen valt weg. Werken met een budgetmeter houdt in dat er steeds geld beschikbaar moet zijn om de meter te voeden. De praktijk wijst uit dat 70% van de energie in de winter wordt gebruikt. Waar halen klanten hun centen vandaan om die 70% in de winter op te hoesten? Met het huidige facturatiesysteem betaalt de verbruiker maandelijks een vast bedrag, ongeacht het seizoen. Het voordeel van een budgetmeter, namelijk dat de elektriciteitsmaatschappij direct haar geld heeft, is een nadeel voor de gebruiker. De klant betaalt naargelang het verbruik op het moment zelf, wat in de winter hogere kosten met zich meebrengt.

Te weinig oplaadterminals

Het huidige aantal oplaadterminals beantwoordt niet aan de aantallen die netbeheerders in hun actieplan vooropstelden. Volgens het Energiebesluit moet één oplaadterminal 10.000 inwoners bedienen, met een minimum van één oplaadpunt per gemeente. In stedelijke gebieden moet de klant binnen een straal van drie kilometer zijn budgetmeter kunnen opladen.

In het actieplan werden 316 oplaadpunten voorzien. Momenteel zijn er 233, waarvan 217 in OCMW's, 1 bij een gemeentebestuur en 15 in klantenkantoren van de netbeheerders. In 2004 werden er 33.253 oplaadingen uitgevoerd, 7.176 daarvan bij het OCMW en 26.077 in de klantenkantoren van de netbeheerder.⁸⁸

Er worden nog 25 oplaadpunten gepland zodat het totaal op 258 komt. Volgens het actieplan moeten er nog 58 oplaadpunten uitgebouwd worden.

In een evaluatiedocument van GeDIS over de openbaredienstverplichtingen lezen we dat er *“Vandaag geen overbelasting [wordt] gesignaleerd uit de operationele oplaadpunten en er uit de grote steden geen vraag [is] naar bijkomende oplaadpunten. Verdere uitbouw moet gebaseerd zijn op de reële noodzakelijkheid (via een regionale berekening van het aantal geplaatste budgetmeters of van het gemiddeld aantal oplaadingen in de regio).”*⁸⁹

De overbelasting van oplaadpunten is slechts één onderdeel van de klantvriendelijkheid van het systeem. Bovenstaande conclusie gaat volledig voorbij aan de bereikbaarheid van oplaadpunten en de tijdrovende en financiële gevolgen voor de klant. Het gebrek aan voldoende oplaad-

terminals heeft tot gevolg dat mensen al snel een halve dag onderweg zijn om hun budgetkaart op te laden. Velen zijn namelijk aangewezen op het openbaar vervoer; het bedrag dat ze beschikbaar hebben voor het opladen gaat daarmee al voor een deel op aan vervoerskosten.

Beperkte openingsuren

De openingsuren zijn geen toonbeeld van klantvriendelijkheid en laagdrempeligheid. Ze zijn vaak zo beperkt dat mensen voor verrassingen komen te staan wanneer hun krediet op is en ze het hulpkrediet verkeerd hebben ingeschat. Het is bovendien niet voor iedereen mogelijk om tijdens de openingsuren de meter op te laden. Een oplaadpunt dat bijvoorbeeld enkel tijdens de kantooruren open is, is niet toegankelijk voor werkende mensen in armoede.⁹⁰

Kosten bij het opladen

In sommige oplaadpunten worden er kosten voor het opladen aangerekend: 2,5 euro van het oplaadbedrag wordt afgehouden voor bankkosten. Je moet die betalen omdat de netbeheerder bij Dexia-bank is aangesloten en het geld dat je oplaadt voor je budgetmeter op die rekening moet terechtkomen. Als je betaalt bij de bank van de post, wordt 2,5 euro van het bedrag dat je oplaadt afgehouden om de betaling van de postrekening naar de Dexiarekening uit te voeren. Als je bij een andere bank bent, kunnen de kosten nog hoger oplopen. Als je bij Dexia aangesloten bent, kost het opladen niets. Een man uit Turnhout getuigt dat hij sinds de liberalisering zo al meer dan 100 euro aan oplaadkosten spendeerde. Armen kunnen geen grote bedragen opladen, dus moeten ze die oplaadkost vaak betalen.

Wij vragen uitdrukkelijk aan de overheid dat het opladen van de budgetmeterkaart in alle gevallen gratis is.

Opladen om schulden af te betalen

Armen getuigen dat de budgetmeter soms wordt gebruikt om schulden af te lossen. Eerst gaat er een aanzienlijk bedrag af voor de opgebouwde schulden en pas dan wordt er nog een beetje nieuw krediet toegevoegd. Dat is in strijd met de Wet op de openbardienstverplichtingen:

de wetgever voorziet dat slechts een gedeelte (35% van het opgeladen bedrag) voor de afbetaling van bepaalde schulden (het verbruik op 6 ampère) mag gebruikt worden. Maar wie kan daar op toezien?

De budgetmeter degraderen tot een afbetalingsmeter is echt onaanvaardbaar; het doet afbreuk aan het principe van de minimumlevering en het ondermijnt krap uitgetekende afbetalingsplannen.

De kosten voor een budgetmeter

Beschermde klanten krijgen geen kosten aangerekend voor de installatie en het gebruik van een budgetmeter. Het statuut van 'beschermde klant' sluit echter heel wat andere mensen met een laag inkomen uit. Zij moeten wel betalen voor de budgetmeter. Dat is niet logisch. De categorieën van 'beschermde klanten' moeten dringend uitgebreid worden zodat mensen die moeten rondkomen met een lage werkloosheid- of ziekte-uitkering ook vrijgesteld worden van deze kosten. Het zou zelfs nog logischer zijn dat iedereen die verplicht wordt een budgetmeter te gebruiken, die ook gratis ter beschikking krijgt.

Momenteel moeten klanten ook nog zelf aantonen dat ze beschermde klant zijn, omdat de netbeheerder die informatie niet heeft en hij anders de voordelen voor een beschermde klant niet kan toekennen. Er moet dringend een systeem van automatische toekenning komen.

Risico's

Een budgetmeter kan geplaatst worden zonder voorafgaande verwittiging. Klanten komen zo wel eens voor verrassingen te staan. Wie over een budgetmeter beschikt en zijn budgetmeter niet oplaadt, riskeert op 6 ampère terug te vallen. De stroombegrenzer treedt namelijk in werking wanneer het opgeladen bedrag en het hulpkrediet van de budgetmeter zijn opgebruikt. Sommige verhuurders staan de plaatsing van een budgetmeter niet toe waardoor de huurder automatisch een stroombegrenzer krijgt.

Is de plaatsing van een budgetmeter de ideale oplossing bij betalingsproblemen? De meningen zijn verdeeld. Vele armen voelen zich gestigmatiseerd en vinden de budgetmeter een straf bovenop de problemen die ze al hebben. Anderen zien het als een adequate oplossing

om hun budget onder controle te houden en niet dieper in armoede weg te zinken.

In elk geval is het positief dat de budgetmeter ook een ecologische functie heeft. Hij kan namelijk dienen als instrument om op een milieubewuste manier om te gaan met energie. Als men zuinig energieverbruik wil stimuleren en activeren, dan moet de huishoudelijke afnemer deze meter makkelijk (en gratis) kunnen meenemen, zelfs bij regelmatige verhuis. Ook moet een klant die een vrijwillige aanvraag tot plaatsing doet, deze budgetmeter in huis kunnen halen. Maar er zijn momenteel te weinig budgetmeters beschikbaar om mensen die uit energiebesparende overwegingen bewust willen kiezen voor een budgetmeter, te helpen.

Zelfs de huidige norm van 3.500 effectieve plaatsingen van budgetmeters per maand (uitgezonderd de vakantiemaanden en december en januari) is moeilijk realiseerbaar. Technici moeten te veel zinloze bezoeken afleggen om vast te stellen dat er geen budgetmeter kan geplaatst worden (geen toegang, leegstand, technisch onmogelijk).

De bijkomende ecologische functie zwakt in elk geval het bestrafende element van de budgetmeter enigszins af en bijgevolg ook de stigmatisering.⁹¹

De misère van de 6 ampère



Ik beschikte toen over één kleine kookplaat, dus daar kon ik al geen grote hoeveelheden soep of aardappelen op koken. Wij waren wel met vijven! Dus ik zette een kleine kookpot met aardappelen op de kookplaat en een andere op een omgekeerd strijkijzer (geen stoomstrijkijzer) geklemd tussen vier bakstenen. Dat gaat heel goed, het duurt alleen wat langer.

Probleem was wel dat de koelkast dan uitgetrokken moest worden en we ook geen TV of een ander elektrisch apparaat mochten laten aanstaan. Zelfs het licht moest uit.

Eieren kookte ik in een waterkoker. Dan kon ik ondertussen nog koffie zetten en de kinderen konden naar TV kijken. Terwijl het vlees bakte, hield ik de aardappelen warm op de radiator (dat kan alleen als je geen elektrische verwarming hebt) In die periode ben ik wel heel creatief geworden wat koken betreft. Ik heb nog een paar an-

dere ideetjes, waarvan ik er momenteel nog enkele van gebruik om energie te besparen.

Frieten bakken? Vergeet het maar. Wassen met de wasmachine ging niet. Alleen met de hand en dan druipnat buitenhangen en niet te hard wringen. Gelukkig kon ik wel strijken (zonder licht) terwijl de jongens voor TV zaten. Zij wilden geen gekreukte kleren aandoen.

Om de twee dagen konden er zich twee wassen in bad, in hetzelfde water. Dat zorgde natuurlijk weer voor problemen. Wie eerst en wie in het water van de andere? Dus heb ik een beurtrol ingevoerd.

Maar ook deze donkere tijd (letterlijk en figuurlijk) ging gelukkig voorbij. Ik weet dat de kinderen, nu ze alleen wonen, bewuster met de nutsvoorzieningen omgaan. En ik ook.⁹²

Een huishouden draaiende houden op 6 ampère (1.320 watt) is onmogelijk. Een goede verzorging garanderen aan kinderen en ouders, is uitgesloten. Het gebruik van het ene toestel verhindert het gebruik van een ander. Het is schrijnend dat een aantal mensen nog steeds gedwongen wordt het hoofd boven water te houden met 6 ampère. Die zijn bovendien niet gratis. Het verbruik op 6 ampère moet je betalen via het bedrag dat je de volgende keren op de budgetmeter oplaadt (telkens maximaal 35% van het opgeladen bedrag). Als je je kaart gedurende een lange periode niet meer oplaadt, zal je een factuur ontvangen. Wil je opnieuw kunnen genieten van de volledige stroomtoevoer, eist de energimaatschappij eerst de afbetaling van de gehele schuld. Dat betekent dat een gezin misschien zelfs nooit meer aangesloten geraakt.

Maar klanten verbruiken niet volgens hun inkomen, maar naargelang hun behoefte. Voor een huishouden dat bijvoorbeeld elektrisch kookt of verwarmt of een wasmachine heeft, is leven op 6 ampère onmogelijk.



Al jaren leef ik met 6 ampère. Ik heb het vertrouwen in het OCMW verloren. Ik trek mijn plan en ben zelfs heel fier over mijn witte was. Ik warm water op op de kachel en giet het in de wasmachine. Zo kan ik wassen op 60°.⁹³

Daarom moet per huishouden en per gezinssamenstelling onderzocht worden wat de precieze nood is, zodat op basis daarvan het aantal ampère kan worden verhoogd. De minimumlevering van 6 ampère moet dus verhoogd worden met ampères naargelang het aantal gezinsleden, de woonsituatie en de verwarmingsbron. In sommige, sociale huurwoningen kan men immers alleen elektrisch verwarmen. Vanaf het ogenblik dat de abonnee afbetaalt, moet er opnieuw volledige stroom worden voorzien. Het moet uitgesloten zijn dat iemand langer dan 6 maanden moet leven met een stroombegrenzer. Bovendien moet de LAC ingeschakeld worden vóór het plaatsen van de stroombegrenzer en moet haar advies een bindend karakter krijgen.

Op 1 januari 2004 waren 4.900 stroombegrenzers actief. In de loop van het jaar werden er nog 426 geplaatst, en 454 uitgeschakeld.⁹⁴

Afsluiten is uitsluiten



We moesten alles van één inkomen betalen. Maar mijn man gooide het geld door deuren en vensters buiten en betaalde geen rekeningen. Zolang we nog samenwoonden, vond hij altijd nog wel een oplossing zodat we niet werden afgesloten. Maar toen hij wegging, vlak na de geboorte van ons jongste kind, begonnen de problemen. Hij had amper zijn koffers gepakt of de man van de elektriciteit kwam de meter verzegelen. Niet lang daarna kwam de man van het gas en werd ook die meter verzegeld. Ik zat daar met drie kinderen: 6 jaar, 3 jaar en eentje van een paar weken oud. Het was midden in de winter en ik had geen verwarming en geen elektriciteit. Eten koken ging niet, verwarmen ging niet, een bad of douche nemen was niet meer mogelijk.

Van de bureu kreeg ik enkele dagen later een klein campingvuurtje zodat ik toch wat soep kon maken of iets kon opwarmen voor de kinderen. Diezelfde bureu hebben bij mij toen een klein houtkacheltje geplaatst zodat ik toch een klein plaatsje kon verwarmen en we niet altijd in de kou moesten zitten. Dit maakte dat ik en de kinderen echt in de keuken leefden. Eten, wassen en plassen gebeurde toen allemaal in een kamertje van twee meter op vier meter. Maar dat was de enige plaats in huis waar het lekker warm was. En alles moest ge-

beuren bij het licht van enkele kaarsen. Ondertussen had ik ook via via een kookfornuis kunnen bemachtigen dat op gasflessen werkte. Dus hadden mijn kinderen het warm en kon ik weer eten koken. Het OCMW werd op de hoogte gebracht van onze problemen en zij hebben bemiddeld bij de maatschappijen. Maar vooraleer dat alles in orde was, waren er toch wel enkele weken verstreken. Ik heb toen alleen alle achterstand betaald en gezworen dat mij dat nooit meer zou overkomen.⁹⁵

Volledig afsluiten kan volgens de letter van de wet nog steeds. Maar leven zonder energie is leven in isolatie en in stress. Steeds is er die spanning over hoe de dag heelhuids doorkomen, hoe de kinderen zo goed mogelijk verzorgen, ondertussen erover wakend dat niemand zich pijn doet (in het donker!) of zich verbrandt aan de kaarsen die noodgedwongen het huis sieren. Afsluiting betekent dus veel geld uitgeven aan kaarsen, nauwelijks in staat zijn jezelf en je kinderen van enige basishygiëne te voorzien, sneller ziek worden en bijgevolg extra geld uitgeven aan doktersbezoeken.



Het afsluiten van energie duwt mensen nog dieper in de put. Ik mocht van mijn man niet meer buiten komen. Ik was bang als de bel ging; ik kroop weg in het tuinhuisje.

Op 1 januari 2004 waren 1.887 elektriciteitsafnemers en 1.165 aardgasafnemers afgesloten. Eind 2004 waren dat er respectievelijk 2.251 en 1.189.⁹⁶

Van de 8.731 dossiers die tussen juli 2004 en maart 2005 werden ingediend bij de LAC, werd 56% afgesloten, waarvan bijna de helft met een voorwaardelijke clausule. Die houdt in dat de klant nog een aantal dagen extra (meestal 3 weken) de tijd krijgt om via GeDIS of het OCMW tot een afspraak te komen; wat in vele gevallen ook lukt.⁹⁷



Toen mijn jongste een jaar oud was, moest ik een opleg van 50.000 Bfr. betalen. De conteur was doorgeslagen maar we wisten het niet tot de afrekening kwam. Ze hebben een nieuwe geplaatst, maar ik moest het toch betalen omdat het verlies aan de binnenkant zat (aan

de buitenkant zouden ze het voor hun rekening genomen hebben). Ik kon het niet betalen. Eerst hebben ze Coditel afgesloten, dan de elektriciteit, ze zouden het gas ook afsluiten, maar dan ben ik naar het OCMW gegaan. Ik moest met een kaars naar boven om de kinderen naar bed te brengen. Ik kon ook mijn papflesverwarmer niet gebruiken en moest de fles warmen in een kom bij kaarslicht. Ik ben naar de maatschappij geweest om een afbetalingsplan te vragen, ik werd er afgesnauwd. Ik moest elke maand 10.000 Bfr. afbetalen maar daarbij had ik nog mijn gewone rekening van 5.000 Bfr. per maand. Ik kon dat niet.⁹⁸

De wet bepaalt dat volledig afsluiten kan wanneer er sprake is van onwil. Het onderscheid tussen mensen met geld en mensen in een uitzichtloze situatie wordt hierbij te weinig gemaakt. De wet spreekt nochtans van mensen die wel de financiële middelen hebben om hun factuur tijdig te betalen maar dat desondanks niet doen. Als het evenwicht tussen inkomsten, uitgaven en schulden totaal zoek is, kan men bezwaarlijk van kwade wil spreken. Mensen die de eindjes niet meer aan elkaar kunnen knopen, verkeren niet in staat van onwil maar van onkunde. Toch worden mensen in armoede nog steeds afgesloten van energie en dus ook van de samenleving. Men blijft hardnekkig vergeten dat mensen die amper geld hebben om hun kroost te voeden, nu eenmaal worden gedwongen tot andere prioriteiten.⁹⁹

Een sanctie als de totale afsluiting van energie is de ultieme vernedering. We dagen iedereen uit om met een leefloon van om en bij de 800 euro per maand steeds stipt de rekeningen voor huur, gas en elektriciteit, schoolkosten en doktersbezoek te betalen. Het is dan ook onbegrijpelijk dat armen wettelijk gedwongen worden mensonwaardig te leven. Een beschaafde maatschappij deze naam waardig, moet deze maatregel, die enkel en alleen de uitsluiting en isolatie van de armen dient, uit de wet schrappen.¹⁰⁰ Dus: NOOIT MEER AFSLUITEN! Het huidige bestraffingssysteem - afsluiten van energie als sanctie voor wanbetaling - is compleet zinloos en naast de kwestie, juist omdat de oorzaken elders liggen.

Met het goedkoper maken van energie alleen los je de armoedeproblematiek ook niet op. Om het probleem van de (niet-betaling van de)

elektriciteitsfacturen terdege aan te pakken, moet in de eerste plaats een oplossing gezocht worden voor de armoede in het algemeen.



Verschillende mensen onder ons maken het dus dagelijks mee dat hun elektriciteit plots wordt afgesloten en anderen dat ze op 6 ampère worden gezet..

En dan maar wachten...

wachten op de LAC, wachten op een her aansluiting en zoeken naar geld om een derde van de schuld te kunnen betalen.

Het kan soms lang duren eer je weer iets van elektriciteit hebt...

Je kan niets doen en je ziet dat ook je kinderen eronder lijden.

Je moet gaan slapen als het donker wordt,

je hoort geen nieuws meer,

je kan niet meer deelnemen aan het gewone leven

want je kunt niet meer meepraten met anderen

die de voetbal gezien hebben op TV of een spannende film zagen.

Eigenlijk ben je niet alleen afgesloten van elektriciteit,

maar ook van de anderen en van de samenleving!

En ondertussen word je geoordeeld en veroordeeld,

en moet je overal horen hoe het allemaal je eigen fout is:

“als je dat en als je dat, dan...”

Maar... niemand hoort het héle verhaal

of luistert eventjes naar hoe het zover kon komen

en welke stappen jij allemaal al gezet hebt in je leven.

En toch... geven we niet op en blijven we telkens weer zoeken hoe we staande kunnen blijven.

En we verzetten ons met zijn allen tegen dit onrecht,

opdat wij en ook anderen het niet meer moeten meemaken,

want afsluiten is uitsluiten!¹⁰¹

De Lokale Adviescommissie (LAC): medestander of tegenstander?



Ik ben een alleenstaande vrouw met 5 kinderen en werd afgesloten zonder een bespreking op de LAC. Om heraangesloten te worden, moest ik een derde van mijn schuld in één keer afbetalen. Ik betaal de maandelijks 174 euro voor de energiefactuur en 100 euro voor de afbetaling van de schulden. Pas ná bemiddeling van een vereniging werd mijn gezin op 6 ampère gezet.¹⁰²

In elke gemeente bestaat een LAC dat onder voorzitterschap van het plaatselijke OCMW de dossiers bespreekt van mensen die de netbeheerde wil afsluiten.

In 2004 hadden er in Vlaanderen 217 zittingen van de LAC's plaats en werden 2.680 dossiers ingediend. Het aantal dossiers per zitting varieerde tussen de 1 en 118 dossiers, met een gemiddelde van 12. De stad Antwerpen alleen is goed voor bijna 30% van alle dossiers, Gent voor 15%. De andere 55% wordt verdeeld over alle andere gemeenten waar in 2004 minstens 1 LAC-zitting doorging (115 gemeenten). Tussen juli 2004 en maart 2005 waren er 591 zittingen van de LAC's met 8.731 dossiers, dus bijna 1 op 4 klanten van de sociale netbeheerder.¹⁰³ GeDIS schat dat het aantal zittingen naar 150 tot 170 per maand zal stijgen *“als men op kruissnelheid is.”*

De resultaten van de LAC-zittingen worden onderverdeeld in 5 categorieën.

- 14% afgevoerde dossiers waarbij geen oplossing meer mogelijk is omwille van verhuis, ambtshalve uitschrijving, overlijden;
- 8% uitgestelde dossiers omdat er extra sociaal onderzoek nodig is;
- 18% definitief opgeloste dossiers omdat de klant betaalt of zijn meter oplaadt of er een afspraak werd gemaakt voor de plaatsing van een budgetmeter of er een contract met een andere leverancier werd gesloten;
- 4% voorlopig opgeloste dossiers omdat er een betaalplan is en
- 56% afsluitingen (met of zonder voorwaardelijke clausule).¹⁰⁴

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VWSG) en GeDIS werkten samen een procedure uit voor de werking van de LAC. De krachtlijnen van die procedure zijn *“conform het Besluit van de Vlaamse regering van 16.09.97 betreffende de samenstelling en de werking van de LAC en hebben als doel een vlotte samenwerking tussen de OCMW’s en GeDIS te realiseren in het belang van de klant.”*

Een dossier wordt één maand voor de zitting van de LAC aan de voorzitter overgemaakt;

- als de klant geen toegang heeft verleend tot de woning voor de plaatsing van een budgetmeter;
- nadat de klant gedurende twee maanden zijn budgetmeterkaart niet meer heeft opgeladen;
- vanaf het ogenblik dat er een schuld van meer dan 150 euro ontstaat.¹⁰⁵



De LAC is een nobele onbekende, zowel bij de burgers in het algemeen, als bij de meeste mensen met energieschulden. Mensen in armoede weten vaak niet dat – vooraleer tot volledige afsluiting kan worden overgegaan – zij het recht hebben om gehoord te worden door de LAC. Informatie over de werking van de LAC is dus noodzakelijk, zowel preventief naar de samenleving als remediërend voor wie er mee te maken krijgt.

De toegang tot de LAC heeft drempels. De uitnodiging vormt vaak al een eerste. Ze bereikt niet altijd de genodigden omdat er problemen zijn met de post of omdat brieven enkel gericht worden aan de abonnee en niet aan alle gezinsleden. De brief kan beter afgegeven en toegelicht worden tijdens een huisbezoek. Als het huisbezoek geen gesprek oplevert, moet er een aangetekende én een gewone zending opgestuurd worden waarvan de eerste zending minstens 15 werkdagen voor de commissievergadering. De brief moet zeer goed de bedoeling van de uitnodiging weergeven en gericht zijn aan alle huisgenoten. Het doel en de betekenis van de LAC moet duidelijk worden, net zoals de positie van de genodigde hierin, de manier waarop hij of zij zich kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een Vereniging waar Armen het Woord Nemen, de voordelen van de sociale dienst (van het OCMW) en een praktische adressenlijst van relevante diensten en organisaties.

Als de brief vergezeld wordt van een (gefrankeerde) antwoordkaart, kan de ontvangst en de komst naar de LAC bevestigd worden.

Als de uitnodiging haar doel bereikt, gaan mensen in armoede er met een bang hart op in. Voor hen is hun aanwezigheid op de LAC net zoals verschijnen voor een rechtbank. Ze voelen zich klein en nietig tegenover de vertegenwoordigers van de netbeheerders, tegenover raadsleden en maatschappelijk werkers die de macht hebben om hun energie af te sluiten. Ze denken dat ze toch aan het kortste eind zullen trekken. Slechts 10% van de genodigden verschijnt werkelijk ter zitting. Spijtig genoeg blijft dan vaak volgende redenering bij de LAC's overeind: de betrokkene die niet verschijnt op het LAC toont zich onwillig en *“wie niet horen wil moet maar voelen”*, met afsluiten als enige optie.

Vóór de vergadering van de LAC moet het OCMW samen met de betrokken persoon de situatie grondig bekijken en moet die het gevoel krijgen dat de maatschappelijk werker daadwerkelijk een partner is die aan zijn kant staat. De rol van de hulpverlener van het OCMW is om de klant mee te verdedigen en om tot haalbare voorstellen te kunnen komen. Immers, maatregelen die de LAC neemt om afsluiting te voorkomen, zijn vaak zeer pijnlijk voor mensen in armoede. Dat het OCMW hier op een dubbele stoel zit, lijdt geen twijfel.

Mensen in collectieve schuldregeling kunnen niet meer zelf handelen, dus de aanwezigheid van hun advocaat of schuldbemiddelaar moet gegarandeerd zijn. De medewerkers van de Priso-projectgroep 'energie en armoede' zijn ervan overtuigd dat er tijdens de commissievergadering nog te weinig echt naar hen geluisterd wordt en naar de achtergrond en de achterliggende problemen van mensen in armoede. Daarom willen we aanraden bij de samenstelling van de LAC een ervaringsdeskundige in de armoede te betrekken, iemand die het steeds kan opnemen voor de mensen die in armoede leven en die voor de vertaling van de problemen kan zorgen.

Indien de genodigde niet aanwezig kan zijn op de bespreking van de LAC, moet zijn of haar zaak minstens uitgesteld worden tot de volgende LAC-vergadering. Intussen mag niemand iets ondernemen dat nadelig is voor de betrokkene. Wel moet die tussentijd constructief gebruikt worden om na te gaan wat de meest aangewezen toenaderingswijze is in die bepaalde situatie. Dat kan een huisbezoek zijn, of het inschakelen van een vertrouwenspersoon.

Is in aanwezigheid van de betrokkene (of een afgevaardigde) een beslissing gevallen, dan moet de LAC deze beslissing motiveren en overmaken aan het betrokken gezin. De benadeelde partij moet bovendien het recht hebben om in beroep te gaan. Volledig afsluiten kan alleen maar wanneer de vergadering unaniem beslist. Toch gebeurt het dat de netbeheerder gezinnen volledig afsluit van stroomvoorziening, zonder vooraf de LAC te raadplegen.

Daarom moet de LAC opgewaarderd worden tot een volwaardige commissie waarin alle personen of organisaties die betrokken zijn bij het betalingsprobleem elkaar kunnen vinden, op een gelijkwaardige manier kunnen deelnemen aan het gesprek en mee de beslissing sturen. Deze

evenwaardigheid houdt ook in dat de betrokkenen zélf de mogelijkheid moeten krijgen om het LAC bij elkaar te roepen. De LAC moet bovendien gebruikt worden als instrument om armoede op het spoor te komen.¹⁰⁶

Greenpeace

Greenpeace is een internationale milieuorganisatie, die ijvert voor de bescherming van het ecosysteem aarde. Greenpeace telt meer dan 2,5 miljoen sympathisanten en heeft kantoren in 40 landen. Wereldwijd stelt Greenpeace milieuproblemen aan de kaak en stimuleert oplossingen. Het doel is een gezond en duurzaam evenwicht tussen mens en milieu. Greenpeace stelt zich volledig onafhankelijk op tegenover overheden en industrie. De financiële middelen komen enkel uit giften van de sympathisanten en de verkoop van goederen.

Greenpeace richt haar aandacht in de eerste plaats op grootschalige, grensoverschrijdende vervuiling of vernietiging met effecten op lange termijn. Het doel: belangrijke mistoestanden beëindigen. De acties van Greenpeace hebben al tot belangrijke resultaten geleid.

Greenpeace sluit het gebruik van geweld principieel uit. De acties zijn altijd geweldloos.

Greenpeace België werkt rond het klimaat, genetische manipulatie, bossen, kernenergie, oceanen en giftige stoffen.

Greenpeace België werkt mee aan de campagne van Welzijnszorg vanuit haar eigen campagne rond energie en klimaat. We vinden het een noodzaak om bij het uitdenken van oplossingen voor milieuproblemen te vertrekken vanuit de sociale realiteit. Het project van Welzijnszorg bewijst dat het mogelijk is om bruggen te slaan tussen organisaties die rond armoede werken en organisaties die rond milieu werken.

www.greenpeace.be

The logo consists of the word "GREENPEACE" in a bold, black, hand-drawn style font. The letters are slightly irregular and have a textured appearance, with some white space inside the letters, giving it a grassroots, activist feel.

Kristelijke Beweging van Gepensioneerden (KBG)

De Kristelijke Beweging van Gepensioneerden is met haar 230.000 leden de grootste sociaal-culturele vereniging voor ouderen in het Vlaamse land. Onze organisatie wil zoveel mogelijk gepensioneerden optimaal betrekken bij een democratische vereniging en beweging die gedragen wordt door de gepensioneerden zelf. Daartoe neemt KBG initiatieven die leiden tot betere levensomstandigheden voor de gepensioneerden en/of tot een betere samenleving voor iedereen. KBG biedt eveneens toegang tot sociale en culturele activiteiten: KBG wil zoveel mogelijk gepensioneerden kansen geven en motiveren om deel te nemen aan sociale en culturele activiteiten die bijdragen tot hun persoonlijke ontplooiing en/of hun deelname aan het maatschappelijke leven. Dat gebeurt door het zelf aanbieden van activiteiten of het toegankelijker maken ervan. KBG heeft achttien verbondelijke secretariaten, die op hun beurt ruim 1217 plaatselijke afdelingen verenigen.

Ook KBG stelt bij zijn leden heel wat problemen vast in verband met de liberalisering van de energiemarkt. De campagne van Welzijnszorg 'Huishouden vraagt energie!' sluit dan ook perfect aan bij wat ook KBG wil aankaarten bij het beleid.

www.kbg.be







Hoofdstuk 5

Toegang tot energie... de knelpunten

Dat alle energieleveranciers een plaatsje willen verwerven op de vrijgemaakte markt, is vanuit concurrentieoogpunt natuurlijk best te begrijpen. Minder begrip kunnen we opbrengen voor de manier waarop ze dat doen. In het opbouwproject 'armoede en energie' brengen mensen in armoede schrijnende situaties aan het licht. Verkopers deinzen er bijvoorbeeld niet voor terug om sociale huurders te strikken met het argument dat de sociale huisvestingsmaatschappij een exclusiviteitscontract heeft met hun firma. Of er wordt korting beloofd, maar niet automatisch gegeven, als klanten via een domiciliëring betalen.

Al vlug wordt duidelijk dat de energieleveranciers meer investeren in de werving van nieuwe klanten, dan in de zorg voor die klanten. Eens het nieuwe contract binnen is, zijn foutieve facturen, laattijdige afrekeningen, onduidelijke informatie en onpersoonlijke standaardbrieven soms meer regel dan uitzondering.



Hoe het begon.¹⁰⁷

N. woont met haar 2 kleine kinderen en zieke man E. in een huurwoning in Beerse. E. komt nooit buiten, N. werkt een paar uren als PWA'ster. N. weet niet wat ze eerst moet betalen; rekeningen en deurwaarders komen tegelijkertijd. Energierekeningen blijven daardoor soms liggen.

28 juli 2004: wordt N. afgesloten?

N. ontvangt twee brieven tegelijk: één van Electrabel en één van netbeheerder Iveka. De brief van Electrabel spreekt over stopzetting van contract en levering van elektriciteit en gas. Ten laatste 10 dagen voor de afsluitdatum van 1 september 2004 moet telefonisch ge-

reageerd worden én aan de voorwaarden voldaan worden om klant te kunnen blijven. De brief van Iveka verwijst naar de mogelijkheid om te zoeken naar een andere leverancier via Internet of Teletekst. Indien Iveka geen bericht krijgt van een nieuwe leverancier zal GeDIS een budgetmeter komen plaatsen.

Op zoek naar hulp.

N. vraagt hulp aan O. van de Welzijnsschakel. O. neemt contact op met het OCMW. Daar zien ze hulp niet zitten, ook niet via het Sociaal Energiefonds.

O. belt naar Electrabel. De schuld bedraagt 706 euro (dit is 609 rekeningen en 96 dropkosten). Electrabel besliste zelf over deze dropkosten. Ze worden extra aangerekend, naast de kosten voor rappels en ingebrekestellingen die wettelijk voorzien zijn.

Er gaat een licht op... maar niet bij iedereen!¹⁰⁸

Iedereen denkt wel eens dat het gras groener is aan de andere kant van de heuvel. Dus waarom niet veranderen van leverancier? Voor mensen in armoede blijft het idee om een eventuele overstap te wagen, vaak steken in een passieve overweging omdat ze niet over de informatie beschikken om een goede en weldoordachte keuze te maken. Hoe kom ik aan de nodige informatie? Waarop moet ik mijn keuze baseren? Welke leverancier is het goedkoopst? Moet ik wel kiezen? Wie helpt mij met mijn beslissing? Is mijn leverancier ook mijn netbeheerder, of is dat Electrabel? Allemaal vragen waarop ze het antwoord meestal schuldig blijven, en die een vrije en doordachte keuze bij voorbaat kelderden.

De Vlaamse overheid biedt informatie aan via de website van de VREG. Ook op de website van Test-Aankoop en op www.stroomtarieven.be kunnen klanten via een rekenmodule nagaan wie voor hen de voordeligste leverancier is. Spijtig genoeg zijn die informatiekanalen niet altijd bereikbaar voor mensen in armoede. Ze hebben vaak geen computer of internet. Een leverancier mag bovendien elke maand zijn prijzen veranderen, waardoor het heel moeilijk wordt om te voorzien wie volgende maand de goedkoopste is. Evenmin hebben klanten zicht op

de kosten die worden doorgerekend aan de consument; weinigen weten waarvoor de bijkomende bijdragen zoals de nieuwe energietaksen, de CREG-bijdrage en de toeslag voor het Sociaal Fonds staan.

Bij de VREG kunnen prijsvergelijkingen ook telefonisch opgevraagd worden en de resultaten per post worden verzonden. Het opbouwwerkproject 'energie en armoede' maakte samen met de Administratie Natuurlijke Rijkdommen en Energie de brochure 'Sociale maatregelen voor wie aardgas en elektriciteit koopt'. Maar ondanks die pogingen zijn burgers – en in het bijzonder arme burgers - ruim onvoldoende ingelicht over de vrijmaking van de energiemarkt. De overheid voorziet te weinig duidelijke communicatie, waardoor de klanten nog te veel zelf de nodige informatie moeten najagen. Volgens de medewerkers van het Priso-project 'energie en armoede' kan onder meer een gerichte TV-campagne heel wat mensen bereiken.

Dat er een blijvende nood is aan informatie over de werking en de mogelijkheden van de geliberaliseerde energiemarkt, wordt ook door de VREG bevestigd. De VREG stelt aan die behoefte te willen beantwoorden met concrete informatie, toegespitst op de specifieke vragen van bepaalde doelgroepen. De VREG ziet het als haar taak om zoveel mogelijk afnemers te motiveren om de mogelijkheden en opportu-niteiten van de Vlaamse energiemarkt te verkennen.



Bedrieglijke verkooptechnieken¹⁰⁹



Mijn energierekening is ongeveer 100 euro per maand. Ik kreeg in februari bezoek van een vertegenwoordiger van Essent. Hij berekende dat ik bij Essent zeker 150 euro per jaar minder zou moeten betalen dan bij Electrabel. Ik dacht: "6.000 frank is 6.000 frank!" en ik tekende. Maar wat bleek? De eerste rekening die ik kreeg van Essent bedroeg 217 euro in plaats van 103 euro. Er werden blijkbaar aansluitingskosten aangerekend. Daarnaast kreeg ik een brief van Electrabel. Ik moest 150 euro betalen voor contractbreuk! Op een bepaald moment moest ik 870 euro betalen aan twee maatschappijen! Juist in een maand waarin ik nog heel wat andere rekeningen te betalen had (brandverzekering, familiale...), kwam die miserie met de elektriciteit. Zoveel ineens, ik zag dat niet meer zitten, ik sloeg tilt! Ik ben naar de ambtenaar in de gemeente gestapt. Die heeft me geholpen. Hij heeft een afbetalingsplan geregeld. Ik betaal nu elke maand 79 euro af, naast mijn maandelijks energierekening! Ik leerde van hem dat je je contract maar kunt opzeggen drie maanden voor het afloopt.¹¹⁰

De nieuwe en nog onbekende regelgeving en een overvloed aan reclameslogans deden de consument aanvankelijk vasthouden aan zijn vertrouwde leverancier. Inmiddels winnen de nieuwkomers veld. Dat de overvloed aan reclame nog steeds verwarrend is, wordt ruimschoots goedge maakt door de energieke verkopers van de verschillende leveranciers. Zij komen maar al te graag en dan liefst onaangekondigd u persoonlijk overtuigen van de voordelen van hún contract. Dat je als nieuwe klant niets hoeft te ondernemen om van leverancier te veranderen – op het zetten van je handtekening na – is een stereotiep verkoopargument dat de eeuwige twijfelaar over de streep moet trekken. Ook een beproefde en nogal dwingende wervingstechniek is het tonen van een lijst met namen en adressen van bureaus die net zo verstandig waren om hun oude leverancier in te ruilen voor deze nieuwe. Mensen in armoede laten zich al te makkelijk paaien door die wollige verkooppraatjes, en voor ze het beseffen, worden ze opgezadeld met een nieuw contract dat helaas niet altijd goedkopere facturen garandeert. Bovendien kunnen ze vaak niet

weerstaan aan de lichte dwang van sommige leveranciers om de maandelijkse voorschotten via domiciliëring te betalen.

De aangeboden contracten beantwoorden bovendien niet altijd aan de wettelijke vereisten. Het vraagt veel kennis om de fouten erin te ontdekken. Helaas zijn de gevolgen snel voelbaar voor de klant, bijvoorbeeld wanneer hij een contract wil opzeggen om met een nieuwe leverancier in zee te gaan. Sterker nog is dat een leverancier een zoekende klant eerst een contract aansmeert, zich even later bedenkt en de klant telefonisch weigert, om dan één dag later dezelfde afgewezen klant met een schreeuwende brief welkom te heten. Begrijpe wie kan.

Onregelmatige en onduidelijke facturatie¹¹¹

Leveranciers sturen massaal bijdehandse verkopers op pad om zoveel mogelijk nieuwe klanten te werven. Maar soms overschatten ze zichzelf en moeten die nieuwe klanten maanden wachten op hun eerste factuur - er gebeuren ook geen afhoudingen via domiciliëring -, of ze krijgen hun facturen op zeer onregelmatige tijdstippen, zelfs met maandenlange tussenpozen. Op die manier creëert men schuldenbergen die niet meer te overzien zijn.



Ik was reeds 3 maanden veranderd naar Nuon en er waren nog geen afhoudingen gebeurd. Geld opzij leggen is de boodschap... maar hoeveel? Ik heb mijn geld ook voor andere dingen hard nodig.¹¹²

Mensen in armoede signaleren dat de energiefacturen erg onduidelijk zijn. Het valt echt niet mee om na te kunnen gaan of een energiefactuur of een afrekening wel klopt. Zijn het verbruik en de aangerekende kosten correct? Werd er rekening gehouden met de wettelijke hoeveelheid gratis kWh? Wat betaal ik voor mijn energie en wat voor de taksen?

Ook beloofde kortingen bij domiciliëring blijven uit tot bij de afrekening, maar daarvan worden de klanten niet op de hoogte gebracht. Wanneer de korting niet in de domiciliëring verwerkt zit, voelt de klant zich bijgevolg bedrogen.

Bij de overschakeling naar de netbeheerder blijft de vorige leverancier soms te lang facturen sturen, of de netbeheerder stuurt te vroeg een

factuur. Men weet vaak niet of de eerste factuur van de netbeheerder een voorschot betreft of niet, aangezien het bedrag voor dit voorschot niet altijd wordt besproken met de klant. Daardoor ontvangen mensen die slechts tijdelijk op deze leverancier aangewezen zijn, toch snel hoge rekeningen.



Mensen die verhuizen, moeten heel lang wachten op de eerste factuur of zijn plots nergens meer geregistreerd als klant. Dat zorgt voor problemen en veel angst. Een mevrouw uit Antwerpen stond na haar verhuis nergens meer geregistreerd. Men had het vorige contact in deze woonst opgezegd op naam van de man die er woonde, maar het contract van de leverancier stond op naam van zijn echtgenote. Officieel is deze vorige bewoonster nog steeds klant, de nieuwe bewoonster neemt nu dus energie af op haar naam. Na een paar maanden is dit probleem nog steeds niet opgelost.¹¹³

Het is nochtans van belang om de juistheid van de rekeningen te kunnen controleren, want de klanten worden geconfronteerd met heel wat fouten. Dubbele rekeningen, verkeerde eindafrekeningen, verwarring tussen voorschot en eindafrekening... het zijn vaak administratieve fouten, maar met ernstige gevolgen.



Het leven is altijd moeilijk geweest. Ik kon de vele kosten niet meer dragen en deed dan maar alsof ik de rekeningen niet zag. Ze stapelden zich op, met als resultaat hoge boetes en intresten. Ook de energie kon ik niet meer betalen waardoor ik volledig van gas werd afgesloten en voor elektriciteit op 6 ampère werd gezet.

Met de energie ging het helemaal fout. Er scheelde iets met de teller dat slechts na jaren uitkwam en maar niet opgelost raakte. Daarbij kwam de budgetmeter met alle miserie erbij.

Onlangs kreeg ik een rekening van 6.000 euro achterstallige betalingen. Er werden geen verdere details gegeven. De Priso-projectgroep 'energie en armoede' en het buurthuis steunden mij om dit uit te pluizen. Een bediende bij Netmanagement zocht vier dagen om wijs te geraken uit de rekeningen maar zelfs hij kon er kop noch staart aan krijgen. We worstelen verder...

Maar de armen ervaren niet alleen de facturen als onbegrijpelijk, ook de brieven die deze facturen begeleiden, zijn moeilijk te verstaan. Het gaat vaak om onpersoonlijke standaardbrieven die niet aangepast zijn aan de situatie van de klant en tot heel wat verwarring en onbegrip leiden.

Voor mensen in armoede leidt de onduidelijke en onregelmatige facturatie tot heel wat moeilijkheden. Zelfs de VREG erkent het probleem en vraagt eveneens steun voor het opstarten van een debat met de verschillende regelgevers zodat een 'ideale elektriciteits- en aardgasfactuur' wordt gecreëerd die voor de afnemers informatief én leesbaar is.

Gebrekkige dienstverlening door leveranciers



Wij worden al beoordeeld zodra we het kantoor betreden. Ligt het aan onze kledij? We worden door hen niet behandeld als 'klanten' maar als lastige luizen. Wij hebben hen nodig en dat weten ze. Zij gebruiken hun machtspositie en monopolie, dat voel je direct.

Heeft de klant vragen of opmerkingen, komt hij veelal van een kale reis terug. Geduld en assertiviteit zijn de sleutelwoorden. In de dagelijkse omgang met de klant is er soms een pijnlijk gebrek aan verstaanbare, correcte en respectvolle communicatie. Brieven worden niet beantwoord of zijn zo opgesteld dat de verwarring er alleen maar groter op wordt. Klantendiensten blijken onbereikbaar en telefoongesprekken eindigen meestal in een slopend en tergend lang kastje-naar-de-muur-gevecht met oneindige doorverwijsmuziekjes en een onbevredigend resultaat.



Naar een klantendienst bellen kan duur zijn. Mensen die recht hebben op een leefloon krijgen een telefoonkaart van Belgacom. Helaas kunnen deze kaarten niet gebruikt worden voor 070- en 078-nummers, terwijl de klantendiensten vaak alleen via deze nummers te bereiken zijn.¹¹⁴

Nagenoeg alle 'minder fortuinlijke' abonnees ervaren de ontvangst op kantoor als discriminerend. Als ze hun persoonlijke probleem wil-

len bespreken, moeten ze dat in de aanwezigheid van andere klanten doen omdat er geen aparte gespreksruimte is voorzien. Verder laat de bereikbaarheid van de kantoren nogal te wensen over, wat te maken heeft met reorganisaties en dus een inkrimping van het aantal kantoren. Een uitstap naar het centrale bureau van de elektriciteitsmaatschappij kost de abonnee al gauw een stevige duit. En als het eindelijk lukt om een eenduidig antwoord los te peuteren en klare afspraken te maken, weigeren leveranciers die op papier te zetten. Er zit ook geen duidelijke lijn in de behandeling.

Voorals klanten met schulden voelen zich afgewezen.



O. neemt contact op met Luminus. N. kan geen nieuwe klant worden als ze openstaande schulden heeft. Nuon vertelt aan O. dat het gezin welkom is als nieuwe klant en stuurt een infopakket op. N. ondertekent het contract en kruist aan om domiciliëring te aanvaarden.

13 augustus: Problemen van de baan?

O. maakt afspraken met N. en betaalt de openstaande schuld aan Electrabel.

Eigenaardig dat Nuon ondertussen niets van zich laat horen. Ook M. wordt voor ondersteuning ingeschakeld. M. belooft de stand van zaken te onderzoeken.

17 augustus: Veel telefoneren .

De telefoons om de 'juiste'(?) informatie te weten te komen, nam 2,5 uur in beslag: wachten, doorverwijzen, terugbellen, en nog eens wachten.

Nuon heeft zich bedacht.

Zowel de klantendienst als de back-office willen N. niet als nieuwe klant. Want "mensen met een dreiging van budgetmeter en schulden nemen wij niet als klant aan. Door de liberalisering van de markt gaan wij genuanceerd kijken wie klant kan worden."

Electrabel kwam nog leuker uit de hoek

"neen, alle schulden zijn niet betaald, er rest nog 139 euro te betalen." Hun factuur werd verzonden op 12 augustus, nét 1 dag voor de betaling van de schulden door O. De 139 euro slaat op de facturatie van juli 2004.

Problemen van beschermde klanten¹¹⁵

Het Energiebesluit legt duidelijke regels op aan de leveranciers van elektriciteit: zij mogen een beschermde klant -hij die in een welbepaalde inkomenscategorie zit en/of budgetbegeleiding heeft of onder de collectieve schuldbemiddeling valt- niet langer laten opdraaien voor de kosten van herinneringsbrieven of ingebrekestellingen. Zo heeft die beschermde klant ook bijvoorbeeld recht op de gratis plaatsing van een budgetmeter of een lager tarief.



Ondertussen wordt mevrouw V. toch gedropt door Luminus en krijgt ze hiervoor ook een schrijven van netbeheerder IVEG. We laten weten aan IVEG dat de betrokkene in budgetbeheer is en dus een beschermde klant en dat ze is overgegaan naar Electrabel maar nog wacht op een schriftelijke overeenkomst. Meerdere contacten tussen onze cliënte, Electrabel, het OCMW en IVEG (tussen alle vier en in alle richtingen) brengen geen duidelijkheid.¹¹⁶

De praktijk wijst dus iets anders uit. Vaak zijn juist de mensen voor wie deze maatregelen in het leven werden geroepen, niet op de hoogte. Ze weten niet of ze met een budgetmeter ook 100 kWh gratis krijgen of hoe het sociaal tarief verrekend wordt? Zo kende een welbepaalde leverancier vorig jaar een korting tot 10% toe maar enkel aan klanten die daarom vroegen. De informatie dat het hier om een korting gaat die niet kon toegestaan worden aan rechthebbenden op het voordeligere sociale tarief, werd er niet bij verteld.

Tegelijk regent het klachten van beschermde klanten die nog altijd wachten op hun gratis hoeveelheid kWh, en stellen verschillende leveranciers de toekomst van het sociaal tarief openlijk in vraag.



Wij ontvingen twee jaar geen gratis kWh. Noch op de eindfactuur van 2003, noch op die van 2004 werd de gratis kWh afgehouden. Als ik belde, werd steeds verteld dat het zou verrekend worden bij de volgende eindfactuur. Wij wachten nu al 2 jaar. Sinds de liberalisering werd ook het sociaal tarief niet meer toegepast? Ik maakte nochtans een attest van het OCMW over. Telefoneren naar het 078-nummer kost veel geld, ik hang meestal 10 minuten aan de lijn.

De automatische toekenning van die wettelijke rechten zou een uitkomst kunnen bieden voor dat probleem. Mensen in armoede hopen overigens op een erkenning voor andere vormen van budgetbeheer dan die van het OCMW, om recht te hebben op bepaalde tegemoetkomingen.



Als N. haar kaart wil opladen in Geel, is zij met het openbaar vervoer minstens 3 uur onderweg en betaalt minstens 5 euro voor het busvervoer. M. ging hierop door. De wet voorziet toch dat er voldoende oplaadpunten beschikbaar moeten zijn. M. werd doorverbonden. Toen kreeg M. te horen dat bij N. geen budgetmeter zou worden geplaatst. Want "van hogerhand is beslist om in de gemeenten zonder oplaadpunt geen budgetmeters meer te plaatsen." Helaas kon deze beslissing niet op papier gezet worden.

18 augustus: "sorry mevrouw, we hebben ons vergist."

N. ontvangt van Electrabel een factuur van 236 euro, te betalen voor 5 september. De 96 euro dropkosten worden opnieuw aangerekend. M. informeert. Na wat zoekwerk op de computer: "Sorry, dit is een vergissing. De factuur werd al betaald." N. mag deze factuur verscheuren. "Nee, we verzenden geen brief om deze vergissing te verduidelijken en recht te zetten."

20 augustus: toch klant bij Nuon?

N. ontvangt een brief van Nuon. "We vinden het positief dat u voor Nuon kiest"! M. informeert. De back-office kan helaas niet doorverbonden worden, maar de klantendienst bevestigt dat N. geen klant kan worden. "Sorry, de welkomstbrief is een vergissing van een andere dienst."

26 augustus: bang voor een budgetmeter.

N. wil de plaatsing van een budgetmeter vermijden. Haar ervaringen met een stroombegrenzer waren vroeger te pijnlijk. N. vraagt Electrabel of ze klant kan blijven als ze vandaag betaalt. "Geen probleem, fax het betalingsbewijs door en je kan bij ons blijven." Met het gezinsinkomen van september betaalt N. 649,74 euro (510 waarborg, 139,74 factuur). Het gezin heeft 250 euro om de maand september door te komen. De telefoon wordt afgesloten, N. kan enkel zelf nog opgebeld worden.

30 augustus: toch geen klant bij Electabel.

M. vraagt aan Electrabel of N. nu opnieuw klant is geworden. “Neen, mevrouw, de drop was volledig afgerond.” Maar... uw collega verze-kerde dat alles in orde kwam? “Sorry, mijn collega heeft zich vergist”. N. voelt zich bedrogen: wat moet ik nog geloven? Wie moet ik nog geloven?

Het bestaan van zwarte lijsten

Hoewel het bestaan van zwarte lijsten officieel wordt ontkend, getuigen botte afwijzingen door concurrerende leveranciers van een zekere doorstroom van informatie. De meeste leveranciers maken er trouwens geen geheim van dat ze selectief te werk gaan en ‘risicoklanten’ weigeren.

Energieleveranciers kunnen via Access & Transit melden dat een klant van leverancier wisselt. Access & Transit is een organisatie van alle Vlaamse intercommunales die, gebonden door de Wet op de Privacy, instaat voor het beheer van het toegangsregister. De leveranciers hebben enkel toegang via een eigen paswoord en kunnen enkel raadplegen wat hen zelf toebehoort. Als een klant geen andere leverancier vindt, komt dat volgens leveranciers niet omdat zij informatie halen uit A&T, maar waarschijnlijk omdat de klant zelf heeft ‘verklapt’ dat hij in het verleden betalingsproblemen had en daardoor geweigerd wordt.

Niettegenstaande de Wet op de Privacy blijkt de vrees voor de opmaak en onderlinge uitwisseling van ‘zwarte lijsten’ niet ongegrond. Naar eigen zeggen werken een aantal leveranciers aan een normering (gebaseerd op een toelaatbare schuld) op basis waarvan zij klanten zullen weren. De VREG heeft nu geen weet van zwarte lijsten, maar aanwijzingen in die richting belooft de VREG zeker te controleren. De opmaak van zwarte lijsten moet immers in de kiem gesmoord worden door een verbod op onderlinge uitwisseling van namen en adressen. Klanten moeten zélf kunnen kiezen bij welke maatschappij ze energie kopen en wanneer ze de samenwerking opzeggen.¹¹⁷

Mag het licht aan?

De nood aan een ombudsdienst¹¹⁸

De overheid kan dan wel aan de energieleveranciers opleggen dat zij de gratis kWh moeten toekennen en ingebrekestellingen niet mogen doorrekenen aan beschermde klanten, maar wat als dat toch gebeurt?

Wie klachten heeft over aansluiting, afsluiting, meterstand, budgetmeter, stroombegrenzers of pannes kan zich richten tot de netbeheerder. Ook de leveranciers zijn verplicht een klantvriendelijke klachtendienst uit te bouwen. Dat is tenminste de bedoeling, maar mensen met betaalproblemen zijn niet de 'beste' klanten en dat is te merken aan de dienstverlening en de klantvriendelijkheid. Door verschillende personen wordt tegenstrijdige informatie gegeven en men weigert afspraken op papier te zetten.

Klanten die geen gehoor krijgen bij hun eigen leverancier en netbeheerder, kunnen met hun vragen, opmerkingen of klachten terecht bij de Vlaamse ombudsman of bij de VREG. Maar beide instanties signaleren dat ze eigenlijk niet uitgerust zijn om de groeiende klachtenstroom op te vangen.

Het aantal klachten van verbruikers in verband met de distributie en levering van elektriciteit is sinds begin 2005 sterk toegenomen. De VREG, de Vlaamse regulator, registreerde vorig jaar 405 klachten. Na de eerste vier maanden van dit jaar heeft de VREG er al 300 geteld. De meeste klachten gaan over de verkeerde factuurbedragen.¹¹⁹

We stellen vast dat commerciële strategieën vaak tot gevolg hebben dat de consument misleid dreigt te worden in plaats van goed geïnformeerd. Daarom blijven we ijveren voor meer duidelijkheid. Wij stellen vast dat de behoefte aan een centraal informatiepunt en een ombudsdienst toeneemt naarmate de klanten alerter worden. De nodige beslissingen zijn nog niet genomen.¹²⁰

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de overheid reeds meermaals gewezen op de noodzaak van een klachten- of ombudsdienst. Ze stelt: "De

Vlaamse overheid moet haar informatie- en klachtfunctie op het gebied van gas- en elektriciteitsvoorziening voortzetten en uitbreiden."¹²¹

Een ombudsdienst voor energie zou veel van de gesignaleerde noden kunnen opvangen. Er is duidelijk behoefte aan een neutrale instantie die betrouwbare informatie en degelijk advies verstrekt, klachten aanhoort en controle of toezicht kan uitoefenen op de correcte naleving en uitvoering van de Energiewet. Ook kan zij een bemiddelende rol spelen in een geschil tussen consument en leverancier.

Artikel 27 van de federale Elektriciteitswet voorziet in de oprichting van een ombudsdienst die bevoegd is 'voor alle geschillen tussen een eindafnemer en een producent, distributeur, leverancier of tussenpersoon'. De oprichting moet gebeuren in de schoot van de CREG. De ombudsdienst zou bestaan uit één Nederlandstalig en één Franstalig lid.¹²² Als die ombudsdienst er geweest was bij het begin van de vrijmaking, zoals in Groot-Brittannië, waren veel klanten van veel leed gespaard gebleven.

Maar half 2005 is er nog steeds geen ombudsdienst voor de energiesector. De federale overheid en meer in het bijzonder minister Verwilghen, hebben de bevoegdheid om een ombudsdienst te installeren. Binnen de CREG werd reeds 834.000 euro overgemaakt om daartoe bij te dragen. Maar onze staatsstructuur en de versnippering van bevoegdheden vertragen de oprichting.

Omdat energie een bevoegdheid is van zowel de federale als de Vlaamse overheid, is er nog geen ombudsdienst van de grond gekomen. Iedereen wijst elkaar met de vinger als de vraag wordt gesteld waarom die dienst er nog steeds niet is, hoewel er al zowat een jaar onderhandeld wordt.¹²³

De verschillende gewesten oefenen nu druk uit op minister Verwilghen om de ombudsdienst te installeren. Ze hebben een concreet voorstel klaargestoomd.



Ze opteren voor de oprichting van een centraal kantoor voor heel België met één centraal telefoonnummer. De hoofdpdracht van dit kantoor zou zijn de vragen en klachten door te spelen naar één van de drie regionale of federale ombudsdiensten, op grond van de geldende bevoegdheidsverdeling. Deze zogenaamde front office wordt uitgerust met vier medewerkers, ter beschikking gesteld vanuit de regulatoren. De gewesten vinden wel dat de financiering van dit front office moet gebeuren met een deel van de opbrengst van de federale bijdrage (CREG). Deze groep, twee van elke taalrol, geeft bovendien ondersteuning aan de federale ombudsdienst. De federale ombudsdienst zelf zou bestaan uit een Nederlandstalige ombudsman of -vrouw, een Franstalige ombudsman of -vrouw, een Nederlandstalige adviseur en een Franstalige adviseur. Zij behandelen de klachten en bemiddelen bij geschillen en worden eveneens met een deel van de opbrengst van de federale bijdrage gesubsidieerd. De verwachting is dat zij het merendeel van de klachten zullen behandelen. De drie gewestministers van Energie stellen voor om al deze voorstellen te bundelen in een samenwerkingsovereenkomst tussen de overheid en de gewesten. Ten slotte engageren zij zich om op korte termijn overleg te plegen met de federale minister van Energie, Marc Verwilghen.¹²⁴

Zolang de ombudsdienst er niet is, blijven klanten die onrechtvaardig behandeld worden machteloos. Om dat aan te klagen voerde het Priso-project 'energie en armoede' samen met Welzijnzorg en de campagnepartners, actie op 1 juli 2005, exact 2 jaar na de vrijmaking van de energiemarkt. Naar aanleiding van die actie belooft het kabinet van minister Verwilghen tegen 15 september een informatiedienst te installeren die alle vragen en klachten moet opvolgen en doorverwijzen. Uiterlijk 1 januari 2006 zou ook de ombudsdienst operationeel zijn.

Tot slot: energiemaatschappijen... eigen profijt eerst¹²⁵

Voor ons dagelijks gebruik van gas, water en elektriciteit zijn we afhankelijk van nutsbedrijven. Dat zij daarmee grote winsten boeken, is

duidelijk, net als het feit dat zij zichzelf geen sociale opdracht toemeten. Maar door te kiezen voor de weg van het geld, zet de energiemaatschappij haar kerntaak, het leveren van energie, op de helling. En het is die louter commerciële aanpak die toenemende kritiek uitlokt, vooral in het kamp van de 'zwakke gebruikers'.

Want het principe van de vrije markt is even simpel als meedogenloos: veel klanten met een zo hoog mogelijk verbruik aantrekken en slechte betalers van de klantenlijst weren.

De Antwerpse intercommunale distributienetbeheerder merkt op dat ECS de meeste klanten dropt, omdat ook het grootste deel van de klanten bij Electrabel was gebleven. Electrabel verwerft onmiddellijk daarna deze klant opnieuw, maar dan met gegarandeerde betalingszekerheid; de netbeheerder die de klant in zijn sociale functie moet overnemen, moet voor de levering van deze elektriciteit immers een beroep doen op... Electrabel. En de netbeheerder is uiteraard wel een goede betaler.

De kosten voor dit alles worden verrekend in de nettarieven, die door iedereen moeten worden gedragen, dus ook door de klanten van de andere leveranciers.

Wanneer een andere leverancier dan de standaardleverancier iemand in het gemengde distributienetgebied van zijn klantenlijst schrapt en deze klant geen andere leverancier vindt, mag Electrabel ook het verbruik van deze klant overnemen, maar dan wel aan de gegarandeerde en gunstige voorwaarden die zij heeft bedongen bij de netbeheerder. In het zuivere distributiegebied geldt hetzelfde voor Luminus. Dit alles dus ten koste van andere klanten en leveranciers.



Na een tijd ontvangt V. van Electrabel een rekening van 500 euro. Het blijkt te gaan over een waarborg die zij eerst moet betalen alvorens zij klant kan worden?! Hierover was echter nooit iets gezegd. Als reden geeft Electrabel dat dit is omdat zij gedropt werd door Luminus. De aanvraag tot aansluiting was nochtans van voor de drop...

Ook IVEG krijgt dan toch bericht van Electrabel dat de betrokkene een klant van hen is. De nodige schriftelijke bevestiging hiervan wordt echter nooit afgeleverd. Uiteindelijk dient er dus toch een budgetmeter geplaatst te worden.

Luminus geeft het dossier voor inning van de schuld onmiddellijk aan

een deurwaarder. Hij weigert de door het OCMW gevraagde afbetaling van 50 euro per maand en eist minimaal 75 euro per maand.¹²⁶

Een even zo kwalijk gevolg van deze superieure houding is dat de energiemaatschappij haar eigen regels dicteert en zelfs de hulpverlening tot een machteloos toekijken dwingt. Zo eist Electrabel onmiddellijk de volledige betaling van achterstallige bedragen én de waarborg. Wie niet dadelijk betaalt, wordt gedropt. Hoe discriminerend is dat niet ten aanzien van mensen die financieel niet in staat zijn dat geld op tafel te leggen?! Ook Luminus vraagt het volledige bedrag in één keer te betalen, al 'vergeten' ze zelf gedurende zes maanden facturen te sturen. Maar ook netbeheerders wanen zich boven het wettelijke en snijden huisgezinnen eigenhandig af van de elektriciteitstoevoer, zonder een beslissing af te wachten van de plaatselijke LAC.



Ik betaalde mijn openstaande schuld in kleine deeltjes. Komt plots iemand zonder voorafgaande verwittiging aan de deur met de mededeling dat ze een budgetmeter komen plaatsen. Ik weigerde omdat ik van niets wist. Hij zei dat het was voorgekomen op de LAC maar ik was nooit uitgenodigd op zo een LAC. Als ik de budgetmeter weigerde, zei hij, zou ik worden afgesloten op straat en zou ik nadien zelf voor de kosten moeten opdraaien: 175 euro. Alles samen zou ik 375 onkosten moeten betalen, naast mijn gewone rekening.

Toen ik naderhand een telefoontje deed naar Electrabel voor meer uitleg, kreeg ik te horen dat ik inderdaad vermeld stond voor een budgetmeter, maar men wist daar ook niets af van een LAC-dossier. Ik heb toen gebeld naar de LAC en daar wisten ze niet waarover ik het had want mijn naam stond nergens vermeld. Zijn dit geen wanpraktijken?¹²⁷

In hun streven naar optimale winsten nemen de rivaliserende leveranciers het dus niet altijd zo nauw met de wetgeving. Het is door die arrogantie, samen met het feit dat mensen nergens terecht kunnen met hun vragen of klachten, dat vooral armen zich een speelbal weten van de vrije markt. En dat wekt angst, maar ook afgrijzen op voor de afhankelijkheid van de almachtige energiesector.¹²⁸

De schaduwzijde van de liberalisering beperkt zich bovendien niet alleen tot de elektriciteitssector.

Wat vermoedelijk nog maar het topje van de ijsberg is, zijn de reeds gesignaleerde problemen rond de kabeltelevisie. De prijzen voor kabel-aansluiting zijn dusdanig de hoogte in geschoten dat alleen al in Aalst 700 mensen van de kabel werden gegooid. De overheid heeft geen enkele impact op de prijzenstrategie van de kabelmaatschappijen.

Ook zijn er meldingen van mensen die worden afgesloten van water. De kosten voor heraansluiting (zo'n 120 euro) evenaren de jaarlijkse waterrekening.

De liberalisering blijkt voor de zwakke consument een wolf in schapevacht. De kloof tussen arm en rijk en zij die weten en zij die niet weten, vergroot. Van democratie, vrijheid en vooruitgang is weinig te bespeuren als mensen worden afgesneden van de meest elementaire voorzieningen. Niet kunnen beschikken over elektriciteit, gas, water en TV zijn echter geen verhalen uit lang vervlogen tijden of verre woestenijen. Nee, het gebeurt vandaag, hier bij ons. Logisch dat mensen in armoede stilaan verbolgen raken.



*20 september: Nuon heeft contacten met de bank van N. N. krijgt bericht van haar bank: Nuon heeft haar domiciliëring geactiveerd. N. neemt contact op met Nuon. En dit krijgt ze te horen: "Nee, je bent geen klant, want je zou niet kredietwaardig zijn. Je bent opgezegd door een mevrouw M. op 24 augustus. Ja, we hebben de domiciliëring geactiveerd, maar we gaan die niet gebruiken."
En nu ?*



Hoofdstuk 6

Duurzaam energiegebruik¹²⁹



Toen kwam het gesprek echt op gang. Iedereen had wel iets op te merken. De ene heeft een onvoldoende geïsoleerd huis, de andere merkte op dat er in een sociale woning altijd spots geplaatst worden zodat je geen spaarlampen kunt hangen. Nog een andere merkte op dat er vier elektriciteitsmaatschappijen zijn maar dat ze zelf geen tijd heeft en niet weet hoe ze moet uitzoeken welke de goedkoopste is en daarom maar gewoon haar contract bij Electrabel verlengt.¹³⁰

Armoede, energie en ons milieu: geen makkelijke relatie

In de Westerse samenleving van de 21e eeuw is een leven zonder energie mensonwaardig. Energie is een basisgoed, en voldoende energie moet een recht zijn van iedereen. Juist daarom moeten we er heel voorzichtig en zuinig mee omgaan. Want energie is wel een basisrecht, maar niet vanzelfsprekend. Sommige energiebronnen zijn eindig; we hebben ze maar voor een beperkte tijd, daarna zijn ze onherroepelijk op. Aardolie, steenkool, uranium voor kerncentrales... zijn voorbeelden van eindige energiebronnen. Een ander probleem is dat energie opwekken dikwijls een reeks negatieve effecten veroorzaakt: luchtvervuiling, veiligheidsrisico's, afvalproblemen.

Waar we dus naartoe moeten, is een energiesysteem dat onze behoeften vervult, en tegelijk verzekert dat iedereen morgen ook nog kan

genieten van het basisrecht op energie, én dat geen negatieve neveneffecten op de gezondheid en het milieu heeft.

Vandaar een dubbele boodschap: eerst en vooral zullen we met z'n allen zo zuinig mogelijk moeten zijn met energie. Daarnaast zullen we moeten overschakelen van vervuilende energiebronnen (kerncentrales, diesel- en steenkoolcentrales) naar duurzame energiebronnen (wind en zonne-energie).

Voor mensen in armoede is dat geen evident verhaal. Bewust omgaan met energie is door de huidige regelgeving nog te veel een voorrecht van wie welstellend is. Mensen in armoede die in slecht geïsoleerde huurhuizen met enkele beglazing wonen en die noodgedwongen oude en goedkope elektrische toestellen gebruiken, voeren een dagelijkse strijd om te overleven en hebben wel andere dingen aan hun hoofd. Nochtans is het net bij hen belangrijk om energie te besparen, want dat zorgt voor een lagere factuur! Omwille van hun beperkte budget (en niet omwille van het milieu), proberen armen wel spaarzaam te leven door bijvoorbeeld het toilet niet altijd door te spoelen of 's avonds kaarsen te branden.

Ze hebben extra financiële steun nodig, maar moeten in eerste instantie via een aangepast beleid overtuigd worden van het belang en de mogelijkheden om energie te besparen. Daarom moet er informatie op hun maat gemaakt en verspreid worden. Energie besparen brengt immers ook geld op. Wie zijn gedrag verandert, kan tegelijkertijd op energie én op energiekosten besparen. Dat is goed voor de geldbuidel en goed voor het milieu.



Sociale Dienst voor Vreemdelingen, Oostende

De Sociale Dienst voor Vreemdelingen werkt aan het samenleven van de verschillende nationaliteiten en culturen in Oostende.

De dienst ontdekte dat veel allochtonen niet weten hoe ze met energie moeten omspringen. Voor velen is het allemaal nieuw, anderen – vaak uit het Oostblok - zijn zelfs gewoon dat energie gratis is. Zonder dat ze zich ervan bewust zijn, verspillen ze massa's energie. Ze laten bijvoorbeeld de kraan heel lang lopen of ze

draaien de verwarming niet lager bij warm weer maar zetten het raam open. Dat leidt natuurlijk tot zeer hoge facturen.

Om dat te voorkomen, werkte de dienst een brochure met energiebesparende tips uit en ze kochten enkele huishoudtoestellen voor gemeenschappelijk gebruik.

De dienst organiseert verschillende infomomenten over het lezen van een energiefactuur.

Met steun van Welzijnszorg

Kiezen voor duurzaam energiegebruik¹³¹

Er zijn 15 grote elektriciteitscentrales nodig om alleen maar alle koelkasten in Europa van stroom te voorzien. Gebouwen nemen meer dan 40% van het totale energiegebruik voor hun rekening. Het gaat daarbij om verwarming, de productie van warm water, koeling en verlichting. In de Europese Unie zijn meer dan 10 miljoen verwarmingsketels ouder dan 20 jaar. De koelkasten die vandaag worden verkocht verbruiken 27% energie minder dan voordien.¹³²

Waarom is het zuinig omgaan met energie zo belangrijk en moeten we kiezen voor duurzaam energiegebruik?

De meest gebruikte energiebronnen vandaag zijn eindig, vervuilend of beide. Een belangrijk aspect van die vervuiling is de uitstoot van koolstofdioxide.

In 1992 bonden de Verenigde Naties de strijd aan tegen de uitstoot van broeikasgassen via het Klimaatverdrag. Het 'Raamverdrag van de Verenigde Naties inzake Klimaatverandering', zoals het voluit heet, heeft als doel de concentratie aan broeikasgassen in de atmosfeer zodanig te stabiliseren dat het klimaat niet langer opwarmt en er geen extreme weersomstandigheden optreden. Later werd dit Klimaatverdrag concreter gemaakt in het Kyoto-protocol. Wetenschappers berekenden dat onze aardbol heel wat risico's loopt als we de uitstoot van broeikasgassen niet beperken. Tegen 2100 zal de atmosfeer dan twee tot ruim drie keer zoveel koolstofdioxide als voor de industrialisatie bevatten. De gemiddelde

temperatuur zal ten opzichte van 1990 waarschijnlijk met 1,4 tot 5,8 graden Celsius stijgen waardoor warmte en droogte voor drinkwaterproblemen zal zorgen. De hoeveelheid neerslag kan plaatselijk met 5 tot 20 procent toenemen, en elders evenveel afnemen. Stormen, overstromingen en een veranderende spreiding van ziekten zoals malaria, maken menselijke slachtoffers. De klimaatwisselingen kunnen de opbrengst van de landbouw in sommige streken verhogen, elders verlagen. Bovendien kan de opwarming van de aarde deze eeuw leiden tot een stijging van het zeeniveau met 9 tot 88 centimeter.¹³³ De wetenschap staat ondertussen niet stil. De meest recente gegevens tonen dat de effecten mogelijk nog groter zullen zijn dan eerst gedacht.

De mens veroorzaakt het broeikas effect vooral door de verbranding van fossiele brandstoffen zoals steenkool, aardgas en aardolie, waarbij het gas CO₂ de lucht in wordt gestoten. Ook de uitstoot van bepaalde gassen in de landbouw en de industrie speelt een rol. De gassen die hierbij vrijkomen noemt men broeikasgassen, en het zijn deze gassen die we willen vermijden.

De Europese Unie moet in een eerste stap tegen 2008-2012 8% minder broeikasgassen uitstoten dan in 1990. Volgens cijfers van de Europese Commissie¹³⁴ hadden de vijftien EU-landen in 2003 al 3% gerealiseerd, maar om op koers te zitten, moest toen al het dubbele gehaald zijn. Bovendien is de uitstoot tussen 2003 en 2002 weer een beetje toegenomen, in plaats van af te nemen.

België heeft zich geëngageerd om haar uitstoot van koolstofdioxide met 7,5% te doen dalen.

Uit een studie van Greenpeace¹³⁵ blijkt dat er in België op korte termijn (2 jaar) een besparingspotentieel is van 9.510 GWh elektriciteit (of 12% van ons huidige elektriciteitsverbruik). Het besparingspotentieel op middellange termijn (tegen 2015) is nog veel groter, namelijk 14.260 GWh ofwel circa 30% van onze huidige elektriciteitsconsumptie.

Eén manier om het energiegebruik te verminderen, is het verbeteren van de energie-efficiëntie van de huishoudens. Op dat vlak bekleedt België nu de laatste plaats in de Europese rangorde. Huishoudens maken zo'n 25% uit van het totale energieverbruik van Vlaanderen. 70 tot 80%

daarvan dient om de woning te verwarmen. Bijgevolg besteedt een doorsnee gezin ongeveer 500 tot 750 euro per jaar aan de verwarming van zijn huis. Inzake energie-efficiëntie heeft ons land een uiterst zwakke positie. Het gemiddelde gezin bij ons geeft meer uit aan verwarming dan een Scandinavisch gezin. De energiekost van een gemiddeld gezin kan viermaal lager, wat betekent dat met een goed beleid gezinnen tot 75% op hun energierekening kunnen besparen.

Gezocht twee werelddollen



Plunderen de Belgen het leefmilieu leeg?

De mens soupeert met een rotvaart de natuurlijke hulpbronnen van onze planeet op. Dat is, kort samengevat, de teneur van het grootschalig uitgevoerde Living Planet Report van het Wereldnatuurfonds WWF. Maar hoe is de toestand in België? 'Alarmerend', zegt Sabien Leemans van het WWF 'De ecologische voetdruk van de Belg is 4,9. Dat wil zeggen dat wij 4,9 hectare aardoppervlakte nodig hebben om onze levenswijze mogelijk te maken: om te wonen, te eten, ons te kleden... Probleem is dat er op aarde maar 1,8 hectare per wereldburger beschikbaar is. Met andere woorden: als iedereen zou leven als de Belgen, hebben we drie werelddollen nodig.'

Wat doen we dan verkeerd? `Vooral ons energieverbruik is dramatisch hoog. De gemiddelde verwarmingsfactuur van de Belgen is twee keer zo hoog als die van de Zweden, die veel noordelijker wonen. Dat komt vooral door de slechte isolatie van onze woningen. Op dat vlak moet de overheid heel dringend maatregelen nemen: premies geven aan mensen die hun huis beter willen isoleren, bijvoorbeeld:

Is dat geen wishful thinking? Noch de Vlaamse noch de federale regering staan, op z'n zachtst gezegd, geboekstaafd als 'groene regeringen'. Leemans: `Klopt. Politieke beslissingen worden in België meestal genomen op basis van economische actoren, zoals het bruto nationaal product. Natuurlijk zijn jobs belangrijk, maar die houding is kortzichtig. Daarom geven we een pluim aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Als enige gewest in België heeft dat een ecologische voetafdruk laten maken. Daardoor kan het bij

elke beslissing nagaan welke impact die maatregel heeft op het leefmilieu.¹³⁶

Belemmeringen om te kiezen voor duurzaamheid

Zijn mensen in armoede grote energiegebruikers door hun slechte woonomstandigheden en levensstijl of zijn ze door hun financiële omstandigheden genoodzaakt tot spaarzaam energieverbruik? Zeker is dat een leven in armoede belemmeringen inhoudt om te kiezen voor duurzaam energiegebruik: een gebrek aan informatie en financiële mogelijkheden, slechte huisvesting en een kortetermijnlevensvisie.

Een gebrek aan informatie

Als je energie wil besparen moet je weten hoe dat het meest efficiënt kan. Die kennis is nodig om je gedrag te veranderen. Armen hebben die kennis niet omdat de informatie hen niet bereikt of omdat ze die niet begrijpen. Wie niet weet wat de letters op het energielabel van een koelkast betekenen, zal er ook geen rekening mee houden. Daarom is het uitermate belangrijk dat de informatie eenvoudig en duidelijk is en er bij de verspreiding niet wordt uitgegaan van middenklasse-evidenties (internet, krant...). Als informatie, zoals bijvoorbeeld energietips, de doelgroep bereikt en de financiële investeringen zeer beperkt blijven, dan willen armen wel degelijk hun gedrag veranderen. Zeker als dat hun geldbuidel ten goede komt. Bond Beter Leefmilieu en Stebo¹³⁷ namen in Genk de proef op de som; in een kansarme buurt startten ze met een project 'klimaatwijk'. Klimaatwijken zijn groepen van mensen, verenigingen of echte wijken die een weddenschap aangaan met hun gemeentebestuur. In zes maanden tijd, bij voorkeur in het stookseizoen, moeten zij 8% energie sparen in vergelijking met het stookseizoen van het vorige jaar. De bewoners worden voortdurend gesensibiliseerd en ze krijgen allerhande tips (waarvoor geen investeringen nodig zijn). De klimaatwijk wordt geholpen door energiemeesters - dit zijn vrijwillige experts in het besparen van energie – en de bewoners krijgen een beloning als ze de

weddenschap halen. Het project in Genk is gelukt en bewijst dat ook kansarmen aan energiebesparing kunnen werken.

Slechte huisvesting

*Ik leef in een krot, dat heeft toch geen zin.*¹³⁸

De woonsituatie van mensen in armoede is veruit de belangrijkste rem op een energiezuinig bestaan. Zij hebben weinig keuze op de huisvestingsmarkt. De meest fortuinlijken onder hen krijgen een sociale woning toegewezen waar het wooncomfort gemiddeld genomen goed is. Bewoners van oudere sociale woningen worden dan weer wel geconfronteerd met elektrische verwarming of verouderde installaties die de energiefactuur peilsnel de hoogte in jagen. Andere bewoners klagen dat hun besparingen (financieel) weinig opbrengen omdat voor water en energie een vast bedrag wordt aangerekend of de gehele appartementsblok een gezamenlijke meter heeft. Dat de sociale huisvestingsmaatschappij bepaalt met welke leverancier in zee wordt gegaan en bewoners geen keuzevrijheid hebben, stuit hen ook tegen de borst. Maar in het algemeen zijn huurders in de sociale huisvesting veel beter af dan wie met een laag inkomen op zoek moet naar een woning op de private huurmarkt. De kwaliteit laat er vaak te wensen over: ramen met enkele beglazing, rottend schrijnwerk, een gebrek aan isolatie, tocht, vochtige muren... Verwarmen tot een leefbare en ietwat aangename temperatuur is onbegonnen werk.

Aangezien de meeste kansarmen hun woning of appartement huren, willen ze niet investeren in ingrijpende verbeteringswerken. Begrijpelijk, want die investering komt alleen de eigenaar ten goede en die zal een nieuwe huurder een hogere huurprijs aanrekenen omdat de kwaliteit van de woning is toegenomen. De eigenaars zelf nemen zelden initiatief om de woning energiezuiniger te maken. De energiefactuur is toch niet voor hun rekening. Mensen in armoede worden op die manier wel erg grote verbruikers, die zich blauw betalen aan energiekosten.

Op het vlak van de woonkwaliteit heeft ons land dan ook een sterke achterstand in vergelijking met de rest van Europa. Uit een studie van de Europese federatie van isolatieproducenten (EURIMA) blijkt dat ons huizenbestand een isolatiepeil heeft zoals in mediterrane landen, waar een

veel warmer klimaat heerst. De Vlaamse isolatienorm¹³⁹ wordt amper in 13% van de nieuwe woningen gehaald.

Bereken zelf de prijs van duurzaam (ver)bouwen:
www.bouwteamwoning.be

LEUVEN, 2 mei 2005 – www.bouwteamwoning.be gaat vandaag online. Dialoog vzw lanceert met de steun van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een gloednieuwe interactieve website die je toelaat om de invloed van energiebesparende maatregelen op de kostprijs van een typische Vlaamse nieuwbouw te berekenen. Zowel bouwkost als verbruikskost worden voorgerekend zodat de toekomstige bouwheer zijn eigen prioriteitenlijst kan samenstellen.

Duurzaam bouwen, duur bouwen?

Duurzaam en energiezuinig (ver)bouwen hoeven niet duur te zijn. Vele ingrepen maken het bouwen zelfs goedkoper en besparen onmiddellijk energie. Andere keuzes verhogen inderdaad de bouwkost maar betalen zich op termijn terug en leveren een groter comfort. Andere maatregelen betalen zich nooit terug maar verhogen het comfort en zijn goed voor het milieu. Om de invloed van de belangrijkste duurzame en energiezuinige ingrepen op een concreet nieuwbouwproject te kunnen bepalen en om antwoord te kunnen bieden aan de veelgestelde vraag of duurzaam bouwen nu ook duurder of goedkoper is op de lange termijn, ontwikkelde Dialoog de virtuele BouwTeam-woning.

Om de burger aan te zetten tot meer energiezuinigheid, zal ook de minister van Huisvesting zijn rol moeten spelen. De kwaliteit van woningen is zo bepalend voor het energieverbruik, dat verhuurders wijzen op hun verantwoordelijkheid hoogstnoodzakelijk is om tot een duurzaam energiebeleid te komen.

Een gebrek aan financiële middelen



Iemand met een zeer beperkt inkomen zal vaak niet in staat zijn om grote ingrepen uit te voeren, zoals het afsluiten van een trapgat door middel van een deur. Toch kan die persoon een alternatief vinden waardoor hij/zij de ingreep toch kan verwezenlijken, zoals het afsluiten van het trapgat met een mooi en goed afsluitend gordijn waarbij onderaan gewichtjes voorzien worden zodat het zoveel mogelijk tocht weert.¹⁴⁰

Armoede kenmerkt zich door een gebrek aan financiële middelen. Mensen in armoede hebben het dus veel moeilijker om investeringen te doen in materialen en toestellen waarmee energie wordt bespaard. Het aankopen van energiezuinige elektrische toestellen is voor hen onmogelijk, zelfs de aankoop van een spaarlamp betekent voor sommigen een aanzienlijke hap uit hun te kleine budget.

Een beperkt toekomstperspectief¹⁴¹

Wie in armoede leeft, voert een dagelijkse strijd om zich staande te houden in onze samenleving. Die strijd is zo allesbepalend en levensnoodzakelijk dat er daarnaast geen ruimte meer is voor wat anders. Inspanningen doen om energie te besparen, lijken dan echt onzinnig en milieuproblemen staan dan wel heel erg ver van hun bed.

Een samenleving die hen voortdurend uitsluit, maakt dat armen voornamelijk met zichzelf bezig zijn. Hun toekomst ziet er allesbehalve rooskleurig uit, dus de gedachte daaraan wordt opzij geschoven; alleen het hier en nu is van tel. Wat pas effect heeft op langere termijn, zoals het gebruik van een spaarlamp op je energiefactuur, wordt genegeerd. Met armoede gaat ook vaak een gevoel van onmacht gepaard, en ongeloof dat men er ooit nog zal in slagen greep op de dingen te krijgen.



Wooncentrum Meetjesland en het sociaal verhuurkantoor Meetjesland vzw

Het Wooncentrum Meetjesland (De Woonwijzer) wil de woonkwaliteit in het Meetjesland structureel verbeteren en werkt daarvoor op twee sporen. Eerst en vooral begeleidt het Wooncentrum mensen

die vragen hebben over wonen en organiseert het vorming, ook aan groepen. Daarnaast geeft het de gemeenten uit zijn werkgebied adviezen over hun geplande woonbeleid, waarin de Vlaamse en de provinciale beleidsmaatregelen net zo goed opgenomen worden.

Met het initiatief 'Duurzaam wonen' geeft De Woonwijzer tachtig gezinnen advies op maat over mogelijke duurzame verbeteringen aan hun woonst. Ook werkt zij een 'energiespel' uit voor OCMW-cliënten.

Het Sociaal Verhuurkantoor Meetjesland vzw huurt woningen op de private markt om die na een opfris- of renovatiebeurt aan een betaalbare prijs te verhuren aan gezinnen met een laag inkomen. Het werkt samen met De Woonwijzer, die de woningen onderzoekt en vervolgens een aanpassingsplan opstelt om onnodige energiekosten te vermijden. Het SVK Meetjesland neemt laaggeschoolde, langdurig werklozen in dienst om deze klusjes en werken uit te voeren. Zo krijgen zij een opleiding en doen zij werkervaring op, wat hun kansen op een job op de gewone arbeidsmarkt verhoogt.

Met steun van Welzijnszorg

*Goed voor jezelf, goed voor het milieu*¹⁴²

Wie energie bespaart, zorgt voor het milieu, voor zijn eigen portemonnee en bevordert zijn wooncomfort. Alle beetjes helpen in dit geval wel degelijk; kleine gedragsveranderingen brengen al heel wat euro's op. Dat is meestal het beste argument om mensen te overtuigen. Er heerst veel onwetendheid over het verbruik van toestellen, over de (energiezuinige) instellingen van toestellen, over mogelijke alternatieven, over klein sluipverbruik, kleine aanpassingen... We zetten een heel aantal energietips op een rij en vermelden erbij wat bespaard kan worden.

Energietips¹⁴³

Zuinig met warm water¹⁴⁴

- Neem een douche in plaats van een bad en bespaar¹⁴⁵ 50 euro op jaarbasis als het water wordt opgewarmd via de centrale verwarming of via een geiser. Je bespaart 180 euro als je een elektrische boiler hebt.
- Neem een douche van één minuut korter en bespaar 13 euro via een gewone boiler of geiser (gas of via centrale verwarming) en 45 euro als je een elektrische boiler hebt.
- Neem een douche met een waterbesparende douchekop en bespaar 25 euro (gewone boiler of geiser) tot 90 euro (als je je water elektrisch opwarmt).

Verwarming¹⁴⁶

- Zet de verwarming een jaar lang één graad lager en bespaar daarmee 7% of 60 euro.
- Zet radiators uit in kamers waar niemand is en bespaar 8% of 70 euro.
- Sluit de deuren en bespaar 6 % of 50 euro.
- Sluit 's avonds de gordijnen en bespaar 5% of 42 euro bij enkele of dubbele beglazing. Bij enkele beglazing bespaar je nog meer.
- Zet de verwarming één graad lager zetten een half uur voor je gaat slapen of weggaat en bespaar 2% of 14 euro.
- Plaats tochtstrips voor ramen en deuren en bespaar 2 euro per meter die je aanbrengt. Het is belangrijk ramen waar je tocht voelt, te isoleren. De meeste warmte gaat immers verloren via de ramen (als de deuren toe zijn, ten minste).
- Isoleer je leidingen van het warm water of de radiator in koude ruimtes (zoals de kelder) en bespaar per meter die je isoleert 2,5 euro.
- Plaats radiatorfolie achter de radiator en bespaar 1% of 7 euro per m² radiator¹⁴⁷. Stel dat je zo'n folie aanbrengt achter 2 radiatoren van elk 2 vierkante meter, dan bespaar je per jaar 28 euro.

Verlichting

- Doof het licht als je een ruimte niet gebruikt en bespaar ongeveer 6,25 euro.
- Vervang gloeilampen door spaarlampen¹⁴⁸. Als je een gloeilamp van 60 watt die per dag ongeveer 3 uur brandt, vervangt door een spaarlamp van 11 watt levert dat per jaar een besparing op van 10 euro. Begin met spaarlampen in ruimtes waar het licht veel brandt: living, keuken en gang als het licht daar blijft branden. Als je een lamp meer dan een half uur per dag laat branden, is het zinvol een spaarlamp te gebruiken.

Minder elektriciteit verbruiken in het huishouden

Besparen kan op eenvoudige manieren. In het dagelijks gebruik van onze huishoudtoestellen. We zetten enkele tips op een rijtje:

- **Het gebruik van uw kookplaat:** gebruik niet al te veel water en kook met het deksel op de pot. Stem de grootte van de pot af op de grootte van de kookplaat. Zet de kookplaat af voor het einde van de bereidingstijd en gebruik de restwarmte.
- **Het gebruik van de oven:** Zorg voor een goed geïsoleerde oven. Die verbruikt de helft minder. Een dubbele of driedubbele beglazing van de ovendeur houdt de warmte beter binnen. Open zo weinig mogelijk de oven tijdens het gebruik. Schakel uw oven tijdig uit en profiteer van de restwarmte. Tot slot, plaats uw oven niet naast of op de koelkast of diepvriezer zonder een goede isolatie.
- **Het gebruik van de microgolfoven:** een standaardmicrogolfoven verbruikt minder dan een combitoestel (oven en microgolf). Gebruik zoveel mogelijk platte schotels. Stel iets minder tijd in dan nodig en gebruik de restwarmte. Gebruik geen schalen die heet worden in de microgolfoven. Kleine hoeveelheden vloeistof opwarmen is zuiniger in de microgolfoven, grote hoeveelheden zijn zuiniger op een kookplaat! Ingebrande voedselresten verhogen het verbruik, dus reinig uw microgolfoven regelmatig.
- **Het gebruik van een wasmachine:** te veel waspoeder doet het energieverbruik stijgen. Voor witte was die niet echt vuil is: 60° volstaat! Gebruik de voorwas enkel bij echt vuile was. Beter één

volle wasmachine was dan twee halve! Een ingeschakelde wasmachine blijft stroom verbruiken, schakel ze dus uit zodra de was gedaan is. Regelmatige ontkalking en reiniging van de filter verminderen het energiegebruik. Een jaar lang 1 wasmachine per week op 60°C in plaats van 90°C en 2 machines op 40°C in plaats van 60°C levert 20 euro op.

- **Het gebruik van de droogkast:** condensatietoestellen verbruiken méér dan toestellen met luchtafvoer. Laat uw was steeds voldoende zwieren in de wasmachine vooraleer ze in de droogkast te steken. Reinig regelmatig uw filter.
- **Het gebruik van de vaatwas:** zet uw machine pas aan als ze geheel vol is. Reinig regelmatig uw filter en ontkalk uw vaatwas. Dat verhoogt de levensduur en vermindert het energiegebruik.
- **Het gebruik van de koelkast:** plaats uw koelkast op een koele plaats en niet naast een verwarming, oven, fornuis of vaatwas. Zet géén warme zaken in de koelkast en open de deur van de koelkast zo weinig en zo kort mogelijk. Reinig regelmatig het buisjessysteem achteraan de koelkast. Zorg dat het buisjessysteem vrij is voor een goede verluchting. Sluit uw koelkast zo goed mogelijk af;
- **Het gebruik van de diepvries:** plaats uw diepvriezer in een koele en droge plaats. Open de diepvries zo weinig en zo kort mogelijk. Koel wat u wilt invriezen voldoende af voordat u het in de diepvries stopt. Hou bij een stroompanne uw diepvries dicht. Ontdooi en reinig jaarlijks de diepvries.
- **Sluipverbruik**
Elektrische apparaten verbruiken soms ook energie al je het apparaat niet gebruikt of het apparaat 'uit' lijkt te staan. Dat noemen we stand-bygebruik of ook wel sluimerend of sluipverbruik. In de onderstaande tabel krijgt u een idee van het jaarlijks verlies door de vernoemde toestellen 'stand by' te houden in plaats van deze uit te schakelen.

Toestel	Verlies per jaar (in kWh)	Verlies per jaar (in euro)
Stereoketen	398,93	65,42
Televisie	85,23	13,98
Videorecorder	79,79	13,08
Telefoon (Belgacom)	30,87	5,06
Computer	438,00	71,83
Kruimeldief	24,178	3,97
Oplaadbare scheermachine	36,266	5,95

Probeer je toestellen dus zo veel mogelijk helemaal uit te schakelen. De stand-bylichtjes mogen niet meer branden. Haal toestellen die je oplaadt uit het stopcontact als de batterij terug vol is, en laat ook de oplader niet in het stopcontact zitten. Een scheermachine, tandenborstel of GSM hebben genoeg aan één uur opladen. Staan ze 24 uur op de lader, dan is dat 23 uur méér dan nodig. Als je verschillende toestellen op een verdeelstekker aansluit, kan je een verdeelstekker met een aan/uit-knop kopen, zodat je het sluimerverbruik kunt uitschakelen door de verdeelstekker uit te schakelen. Dat is gemakkelijker dan alle toestellen afzonderlijk te moeten uitschakelen. Samen zijn deze verborgen elektriciteitsverliezen van huishoudelijke toestellen goed voor 14% van het totaal elektrisch verbruik van de gezinnen!¹⁴⁹

TEST JE ENERGIEVERBRUIK IN HUIS

Hoeveel energie verbruikt je in huis? B

Doe dan snel de test! Per vraag zijn er 4 antwoorden

aantal maal dat a, b, c of d antwoordde en lees de resultaats-commentaar onderaan.

	A	B	C	D
1. Hoe hoog zet je de verwarming ongeveer in jouw woonkamer?	max16	op 17 tot 19°C	op 20 tot 22°C	op 23°C of meer
2. Hoe hoog zet je de verwarming ongeveer in jouw slaapkamer?	(bijna) nooit	op 13 tot 16°C	op 17 tot 19 °C	op 20°C of meer
3. Zet je de verwarming lager een half uurtje vóór je weg gaat / slapen gaat?	altijd	meestal	soms	zelden of nooit
4. Zet je de verwarming uit in kamers waar niemand is ?	altijd	meestal	soms	zelden of nooit
5. Doe je de gordijnen 's avonds toe in verwarmde ruimtes?	altijd	meestal	soms	zelden of nooit
6. Doe je deuren tussen verwarmde en onverwarmde ruimtes toe?	altijd	meestal	soms	zelden of nooit
7. Gebruik je tochtstrips aan buitenramen en -deuren?	overall strips / nergens kieren	bijna overal strips	hier en daar strips	nergens strips vele kieren
8. Hoe vaak neem je douche of bad?	1 x week	2 à 3 x week	bijna elke dag	minstens 1 x dag
9. Hoeveel warm water gebruik je per douche of bad?	enkel koud water	korte douche met spaarkop	korte douche zonder spaarkop	vol bad of lange douche
10. Wasmachine: op welke temperaturen was je?	alles max 40°	alles max 60°	regelmatig 90°	meestal 90°
11. Gebruik je een droogkast?	nooit	soms	meestal	altijd
12. Doe je de lichten uit wanneer je de kamer (even) verlaat?	altijd	meestal	soms	zelden of nooit
13. Welke lampen gebruik je in huis?	spaarlampen op geschikte plaatsen	spaarlampen hier en daar	enkel gloeilampen en halogeenlampen	ook spots / buitenverlichting
14. Computer uitgezet?	altijd uit wanneer niet in gebruik	in slaapstand wanneer niet in gebruik	in stand-by niet in gebruik	blijft altijd aanstaan
15. Koelkast / diepvriezer : ijslaagjes aanwezig?	geen ijslaagje verwijderd	ijslaagje maandelijks verwijderd	ijslaagje onregelmatig verwijderd	ijslaagje zelden of nooit verwijderd
Duid aan: aantal antwoorden per kolom	x A	x B	x C	x D

Resultaat:

Scor je vooral in de kolom A en B dan doe je het al knap zuinig: een pluim!

Scor je vooral in de kolom C dan gebruik je ongeveer evenveel energie in huis als de gemiddelde Belg.

Scor je vooral in kolom D, dan kan je meteen aan de slag.

... je zal zien dat voor elke score C of D die je haalt het mog

Oude en nieuwe toestellen

Elektrische toestellen krijgen een energielabel van A tot G, dat weer-geeft hoe energiezuinig ze zijn. Het label A is het zuinigst, toestellen met label G zijn ware energievreters.

Ook een toestel dat versleten is, verbruikt tot meer dan het dubbele als een nieuw toestel. Op tijd en stond vervangen is dus de boodschap. Voor toestellen met bewegende delen (bijvoorbeeld een wasmachine) mag u gemiddeld 8 à 10 jaar rekenen. Elektrische verwarmingstoestellen gaan een 20-tal jaar mee, andere elektrische toestellen zonder bewegende delen een 15-tal jaar. Vernieuwen kost geld. De A-labels zijn het duurst, maar die uitgave betaalt zich terug door het lagere verbruik.

Over dag- en nachttarief!¹⁵⁰

Een andere manier om te besparen op de energiefactuur, is het elektriciteitsverbruik te verplaatsen naar die momenten van de dag dat het elektriciteitsnet minder belast wordt: 's nachts en in het weekend. Voor de nacht kunnen mensen die een dubbele teller hebben, genieten van het voordeligere nachttarief.

Omdat de capaciteit van de elektriciteitscentrales moet voldoen op de momenten dat de meeste elektriciteit wordt verbruikt (overdag tussen 7 en 21 uur), komen er nog steeds installaties bij. Die uitbreidingen vragen enorme investeringen en worden uiteindelijk aan de klant doorgerekend. Maar 's nachts blijven de centrales onderbenut en is er heel wat capaciteit over. Als we een groot deel van ons energieverbruik verplaatsen naar de nacht, kunnen die dure uitbreidingen voorkomen worden en sparen we ons milieu. Minder centrales betekent minder uitstoot en meer ruimte voor de natuur.

De prijs voor het nachttarief bedraagt ongeveer 55% van het dagtarief. Wie dag- en nachttarief wil, moet beschikken over een dubbele teller en omschakeltoestel en zal meer meterhuur betalen.



Iemand verbruikt zeer veel energie. Door een energie-audit te doen, ontdekt zij dat de elektrische boiler hiervoor verantwoordelijk is. Deze boiler laadt dag en nacht warm water op. Het probleem wordt best verholpen door bij de energieleverancier een tweevoudig stroomtarief aan te vragen waardoor de boiler enkel op het goedkopere nacht-

tarief kan werken. Aangezien deze aanvraag snel meer dan 125 euro kost, en mevrouw huurder is, besluit ze dit niet te doen, maar wel een timer te installeren.¹⁵¹

De vorige Vlaamse Regering besloot dat het nachttarief ook zal uitgebreid worden naar het weekend, van vrijdagavond 21 of 22 uur tot maandagmorgen 6 of 7 uur 's morgens. De huidige minister van Energie Kris Peeters, streeft naar de invoering ervan vanaf 1 januari 2006.

Heel weekend stroom tegen nachttarief.



Gezinnen met een dubbele elektriciteitsmeter kunnen vanaf volgend jaar een heel weekend de wasmachine laten draaien tegen nachttarief. De Vlaamse regering heeft de maatregel, die vlak voor de verkiezingen van mei vorig jaar al eens was goedgekeurd, nu toch uitgevoerd. Een veralgemeend nachttarief zou namelijk alleen de 900.000 gezinnen ten goede komen die beschikken over een dag- en nachtmeter. De vrees bestond dat de stroomleveranciers de minderinkomsten – zo'n 50 euro per gezin - zouden compenseren met een hogere stroomprijs. Zo worden de sociaal zwakkeren dubbel getroffen, want zij beschikken vaak niet eens over een dubbele meter.

Nu is de maatregel toch genomen: 4 vliegen in 1 klap.

We bezorgen de mensen een goedkopere energiefactuur en we verhogen hun comfort 's nachts, want de wasmachine staat niet meer te draaien.

We stimuleren hen om over te schakelen van een enkele naar een dubbele tariefmeter. Als we het elektriciteitsverbruik van de piekuren naar het weekend kunnen verplaatsen, moeten we bovendien minder snel bijkomende stroom opwekken of invoeren. Streefdatum 1 januari 2006.¹⁵²

Het installeren van een dubbele teller en de uitbreiding van het nachttarief naar het hele weekend, kan de elektriciteitsfactuur aanzienlijk doen dalen. Maar uiteindelijk is de attitude van de gebruikers het meest doorslaggevend.

Kiezen voor groene stroom

Elektriciteit lijkt een schone energiebron. Dat is slechts schijn. Elektriciteit wordt in België opgewekt in grote centrales met atoomenergie, steenkool, gas en diesel. Dat zorgt voor grote milieuproblemen, bedreigt onze gezondheid en legt de kosten van het afvalbeheer bij de komende generaties. Bovendien is elektriciteitsproductie zoals die vandaag in België gebeurt, allesbehalve efficiënt. Om 1 kWh elektriciteit te maken zijn 3 kWh primaire energie (kernenergie, steenkool, gas) nodig. Dat komt omdat in elektriciteitscentrales veel energie verloren gaat. Zelfs bij de allermodernste centrales gaat bijna de helft van de energie verloren. Bij het transport van elektriciteit via het net gaat nog eens 10 % van de energie verloren. Van alle energie nodig om bijvoorbeeld een gloeilamp te doen branden, wordt uiteindelijk slechts zo'n 2 % nuttig gebruikt.

Hoe elektriciteit wordt opgewekt, is zeer verschillend. Groene elektriciteit wordt opgewekt met zonlicht, wind, waterkracht of biomassa. Dat zijn energiebronnen die nooit uitgeput geraken en weinig milieuschade veroorzaken. Daarom wordt groene stroom 'duurzaam' genoemd. Grijs stroom is elektriciteit die wordt opgewekt uit fossiele brandstoffen zoals steenkool, olie, gas en uranium. Ze zijn wel milieuvervuilend, in het bijzonder kernenergie waarmee 57% van onze Belgische stroom wordt opgewekt en dat radioactief afval oplevert en steenkool dat voor 10% van de totale Belgische CO₂-uitstoot zorgt.

De elektriciteit die bij je thuis uit het stopcontact komt, verschilt niet als je groene of grijze stroom koopt. Er is ook geen apart elektriciteitsnet. Als je kiest voor groene stroom, garandeert je leverancier dat hij een bepaald percentage (tot 100%) milieuvriendelijke stroom heeft aangekocht en op het net heeft gezet.

De groene stroom van een leverancier is meestal duurder dan zijn grijze. Maar als je vergelijkt tussen leveranciers, kan je groene stroom vinden die goedkoper is dan de grijze stroom van de standaardleverancier of van sommige nieuwe leveranciers.

Armoede en duurzaam energiegebruik

Het derdebetalerssysteem

Een gebrek aan isolatie, enkele beglazing en een oude stookketel doen de elektriciteitsrekening van mensen in armoede stijgen. Ook hun elektrische toestellen zijn oud en versleten, en verbruiken daardoor meer energie. Nochtans is de kost van een nieuw en zuinig toestel snel terugverdiend en zorgt ook isolatie voor een lagere factuur. Maar voor nieuwe en energiezuinige toestellen is er geen geld, net zo min als om een dubbeltariefmeter te installeren of isolatie te plaatsen. Investerings van die aard wegen te zwaar door op het gezinsbudget en zijn daardoor vrijwel onmogelijk voor mensen in armoede.

Het derdebetalerssysteem kan een oplossing bieden voor het probleem van de eerste grote investering. Dit systeem houdt in dat een derde partij jouw energiezuinige investeringen doet in de woning en die terugbetaald krijgt met de winst op je elektriciteitsfactuur. Die derde partij kan een onafhankelijk fonds zijn, of een firma van stookolieketels, ramen of isolatie, of de netbeheerder...



Stel je aardgasketel dateert van 1980. Jaarlijks betaal je 1.000 euro aan aardgas. Dan komt er iemand bij je langs die je belooft met een nieuwe ketel jaarlijks 250 euro te besparen. Tuurlijk ben je gewonnen voor dat voorstel. Alleen: zo'n nieuwe ketel kost 2.000 euro. En dat geld heb je niet. In ons voorstel van een derdebetalersregeling betaal je gedurende 8 jaar nog steeds 1.000 euro voor je aardgas. Maar de 250 euro die je te veel betaalt, wordt afgehouden om je ketel af te betalen.¹⁵³

Ook in het buitenland lopen er projecten waarbij firma's in ruil voor een maandelijkse bijdrage, huizen gaan isoleren om de energiefactuur te verminderen. Dat kan alvast een oplossing bieden voor kansarmen op de private huurmarkt, waar noch de eigenaars noch de huurders de investeringen willen/kunnen doorvoeren. Bewoners hoeven op die manier niet langer zware financiële inspanningen te doen. De derde betaler zorgt er mee voor dat de energiefactuur daalt, en ook zijn investering betaalt zich terug.

ACW Limburg wil met het systeem van de derde betaler alvast starten om voor kansarme gezinnen de dubbele tariefmeters aan te kopen. Net-beheerder Interelectra blijkt geïnteresseerd. Wordt vervolgd!

Premies en fiscale maatregelen¹⁵⁴

Om bewoners aan te zetten de energiezuinigheid van hun woning te verbeteren, voorzien verschillende overheden en distributienetbeheerders subsidies, premies en fiscale voordelen om de investeringslast te verlichten.

Een voorbeeld: u woont in Mechelen in de provincie Antwerpen, dan heeft u recht op: ¹⁵⁵

Premies van netbeheerders: Iverlek

Premie voor dakisolatie in bestaande woningen

- Premie voor condensatieketel in bestaande woningen
- Premie voor zonneboiler
- Klimaatwijk
- Energiebon
- Domoticapremie voor REG-toepassingen

Federale subsidies

- Fiscaal voordeel bij de vervanging van oude stookketel
- Fiscaal voordeel bij de plaatsing van hoogrendementsbeglazing
- Fiscaal voordeel bij de plaatsing van dakisolatie
- Fiscaal voordeel bij de plaatsing van thermostatische kranen op radiatoren of een kamerthermostaat met tijdsindeling
- Fiscaal voordeel bij de installatie van een zonneboiler
- Fiscaal voordeel bij de plaatsing van een warmtepomp
- Fiscaal voordeel bij de installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen
- Fiscaal voordeel bij de uitvoering van een energieaudit
- Installatie van een nieuwe open of gesloten gaskachel met HR+-label
- Belastingvermindering voor de aankoop van milieuvriendelijke voertuigen
- 6% BTW-tarief

Gewestelijke subsidie

- Subsidie van de Vlaamse overheid bij de plaatsing van fotovoltaïsche zonnepanelen
- Verbeteringspremie voor woningen

Gemeentelijke subsidie

- Premie voor de plaatsing van fotovoltaïsche zonnepanelen
- Premie voor de plaatsing van zonneboilers

Er zijn dus heel wat mogelijkheden voor wie de weg naar deze informatie weet. Maar mensen in armoede maken geen gebruik van deze premies en subsidies om hun woning aan te passen:

- De meeste ingrepen waarvoor men premies krijgt, vragen een investering die je als huurder niet doet of waarvan de Huurwet bepaalt dat ze ten laste van de verhuurder zijn. Ook voor arme eigenaars zijn de investeringen niet haalbaar.
- De informatie bereikt hen niet.
- De premies zijn zo onoverzichtelijk dat een leek er zijn weg niet in kan vinden. De website www.energiesparen.be van de Vlaamse overheid is een flinke start maar nog te weinig bekend. Bovendien beschikken mensen in armoede meestal niet over internet.
- Wie in armoede leeft, kan zelden van fiscale maatregelen genieten. Armen betalen ook geen belastingen omdat hun inkomen te laag is.
- De investeringen worden pas na de werken terugbetaald: armen hebben onvoldoende reserve om de ingreep eerst zelf te bekostigen.
- Alleen de netbeheerders maken een onderscheid tussen beschermde en 'gewone' klanten waarbij de beschermde klanten van hogere premies kunnen genieten.

Mensen in armoede zijn dus tweemaal het slachtoffer: één keer omdat ze geen energie kunnen besparen en dus een hogere factuur krijgen, de tweede keer omdat ze niet kunnen genieten van de subsidies en fiscale voordelen voor wie wel energiebesparende maatregelen neemt.



'(Z)onderstroom', Riso Gent

Op verschillende plaatsen werd Riso Gent geconfronteerd met moeilijkheden op het vlak van armoede en energie. Met het project '(Z)onderstroom' wil Riso preventief werken rond energie en -besparing samen met mensen in armoede. Samen met de deelnemers zal Riso een methodiek uitwerken om het energie- en waterverbruik in het huishouden van mensen in armoede te verminderen. Ze zoeken antwoorden op de vragen 'waar gaat de meeste energie naar toe' en 'hoe kan ik dat verbruik verminderen'. Ze voeren oplossingen uit zonder grote kosten te maken of op comfort te besparen, maar met een duidelijk voordeel voor de portemonnee. Het groepsgevoel is een meerwaarde en stimuleert de besparing.

Het project start met een beperkte groep van dertig mensen zodat individuele begeleiding en groepswerk kan. Verschillende organisaties werken mee en brengen hun specifieke kennis in (over het bereiken van verenigingen waar armen het woord nemen, over vorming aan laaggeschoolden, over energie en milieu). Op termijn wil Riso de doelgroep uitbreiden zodat 100 mensen actief kunnen deelnemen. Tijdens dit project zal de organisatie een model ontwikkelen om de doelgroep op maat te informeren, motiveren, engageren en te laten participeren. De energieproblemen die tijdens dit proces opduiken, zal ze signaleren aan de overheid en de ruime samenleving.

Met steun van Welzijnzorg

Het energieprestatiecertificaat¹⁵⁶

In het kader van het Kyoto-verdrag, wil Europa met 'de richtlijn betreffende de energieprestatie van gebouwen' (EPD, 2002/91/EG) de uitstoot van de broeikasgassen via gebouwen verminderen. Met die richtlijn wordt onder meer aan de lidstaten opgelegd dat:

- ze minimumeisen moeten opleggen voor de energieprestatie van nieuwe gebouwen en van bestaande grote gebouwen die een ingrijpende renovatie ondergaan;
- elke nieuwbouw of elk gebouw dat verkocht of verhuurd wordt, een energiecertificering moet ondergaan. Op basis daarvan wordt een energieprestatiecertificaat opgesteld dat hoogstens tien jaar geldig is. Bij de bouw, verkoop of verhuur krijgt de eigenaar, de koper of de huurder het certificaat. Bij het certificaat horen aanbevelingen voor kosteneffectieve verbeteringen van de energieprestatie.

De energieprestatie van een gebouw drukt uit hoe een gebouw presteert op vlak van energieverbruik. Het wordt bepaald door een heleboel factoren zoals bijvoorbeeld de ventilatieverliezen, de interne warmtewinsten, de zonnewinsten en het rendement van de verwarmingsinstallatie.

Voor 4 januari 2006 zijn de Europese lidstaten verplicht deze richtlijn om te zetten in hun eigen nationale en regionale regelgeving. In België zijn de gewesten bevoegd. Vlaanderen vervangt het Isolatiebesluit door een energieprestatieregelgeving:

- het Energieprestatiedecreet dat het algemene kader beschrijft;
- het Besluit tot vaststelling van de eisen op het vlak van de energieprestaties en het binnenklimaat van gebouwen

Het Energieprestatiebesluit legt eisen op aan alle nieuwe gebouwen en aan alle bestaande gebouwen die verbouwd of uitgebreid worden op voorwaarde dat het gebouw verwarmd of gekoeld wordt voor mensen die er wonen, werken, winkelen, sporten; en er voor de werken een stedenbouwkundige vergunning aangevraagd wordt na 1 januari 2006. Het gaat om strengere thermische isolatie-eisen (maximaal K-peil¹⁵⁷ en U-waarden) en een energieprestatie-eis (maximaal E-peil per eenheid),.

Het energieprestatiecertificaat heeft het enorme voordeel dat huurders en kopers van een woning weten aan welke energiefactuur ze zich kunnen verwachten en kunnen onderscheiden waar de grootste energieslokkoppen zitten.

Energiebesparende investeringen moeten Vlaamse energiefactuur doen dalen

(...)Vooral in de Vlaamse woningen kunnen de gezinnen nog belangrijke energiebesparingen realiseren. Eén van de instrumenten om het energiegebruik in woningen te verminderen, is het uitvoeren van een energie-audit. Deze audit moet in de eerste plaats duidelijk maken waar precies de grote energievreters in de woning zich bevinden. Zodra die gekend zijn, wordt gezocht naar maatregelen en oplossingen om het energieverbruik terug te schroeven. Een energie-audit geeft met andere woorden een antwoord op de vragen waar, hoeveel en op welke manier energie in de woning kan worden bespaard. In vele gevallen zal blijken dat met een beperkte investering een belangrijke energiebesparing kan worden gerealiseerd. Door de huidige energieprijzen kunnen deze energiebesparende investeringen dikwijls op relatief korte tijd worden terugverdiend.

Het uitvoeren van een dergelijke energie-audit vereist de nodige technische expertise. Daarom heeft de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Kris Peeters, een erkenningsregeling uitgewerkt voor energiedeskundigen die deze energie-audits voor woningen mogen uitvoeren. Zo kan worden verzekerd dat het geleverde advies correct en betrouwbaar is. In de uitgewerkte aanpak wordt nagegaan hoe goed het gesteld is met de isolatie van de muren, het dak, de vloeren en de beglazing. Daarnaast wordt ook bekeken hoe efficiënt de verwarmingsinstallatie functioneert. Concrete verbeteringsmogelijkheden worden gerangschikt volgens de realiseerbare energiebesparing. Het eindresultaat is een gedetailleerd rapport dat onmiddellijk energiebesparende maatregelen stimuleert.¹⁵⁸

Investeren in energiezuinige sociale huisvesting

Dat 6% sociale huisvesting lang niet volstaat, klaagden we reeds aan in onze vorige campagne 'Hoog tijd voor een beter woonbeleid'. Meer dan 74.000 mensen op de wachtlijst tonen de nood aan sterke uitbreiding duidelijk aan. Naast die uitbreiding dienen de sociale huisvestingsmaatschappijen meer oog te hebben voor de energieprestatie van de wonin-

gen die ze nieuw bouwen of renoveren. Zij moeten een voorbeeldfunctie vervullen en aantonen dat energiezuinig wonen haalbaar, betaalbaar en comfortabel is. De lichte stijging van de huurprijs kan gecompenseerd worden door een lagere energiefactuur. De overheid moet verdere compensatie voorzien.

De doelstelling moet zijn om de woonkost van de woningen te verlagen. Dat betekent dat de huurprijs samen moet worden bekeken met de kosten voor elektriciteit, gas, water. Als een hogere huurprijs dan gecompenseerd wordt door een lagere elektriciteit- of gasfactuur, daalt de woonkost nog altijd.

De meerkosten die de sociale huisvestingmaatschappijen hebben, kunnen via een derdebetalersysteem door de netbeheerders of een private investeerder worden voorgeschoten. Dat kan ook toelaten om de huur niet te verhogen. De overheid moet dus voorzien in de mogelijkheid om sociale huisvestingmaatschappijen van zo'n derdebetalersysteem te laten genieten. Concreet kan ze dat inschrijven in de openbaredienstverplichtingen van de distributienetbeheerders (dit is een regionale bevoegdheid).

De Zonnige Kempen meest energiebewuste onderneming 2004

Vlaams minister van Energie Kris Peeters heeft de Zonnige Kempen onderscheiden als meest energiebewuste onderneming van Vlaanderen in 2004. De Zonnige Kempen verhuurt of verkoopt woningen aan mensen die er geen kunnen huren of kopen op de privé-markt. Het is dan wel geen commerciële onderneming zoals andere ondernemingen, maar ze werd gelauwerd als voorbeeld van duurzame sociale woningbouw.

Een huisvestingsmaatschappij moet telkens opnieuw creatief omspringen met strakke budgetten. Ondanks die financiële beperking weet De Zonnige Kempen al jaren de nadruk te leggen op duurzaam bouwen. Dat maakt ook bewoners gelukkiger: besparen op energieverbruik verlicht de druk op hun kleine inkomen. Bovendien kunnen bewoners fier zijn op hun wijk.

Momenteel werkt De Zonnige Kempen aan het project Sint-Antonijsplein in Westerlo. Dat moet uitgroeien tot een demonstratieproject voor de huisvestingssector. Een combinatie van verschillende technieken zorgt voor een verregaande beperking van energie-

verbruik. De woningen zijn geïsoleerd met K-waarde 36, terwijl de norm slechts K-55 is. De mechanische ventilatie recupereert 90% van de warmte-energie uit de ventilatielucht. En er zijn niet alleen een zonneboiler en fotovoltaïsche zonnepanelen, in het wegdek is een asfaltcollector ingebouwd. Die fungeert 's zomers als zonnecollector en 's winters als warmtebron voor de warmtepomp (en de weg blijft ijsvrij). Uiteindelijk zou de energiebesparing in de woningen moeten oplopen tot 80% vergeleken met de gemiddelde nieuwbouwwoning.¹⁵⁹

S-Plus

S-Plus is de seniorenvereniging van de Socialistische Mutualiteiten met ruim 440 afdelingen verspreid over heel Vlaanderen.

Onze gehele werking steunt op vijf grote pijlers. Als basis is er de afdelingswerking met vele gezellige activiteiten, animatienamiddagen, voordrachten, uitstappen, hobbywerking... Daarnaast is er de S-Academie met oog voor culturele uitstappen, museabezoek, film etc.

S-Reizen organiseert een ruim en gevarieerd aanbod van binnenlandse vakanties en buitenlandse reizen rekening houdend met ieders beurs. Maar ook de sportieve 50-plusser kan bij ons aan zijn trekken komen. Het concrete aanbod van sporten verschilt van afdeling tot afdeling, zoals fietsen, wandelen, petanque, bowlen, turnen, zwemmen...

Tot slot is S-Plus via haar Seniorenproject voortdurend op zoek naar nieuwe ideeën en initiatieven voor de afdelingswerking. Gezondheid en welzijn van ouderen staan daarbij centraal.

In haar werking richt S-Plus zich tot een zeer ruim publiek met bijzondere aandacht voor senioren met een gering inkomen. Het zelf uitwerken en ondersteunen van initiatieven die het budget van senioren ten goede komen verdienen veel aandacht en worden door de gehele werking gedragen. Kortom S-Plus is een krachtige vereniging om bij te horen ... én van te houden. Ook in jouw buurt is er beslist een afdeling waar je wil bij zijn.

www.s-plusvzw.be



Bond Beter Leefmilieu

Bond Beter Leefmilieu is de federatie van 140 natuurverenigingen en milieuorganisaties in Vlaanderen. BBL overkoepelt grote nationale verenigingen (o.a. Greenpeace, WWF Vlaanderen, Natuurpunt Vlaanderen vzw), regionale organisaties en tientallen lokale natuur- en milieuverenigingen.

Bond Beter Leefmilieu is al 32 jaar actief rond de bescherming van natuur en landschap. We streven naar een duurzame ontwikkeling van onze woonkernen, komen op voor het behoud van ons stedenschoon en verzetten ons tegen de aantasting van het leefmilieu. BBL ondersteunt de milieubeweging en bewonersgroepen met raad en daad, voert projecten en publieksgerichte campagnes uit en zet juridische- en persacties op. Via zijn beleidswerking adviseert BBL het beleid van de Vlaamse, federale en Europese overheden. De vereniging zetelt daartoe onder meer in de Milieu- en Natuurraad Vlaanderen, de Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling (FRDO) en werkt nauw samen met het Europees Milieubureau. BBL verschaft zijn aangesloten verenigingen tevens advies met betrekking tot het provinciaal en gemeentelijk natuur- en milieubeleid.

Samen met meer dan 120 gewestelijke (Greenpeace, WWF Vlaanderen, Natuurpunt, Velt, Jeugdbond voor Natuurstudie en Milieubescherming, Vereniging voor Bos in Vlaanderen...), provinciale, regionale en lokale natuur- en milieuverenigingen houdt Bond Beter Leefmilieu (BBL) de kwaliteit van het leefmilieu in Vlaanderen in de gaten. Alles bij elkaar spreekt BBL dus namens vele honderdduizenden die bekommerd zijn om onze natuur en strijden voor een beter leefmilieu. Tussen al deze organisaties wordt er voortdurend overleg gepleegd.

Klimaat en energiebesparing horen tot de kernthema's van de werking van BBL. Onze doelstelling is de manier waarop we met energie omgaan in lijn te krijgen met duurzame ontwikkeling. De campagne van Welzijnzorg combineert zorg voor het sociale welzijn van mensen in armoede, met zorg voor energiebesparing. Logisch dus dat BBL zich in deze campagne wil inschakelen.





huishouden vraagt energie armoede uitsluiten

Welzijnszorg
ARMOEDE
UITSLUITEN

000-0000003-03



Hoofdstuk 7

De beleidsvoorstellen van de campagne 2005 'Huishouden vraagt energie'

Met de campagne 'Huishouden vraagt energie' wil Welzijnszorg samen met haar campagnepartners aantonen dat sinds de vrijmaking van de energiemarkt steeds meer mensen in armoede problemen hebben met het betalen van hun energiefactuur. Door het winstbejag van de leveranciers worden zwakkere klanten afgestoten. Ze komen bij de netbeheerder terecht en moeten leven met een budgetmeter of een stroombegrenzer. Ze kunnen zelfs volledig afgesloten worden. Maar een leven zonder energievoorzieningen is mensonwaardig!

Die boodschap willen we overbrengen aan een ruim publiek, maar zeker ook aan de politici en verantwoordelijke ministers. Het is hun taak het recht op energie voor iedereen te garanderen en met een totaal-aanpak structurele maatregelen te nemen om de 'energiearmoede' te bestrijden.

Het charter voor een grondrecht op energie

Enkele van onze campagnepartners namen vorig jaar al het initiatief om het recht op energie op de politieke agenda te zetten. Priso-Antwerpen, Viboso¹⁶⁰ en het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Ar-

men het Woord Nemen lanceerden, met ondersteuning van de Vlaamse ombudsdienst, het 'Charter voor een grondrecht op energie'. Wie dat charter onderschrijft, engageert zich om te ijveren en te pleiten voor een grondrecht op energie waarbij iedereen het recht heeft op een leefbaar minimum aan energie. In dat minimum wordt rekening gehouden met de samenstelling en de noden van het betreffende gezin. De aandachtspunten in het charter vatten prima de knelpunten (en voorstellen) van dit achtergrondossier samen. We stellen ze hier voor:

Betrokkenheid

Mensen in armoede ervaren als eersten en meestal ook het scherpst de hiaten en pijnpunten van beleidsmaatregelen. Zij moeten daarom een eigen plaats en stem krijgen in de ontwikkeling en opvolging van het energiebeleid. Een beleid dat goed is voor mensen in armoede, is in principe goed voor iedereen.

Bereikbaarheid

Verschillende diensten, zowel in de energiesector als in de sociale sector, zijn omwille van schaalvergroting steeds minder bereikbaar. De klant die soms meerdere gemeenten verder pas aan een loket terecht kan voor informatie over zijn energiefactuur, is helaas geen uitzondering meer. Ook de openingstijden moeten ruimer om van een kwalitatieve dienstverlening te kunnen spreken.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid betekent een voldoende aanbod van voorzieningen zodat de dienstverlening altijd gegarandeerd is. We vragen aandacht voor de beschikbaarheid van gas en elektriciteit, maar ook voor de beschikbaarheid van voldoende sociale maatregelen.

Betaalbaarheid

Niet kunnen betalen mag niet gelijkgesteld worden met niet willen betalen. Financiële of andere drempels moeten vermeden worden. Meer in het bijzonder pleiten we voor een leefbaar minimum aan gas en elektriciteit voor iedereen. In het licht van de menselijke waardigheid moet dat meer zijn dan de 6 ampère die momenteel is voorzien.

Bruikbaarheid

Met bruikbaarheid bedoelen we dat er in de praktijk informatie en hulpverlening op maat van de doelgroep beschikbaar moet zijn om concrete vragen afdoende te beantwoorden. Dat vergt een goede kennis van de doelgroepen waarvoor de maatregelen bedoeld zijn. Dat betekent dat de klanten ook moeten kunnen beschikken over een volwaardig klachtrecht, zowel op de eerste lijn, bij de actoren zelf, als op de tweede lijn, bij een onafhankelijke ombudsdienst.

Begrijpbaarheid

Dienstverlening en maatregelen moeten begrijpbaar zijn voor de beoogde doelgroepen. Daarvoor is een toegankelijk taal- en woordgebruik nodig. Dat geldt niet alleen voor de schriftelijke, maar ook voor de mondelinge (bijvoorbeeld telefonische) communicatie.

Bekendheid

Maatregelen hebben maar zin wanneer ze ook gekend zijn door de beoogde doelgroepen. Daartoe moeten voldoende verscheiden kanalen, instrumenten en media ingezet worden om de boodschap op een begrijpbare en toegankelijke manier over te brengen.

Bestuurbaarheid

De verschillende overheden hebben de verantwoordelijkheid om echt effectieve beleidsmaatregelen te treffen. Zij moeten ervoor zorgen dat er een einde komt aan de gebreken en excessen van de huidige regelgeving en maatregelen. We nemen geen genoegen met het alibi van het 'bevoegde hogere politieke niveau'.

Deze knelpunten vragen een structurele totaalaanpak. Het ACW, samen met de BBL, het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen, het Vlaams Overleg Bewonersbelangen (VOB) en Welzijnzorg, lieten zich inspireren door de Britse aanpak en stelden in september 2004 een 'Klimaatactieplan Energiearmoede' (KAPE) voor.

KAPE wil een structureel en gebundeld antwoord bieden op energiearmoede. Met het plan worden de negatieve effecten van de liberalisering aangepakt, wordt armoede bestreden van onderuit door de armen

zelf en wordt milieuverontreiniging tegengegaan. Belangrijk aan het plan is dat verschillende partijen (overheid, distributeurs...) samenwerken en verplicht zijn hun verantwoordelijkheid op te nemen.

*Naar een totaalaanpak van energiearmoede: een plan voor licht en warmte*¹⁶¹

Met de recordprijzen voor olie tijdens de vorige winter, dook de vrees op dat mensen in armoede niet in staat zouden zijn zich te verwarmen.

Christian Dupont (PS), federaal minister voor Maatschappelijke Integratie en Marc Verwilghen (VLD), federaal minister van Energie, discussieerden over stookoliecheques of een solidariteitsfonds om de pijn van stijgende (stook)olieprijzen voor gezinnen met een laag inkomen te verzachten. Vier jaar geleden maakten een kleine 200.000 mensen gebruik van dergelijke cheques.



Vandaag leef ik van een uitkering. Het OCMW geeft een kleine subsidie voor stookolie.

*Je moet echter eerst zelf de rekening betalen en dan wachten om een deel terug te trekken. Soms lukt het om samen met mijn buurvrouw elk 500 liter stookolie in te slaan. 1.000 liter ineens kan ik niet betalen. Als we door omstandigheden (bijv. ziekte van de kinderen, schoolrekeningen,...) krap zitten, behelpen we ons met een jerrycan van 20 liter om te voorkomen dat de leidingen verstoppem door een te laag peil.*¹⁶²

Zijn stookoliecheques dan een oplossing? Wij denken van niet. Het is een te simpele oplossing voor een te complexe problematiek.

Wij vinden het nodig een stap verder te gaan. Tijdelijke maatregelen zijn noodzakelijk, maar de regeringen van dit land moeten een gecoördineerde strategie uitwerken om de energiefactuur van minder gegoeden structureel te verminderen. Werken aan menswaardig leven voor allen dus, door een combinatie van energiebesparende en sociale maatregelen. En daarmee slaan we twee vliegen in één klap: duurzaam energiegebruik en het verminderen van energiearmoede. De olieprijs zijn trouwens slechts het topje van de ijsberg. Alle energieprijzen stijgen im-

mers na verloop van tijd mee met de olieprijsen. Vandaar dat ook gas- en elektriciteitsgebruikers met een bang hart afwachten. Stookoliecheques zijn maar een gedeeltelijk antwoord. Energiecheques - meer algemeen - zijn nodig. Maar dergelijke maatregelen zijn tijdelijk en niet voldoende. Want de problemen zijn veel complexer.

Mensen met geen of een laag inkomen leven over het algemeen in een niet-energiezuinige woning. Vlaanderen telt nog steeds zo'n 300.000 slechte woningen: te klein, slecht onderhouden, niet geïsoleerd, vochtig. Slechte woningen betekenen een structureel hoog energieverbruik. Wanneer de energieprijzen de hoogte ingaan, worden mensen in armoede dan ook dubbel getroffen. Besparen op de vaste kosten, waaronder de energiefactuur, brengt in deze woningen weinig zoden aan de dijk.

Maatregelen als verbeteringspremies, subsidies voor energiezuinige toestellen, vermindering van BTW, mogelijkheid tot belastingaftrek zijn niet van toepassing op deze lage-inkomensgroepen. Dat soort hulp is afgestemd op een gezin uit de middenklasse. Armen beschikken niet over de middelen om investeringen te doen. En velen zijn bovendien geen eigenaar van hun woning.

Wat kan dan wel een mogelijke oplossing zijn? Een volgehouden actie tegen energiearmoede: een 'energieplan'.

De inspiratie voor zo'n energieplan halen we in het Verenigd Koninkrijk¹⁶³, waar de regering sinds 2001 een strategie voert die energiearmoede volledig moet doen verdwijnen tegen 2010. De regering stelde er vast dat energiearmoede een zeer ernstig sociaal probleem vormt (vier miljoen energiearmen in 2001), dat bovendien een aanpak vergt op maat van specifieke doelgroepen (eigenaars, huurders, ouderen, grote en kleine gezinnen).

Energiearmoede ontstaat door een combinatie van een te laag inkomen, slechte huisvesting en hoge prijzen. Het energieplan bestaat tegelijkertijd uit het verhogen van energie-efficiëntie van huizen, het verantwoordelijk maken van de energiemarkt en van sociale-inclusiemaatregelen.

Gezinnen kunnen tot twee derde besparen op hun energiekost door hun huis een energiebeurt te geven. Ze kunnen geholpen worden om investeringen te doen, of te laten doen. Energiezuinigheid van een woning moet in rekening gebracht worden bij de bepaling van de huurprijs. En energiezuinige sociale woningen worden de norm.

De energieleveranciers en netbeheerders nemen hun sociale verantwoordelijkheid op: geen dropprocedures, zwarte lijsten van ongewenste klanten of afsluitingen meer. De Engelse maatschappijen hanteren bovendien specifieke sociale tarieven en nemen preventiemaatregelen. En consumenten worden geholpen met hun energiefactuur.

Een dergelijk energieplan heeft alleen maar voordelen: gezinnen zien hun energiefacturen met twee derde dalen, het is goed voor het milieu en de bouwsector krijgt bijkomende werkgelegenheid. Ons samenwerkingsverband met armoedeorganisaties, milieubeweging, bewonersorganisaties en arbeidersbeweging duidt op het belang van een energieplan. Het is een voorbeeld voor de regeringen en het kan de magere regeerakkoorden inhoud geven.

Onze politieke eisen

Ook Welzijnszorg en de campagnepartners streven in deze campagne naar een totaalaanpak zoals hierboven werd voorgesteld. We focussen op 4 aspecten die energiearmoede moeten bestrijden.

Energie moet betaalbaar zijn!

Anno 2005 hebben mensen in armoede in onze samenleving geen menswaardig bestaan. Het ontbreekt hen aan gelijke onderwijskansen, zinvol en aangepast werk, voldoende medische zorgen, een kwalitatief goede woning... Menswaardig leven betekent ook je huis kunnen verwarmen, je huishouden kunnen doen, het licht kunnen aansteken als het donker wordt. Wie moet rondkomen met een leefloon of een klein pensioen, heeft te weinig geld om energie te kopen. Wie van een uitkering leeft, zit dus soms noodgedwongen in het donker en de kou.

Energie moet betaalbaar zijn en het recht op betaalbare energie moet voor iedereen in de samenleving waargemaakt worden. Maar armoede is een kluwen van problemen op diverse maatschappelijke terreinen. In de eerste plaats moeten er oplossingen gezocht worden voor de armoedeproblematiek in het algemeen, en niet zozeer voor de onbetaalde rekeningen. Want enkel energieproblemen aanpakken en op andere maatschappelijke domeinen geen actie voeren, haalt mensen niet uit de armoede.

Iedereen heeft het recht op een leefbaar inkomen. Vervangingsinkomens en bijstandsregelingen moeten worden verhoogd en welvaartsvast gemaakt worden zodat ze mee evolueren met de stijging van de lonen.

We vragen het recht op een leefbaar inkomen zowel voor mensen met een vervangingsinkomen als voor mensen met een bijstandsuitkering. Een vervangingsinkomen is een inkomen dat in de plaats komt van het loon uit arbeid omwille van ziekte, pensioen, werkloosheid. Bijstandsregelingen willen een minimumuitkering waarborgen voor wie door de mazen van het net van de sociale verzekeringen valt: het leefloon, de inkomensgarantie voor ouderen, tegemoetkomingen voor mindervaliden, gewaarborgde gezinsbijslag.

Voldoende energie is een basisrecht¹⁶⁴ voor iedereen!

(...) de Vlaamse overheid [wil] gestalte geven aan het recht van de burger op een minimale dienstverlening inzake energie. Dit zijn geen loze principes. Energiebronnen als aardgas en elektriciteit zijn elementaire nutsvoorzieningen waar iedereen recht op heeft. Een pakket basisenergie moet dan ook kosteloos ter beschikking kunnen worden gesteld van de gebruikers. Deze hoeveelheid energie moet iedereen in staat stellen in zijn elementaire levensbehoeften te kunnen voldoen en aldus een menswaardig bestaan op te kunnen bouwen. Door iedereen een pakket basisenergie te willen aanbieden wil de Vlaamse overheid ook de kostprijs van het energieverbruik voor de burger drukken zonder het niveau van het Vlaamse energieverbruik te laten toenemen.¹⁶⁵

In 2004 werden 43.455 mensen gedropt door hun commerciële leverancier. 33.572 van hen vonden niet tijdig een andere leverancier: hen rest enkel de stroombegrenzer of de budgetmeter in het opvangnet van de netbeheerder.¹⁶⁶

Je huishouden doen met 6 ampère aan elektriciteit is onmogelijk! Het gebruik van huishoudtoestellen wordt een dagelijkse evenwichtsoefening: de koffiezet, de radio en de verlichting dat kan, maar koken, wassen of stofzuigen is bijna onmogelijk. Toch stonden in Vlaanderen op 1 januari 2004 4.900 huishoudens voor die moeilijke opdracht. In de loop van het jaar werden er nog 426 stroombegrenzers geplaatst, en 454 uitgeschakeld. Eind 2004 verbruikten 7.241 gezinnen daadwerkelijk elektriciteit via een budgetmeter en zijn er in totaal al 11.623 geplaatst.

Maar gezinnen worden ook nog steeds volledig afgesloten. Tussen juli 2004 en maart 2005 waren er 591 zittingen van de LAC's met 8.731 dossiers, 56% daarvan werd volledig afgesloten.¹⁶⁷ Vanzelfsprekend kan dat bij onveiligheid en fraude, maar de notie 'klaarblijkelijke onwil' om te betalen wordt ingeroepen om mensen die niet kunnen betalen, af te sluiten.

Dat energievoorzieningen belangrijk zijn voor een menswaardig leven, staat buiten kijf. Het basisrecht op energie kan misschien niet op zichzelf bestaan, maar moet gekoppeld worden aan het recht op wonen. De mogelijkheid om te verwarmen, te verlichten, te koken, te wassen... hangt in onze samenleving volledig samen met het recht op menswaardig wonen. Ook de Vlaamse Wooncode gaat uit van een recht op voldoende energie:

- *de verwarmingsmogelijkheden, inzonderheid de aanwezigheid van voldoende veilige verwarmingsmiddelen om de woongedeelten met een woonfunctie tot een normale temperatuur te kunnen verwarmen of de mogelijkheid deze op een veilige manier aan te sluiten;*
- *de verlichtings- en verluchtingsmogelijkheden, waarbij de verlichtingsmogelijkheid van een woongedeelte wordt vastgesteld in relatie tot de functie, de ligging en de vloeroppervlakte van het woongedeelte, en de verluchtingsmogelijkheid in relatie tot de functie en de ligging van het woongedeelte en de aanwe-*

zigheid van kook-, verwarmings- of warmwaterinstallaties die verbrandingsgassen produceren.

Elk gezin heeft recht op voldoende energie, afgestemd op zijn noden/behoefden (woonsituatie, verwarmingsbron, aantal gezinsleden...). Volledig afsluiten van energie kan nooit! Daarom moet 'klaarblijkelijke onwil' uit de wetgeving.

We willen toegang tot energie

Mensen in armoede zien sinds de vrijmaking van de energiemarkt door de bomen het bos niet meer. Er is een gebrek aan verstaanbare, correcte en respectvolle communicatie vanwege de leveranciers: discriminerende ontvangst op kantoor, lange en kostelijke telefoonverbindingen, onleesbare facturen, onverstaanbare taal. Er zijn veel klachten en onduidelijkheden over facturen, prijzen, voorwaarden.

De dienstverlening in verband met energie moet toegankelijk zijn. De overheid moet de burgers goed informeren via verschillende kanalen (folders, TV-spots, middenveldorganisaties, energiewinkels, gratis telefoonnummer...). Elke burger moet ook met al zijn energieklachten bij één centrale ombudsdienst terecht kunnen!

We willen duurzaam energiegebruik

Vele huurwoningen, zowel op de sociale als de private huisvestingsmarkt, zijn niet energiezuinig. Door het gebrek aan isolatie en de slechte kwaliteit van het schrijnwerk gaat veel energie verloren en loopt de energierekening hoog op.

De Vlaamse Wooncode stelt dan wel dat *"Elke woning moet voldoen aan elementaire veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsvereisten"* maar energiezuinigheid hoort daar niet bij. Er wordt wel nadruk gelegd op veilig energiegebruik maar niet op zuinig energiegebruik.

Ook het conformiteitsattest vermeldt geen criteria inzake energiezuinigheid maar het biedt de garantie op een betere woonkwaliteit en leidt als dusdanig tot een lagere energiefactuur.

Het conformiteitattest heeft momenteel geen dwingend karakter, wat wil zeggen dat de aanvraag ervan niet verplicht is. Het attest kan dan ook niet beschouwd worden als een soort van verhuurvergunning die aan een eigenaar de toelating geeft om een pand te verhuren. Het is wel een bewijs à décharge van de verhuurder wanneer hij strafrechtelijk zou vervolgd worden; dat wil zeggen dat hij met het attest ontlast wordt van een eventuele strafrechtelijke procedure. Zonder attest en met een woning die niet voldoet aan de minimumnormen, riskeert hij wel vervolging. Jammer genoeg wijst de praktijk uit dat het vrijblijvende conformiteitattest weinig bijdraagt tot de verbetering van kwaliteit van het woonpatrimonium. Een algehele onmiddellijke verplichting is echter administratief onhaalbaar en bovendien bestaat de kans dat er krapte wordt gecreëerd op de markt omdat het eigenaar-verhuurders ontmoedigt.

In uitvoering van de Europese richtlijn voor energieprestaties, stelde de Vlaamse overheid de energieprestatieregelgeving op. Die legt strengere normen inzake energiezuinigheid op aan alle nieuwe gebouwen en aan alle bestaande gebouwen die verbouwd of uitgebreid worden en waarvoor een stedenbouwkundige vergunning aangevraagd wordt.

De doelstelling moet zijn om de woonkost van de woningen te verlagen. Dat betekent dat de huurprijs moet worden bekeken samen met de kosten voor elektriciteit, gas, water. Als een hogere huurprijs dan gecompenseerd wordt door een lagere elektriciteit- of gasfactuur, daalt de woonkost nog altijd.

De meerkosten die de sociale huisvestingmaatschappijen hebben, kunnen via een derdebetalersysteem door de netbeheerders of een private investeerder worden voorgeschoten. Dat kan ook toelaten om de huur niet te verhogen. De overheid moet dus voorzien in de mogelijkheid om sociale huisvestingmaatschappijen van zo'n derdebetalersysteem te laten genieten. Concreet kan ze dat inschrijven in de openbaredienstverplichtingen van de distributienetbeheerders (dit is een regionale bevoegdheid).

Elk gezin heeft recht op een energiezuinige en betaalbare woning. Daarom moeten er meer betaalbare en energiezuinige sociale woningen komen en moeten private en sociale verhuurders geleidelijk aan verplicht worden een bewijs voor te leggen van kwaliteit mét energieprestatiecertificaat dat bewijst dat de woning E75 is. De overheid moet voorzien in aangepaste financiële ondersteuning om de investeringen in woningen mogelijk te maken.

Bibliografie

- ARBEID EN MILIEU (2004), Werk maken van duurzaam, energiezuinig wonen, samenvattend document, Berchem, 18 p.
- BBL, IEW, IEB, BRAL, GREENPEACE, WWF (2005), Energiekost kan omlaag zonder staatskas te plunderen, Brussel, persbericht 20 januari 2005.
- CLYMANS, M. (2002), Energie en armoede. Samenvatting problemen en voorstellen, Turnhout, PRISO-Antwerpen, december 2002, 6 p.
- CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), Armoede en energie. De ontbrekende lichtheid van het bestaan, Turnhout, PRISO-Antwerpen, 12 p.
- CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), De liberalisering van de Vlaamse energiemarkt. Gepakt in het donker, Turnhout, PRISO-Antwerpen, 6 p.
- DE MEY, A., DE SMEDT, E., SPELTINCX, G. e.a. (2005), Eindrapport Projectgroep Ecolife, Leuven, KULeuven, 291 p.
- DE SMEDT, S. (2003), Energie zonder grenzen, Gids op Maatschappelijk Gebied, Antwerpen, Garant Uitgevers, 94 (3), p. 25-40.
- DIALOOG vzw (2005), Bereken zelf de prijs van duurzaam bouwen, www.bouwteamwoning.be, Leuven, persbericht, 2 mei 2005.
- EUROPESE COMMISSIE (2002), Laten we toch vooral niet te afhankelijk worden!, Europese Gemeenschappen, 2002, 34 p.
- FONTAINE, P. (2003), Europa in 12 lessen, Europese Unie.
- GEDIS (2004), De rol van de distributienetbeheerder als sociale leverancier, infosessie voor PRISO-Antwerpen, mei 2004, 74 p.
- GEDIS (2005), Rondetafel ANRE – Evaluatie sociale openbardienstverplichtingen. Stand van zaken gemengde distributienetbeheerders, Brussel, 57 p.
- GEZINSBOND (2002), Vlaamse Energiebeleid, Brussel, 2002 (11), 48 p.
- GREENPEACE, Potential of short-term energy efficiency and energy saving measures in Belgium, Juni 2005.
- HUBEAU, B. en CLOOTS, G. (2004), Tasten in het donker. Is er licht aan het einde van de tunnel door een grondrecht op energie, Brussel, Studiedag 'Tasten in het donker', 24 september 2004, 6 p.
- MENSEN VOOR MENSEN, VIERDEWERELDGROEP AALST (2002), getuigenissen 'energie en armoede', Actiedag, Aalst, 18 december 2002.
- MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP, AFDELING NATUURLIJKE RIJKDOMMEN EN ENERGIE I.S.M. PRISO EN WABLIEFT (2004), Sociale maatregelen voor wie aardgas en elektriciteit koopt., Brussel, brochure, 18 p.

- MINTEN, D. en DE RUYTER, K. (2005), Verandert Kyoto de wereld?; De Standaard, 16 februari 2005.
- MOERMAN, B. (2004), Peeters herbekijkt dure elektriciteit, Het Nieuwsblad, 27 augustus 2004.
- PRISO-ANTWERPEN (2002), Recht op energie: gemeten en te licht bevonden, Brussel, persconferentie 8 februari 2002, 8 p.
- PRISO-ANTWERPEN (2004), Onze 'vrije' energiemarkt!? Leveranciers laten mensen in de kou staan. Een concreet verhaal als bijlage bij 'Gepakt in het donker', Brussel; Studiedag 'Tasten in het donker', 24 september 2004, 3 p.
- PRISO-ANTWERPEN, VIBOSO en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2004), Charter voor een grondrecht op energie, Brussel; Studiedag 'Tasten in het donker', 24 september 2004, 4 p.
- PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), Ervaringen van mensen in armoede sinds de liberalisering, Turnhout - Brussel; maart 2005, 36 p.
- SMETS, F. (2004), Vrije energiemarkt is moeilijk uit te leggen aan de mensen, De Morgen, 17 juni 2004.
- SERTYN, P. (2004), Plaatsing budgetmeters kan niet volgen. Leveranciers dumpen massaal slechte betalers stroom, De Standaard, 25 november 2004.
- SERTYN, P. (2005a), Vreg overstelpt door klagende stroomverbruikers, De Standaard, 12 mei 2005.
- SERTYN, P. (2005b) Particulier betaalt minder voor stroom, De Standaard, 12 mei 2005.
- SERTYN, P., (2005c), Gewesten proberen ombudsdienst voor energie vlot te trekken; De Standaard, 26 mei 2005.
- STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK (2004), Nieuwsbrief, 2004 (87), p 12.
- STUDIEDIENST KBG (2004), De vrijmaking van de elektriciteitsmarkt en de aardgasmarkt, Brussel, 25 juni 2004, 46 p.
- S.T.(2004), Gezocht twee wereldbollen, Knack, 3 november 2004.
- TEST-AANKOOP (2004), Gas- en elektriciteitsstarieven: Overheid fnuikt de liberalisering met haar taksen!, nr. 479, september 2004.
- TEST-AANKOOP (2004), De liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt blijft sputteren, nr. 479, september 2004.
- 'T HOPE, Waar is iedereen?, verhalen over armoede, Roeselare, p. 14-15.
- VAN DEN EYNDE, M. (2005), Leve de liberalisering, Boom, Provisie, 2005 (jan.,feb.,mrt.), p. 5-7.

- VAN DEN BOSSCHE, F. (2004), Regels voor elektriciteitsmarkt moeten klanten beter beschermen, Brussel, persbericht, 29 september 2004.
- VANDENHOLE, W. (2004), Het grondrecht op toereikende energie: over wat het is en zou kunnen zijn, Brussel, Studiedag 'Tasten in het donker', 24 september 2004, 20 p.
- VANDEVEEGAETE, K., Stookketel op afbetaling, Visie, 17 juni 2005 (19), p. 3.
- VANDEVELDE, R. (2004), Tussen liberalisme en consumentisme. En de plaats die een ouderenorganisatie hierin kan vervullen, Brussel, KBG, 5 p.
- VANDEVELDE, R. (2004), Stroomtarieven: wat klanten moeten weten, Brussel, KBG, 4 p.
- VAN GINNEKEN, L. en VANDEVELDE, R. (2004), Dossier Duurzaam Omgaan met Elektriciteit, Brussel, KBG, 4 p.
- VAN HOOFF, A., VANDEPITTE, F. (2005), Samenstroom, Een participatiemodel voor een groepsmatige aanpak van een energie-audit voor woningen, Gent, Riso Gent, 56 p.
- VAN TETERING, M. (2005), De Wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de OCMW's inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, Brussel, samenvattend document voor de werkgroep energie, 16 maart 2005, 5 p.
- VERBANCK, S. (2004), De Zonnige Kempen meest energiebewuste onderneming 2004, Lokaal, 16-31 december 2004.
- VERMOER, F., Ombudsdienst voor klachten consumenten niet voor meteen?, Het Nieuwsblad, 20 februari 2005.
- VREG (2004a), vragen en antwoorden over energie en armoede en de vrijmaking van de elektriciteits- en gasmarkt voor het Priso project 'energie en armoede', april 2004.
- VREG (2004b), Statistieken 2003 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaardienstverplichtingen, Brussel, rapport, 22 juni 2004.
- VREG (2005a), De evolutie van de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt voor huishoudelijke en kleine afnemers, Brussel, persbericht, 25 februari 2005, 7 p.
- VREG (2005b), De evolutie van de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt voor huishoudelijke en kleine afnemers, Brussel, rapport, 25 februari 2005, 36 p.

- VREG (2005c), Statistieken 2004 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbardienstverplichtingen, Brussel, rapport, juni 2005, 19 p.
- VREG (2005d), Jaarverslag 2004, Brussel, 2005, 123 p.
- VVSG (2004), Energiefonds ontoereikend voor OCMW's, Brussel, persmededeling, 31 augustus 2004.
- VVSG (2005), Verdeling Energiefondsen bijna rond voor OCMW's, Brussel, persmededeling, 12 april 2005.
- WDB (2005), 40.000 Vlaamse gezinnen kunnen elektriciteit niet betalen, Het Nieuwsblad, 26 januari 2005.
- WILLEMS, T. (2004), Vlaams energiebeleid onder de loep, Gids op Maatschappelijk Gebied, Antwerpen, Garant Uitgevers, 95 (3), 32-38.
- X. (2005), Met welk sausje worden overheidsdiensten overgoten?, Vakbeweging, 25 april 2005, 9-11.
- X. (2005), Consument profiteert nog niet van goedkopere energiedistributie, De Morgen, 14 januari 2005.
- X. (2005), Sociaal tarief elektriciteit valt duur uit, Het Nieuwsblad, 1 juni 2005.
- www.a-m.be
- www.bblv.be
- www.bouwteamwoning.be
- www.creg.be
- <http://docs.vlaanderen.be/channels/hoofdmenu/vlaanderenint/europeseunie.jsp>
- www.ecolife.be
- www.ecoscore.be
- www.elektricitestarieven.be
- www.environment.fgov.be
- www.europa.eu.int
- www.gedis.be
- www.greenpeace.be
- www.natuurlijkenergie.nl
- www.test-aankoop.be
- www.testjezuinigheid.be
- www.vreg.be

Voetnoten

- 1, 2 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), Armoede en energie. De ontbrekende lichtheid van het bestaan, Turnhout, PRISO-Antwerpen, p. 2.
- 3 www.vreg.be; STUDIEDIENST KBG (2004), De vrijmaking van de elektriciteitsmarkt en de aardgasmarkt, Brussel, 25 juni 2004, 46 p.; HUBEAU, B. en CLOOTS, G. (2004), Tasten in het donker. Is er licht aan het einde van de tunnel door een grondrecht op energie, Brussel, Studiedag 'Tasten in het donker', 24 september 2004, 6 p.
- 4 DE MEY, A., DE SMEDT, E., SPELTINX, G. e.a. (2005), Eindrapport Projectgroep Ecolife, Leuven, KULeuven, 106-111.
- 5 zie www.electrabel.be.
- 6 zie www.spe.be.
- 7 zie www.elia.be.
- 8 zie www.fluxys.be.
- 9 [Belg.] vereniging van gemeenten, waarvan ook de staat, een provincie, particulieren en vennootschappen lid kunnen zijn, met een gemeenschappelijk doel van algemeen belang (in het bijzonder het beheer van nutsbedrijven).
- 10 Voor de werking en de opdracht van de VREG: zie verder.
- 11 De werking van de LAC's wordt verder in dit hoofdstuk besproken.
- 12 Electrabel Costumer Solutions is een dochteronderneming van Electrabel.
- 13 VREG (2005c), Statistieken 2004 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaredienstverplichtingen, Brussel, rapport, juni 2005, p. 3.
- 14 zie www.creg.be.
- 15 zie www.vvsg.be.
- 16 waarbij de warmte die vrijkomt bij het opwekken van elektriciteit, mee wordt benut.
- 17 zie hoofdstuk over duurzaam energiegebruik.
- 18 www.mineco.fgov.be
- 19 zie hoofdstuk 4. Voldoende energie is een basisrecht voor iedereen.
- 20 DE SMEDT, S. (2003), Energie zonder grenzen, Gids op Maatschappelijk Gebied, Antwerpen, Garant Uitgevers, 94 (3), 25-40; FONTAINE, P. (2003), Europa in 12 lessen, Europese Unie; VANDEVELDE, R. (2004), Tussen liberalisme en consumptisme. En de plaats die een ouderenorganisatie hierin kan vervullen, Brussel, KBG, 5 p.; WILLEMS, T. (2004), Vlaams energiebeleid onder de loep, Gids op Maatschappelijk Gebied, Antwerpen, Garant Uitgevers, 95 (3), 32-38.
- 21 X. (2005), Met welk sausje worden overheidsdiensten overgoten?, Vakbeweging, 25 april 2005, 9-11; <http://docs.vlaanderen.be/channels/hoofdmenu/vlaanderen-int/europeseunie.jsp>.

- 22 <http://europa.eu.int/scadplus/leg/nl/lvb/127001.htm>;
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/nl/lvb/127039.htm>.
- 23 Richtlijn 2003/54/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2003 betreffende de gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit houdende intrekking van de Richtlijn 96/92/EG.
- 24 96/92/EG in Publicatieblad L 027 van 30 januari 1997.
- 25 98/301EG in Publicatieblad L 204 van 21 juli 1998.
- 26 STUDIEDIENST KBG (2004), De vrijmaking van de elektriciteitsmarkt en de aardgasmarkt, Brussel, 25 juni 2004, 46 p.; VANDEVELDE, R. (2004); WILLEMS, T. (2004).
- 27 met meer dan 85% van de productie en als private partner bij de gemengde intercommunales (distributie) en met dochterondernemingen Elia (transport) én Electrabel Costumer Solutions (verkoop).
- 28 Ook voor de liberalisering werd de prijs niet door de monopolist bepaald maar was die het resultaat van overleg tussen overheid en sociale partners.
- 29 DE SMEDT, S. (2003), 25-40.
- 30 De wet werd zeven maal gewijzigd.
- 31 VREG (2005d), Jaarverslag 2004, Brussel, 2005, 123 p.
- 32 Naast sociale maatregelen bepalen de openbardienstverplichtingen ook maatregelen inzake veiligheid en de voorzieningszekerheid, maatregelen ter bescherming van het milieu met inbegrip van energie-efficiëntie en bescherming van het klimaat
- 33 www.vreg.be; STUDIEDIENST KBG (2004); HUBEAU, B. en CLOOTS, G. (2004).
- 34 Het parlement voegde artikel 18bis toe aan het Elektriciteitsdecreet.
- 35 De nadere toepassingsregels staan beschreven in het Besluit van de Vlaamse regering van 14 november 2003 (B.S. 26 november 2003).
- 36 GEZINSBOND (2002), Vlaamse Energiebeleid, Brussel, 2002 (11), p. 7.
- 37 X., Sociaal tarief elektriciteit valt duur uit, Het Nieuwsblad, 1 juni 2005.
- 38 Deze procedure geldt voor elektriciteit en aardgas, met dat verschil dat er voor aardgas geen budgetmeter voor handen is.
- 39 Getuigenis vanuit Welzijnsschakel Grenslicht, Menen.
- 40 www.vreg.be/vreg/particulieren/soclev.htm
- 41 VAN TETERING, M. (2005), De Wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de OCMW's inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering, Brussel, samenvattend document voor de werkgroep energie, 16 maart 2005, 5 p.
- 42 www.vreg.be, VREG (2005d), 123 p.
- 43 VAN DEN BOSSCHE, F. (2004), Regels voor elektriciteitsmarkt moeten klanten beter beschermen, Brussel, persbericht, 29 september 2004.
- 44 www.vreg.be, STUDIEDIENST KBG (2004), 46 p.; VREG (2005d), 123 p.

- 45 behalve voor Interelectra en WVEM.
- 46 X., Consument profiteert nog niet van goedkopere energiedistributie, De Morgen, 14 januari 2005.
- 47 De energiebijdrage is een federale belasting op elektriciteit, huisbrandolie, aardgas en benzines, opgelegd aan de gezinnen.
- 48 voor de denuclearisatie van de nucleaire sites. NIRAS, Nationale Instelling voor Radioactief Afval en Verrijkte Splijtstoffen, overheidsinstantie met als taak het veilig beheren van al het radioactief afval dat zich op Belgisch grondgebied bevindt. De bescherming van het milieu en veiligheid van de bevolking staat hierbij centraal.
- 49 VREG (2005d), p. 102.
- 50 VREG (2005d), p. 103.
- 51 VREG (2005b), De evolutie van de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt voor huishoudelijke en kleine afnemers, Brussel, rapport, 36 p.
- 52 bepaalt bij gezinnen met een gemiddeld gebruik van 3.500 kWh.
- 53 VREG (2005b), De evolutie van de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt voor huishoudelijke en kleine afnemers, Brussel, rapport, 25 februari 2005, p. 21.
- 54 B., M. (2004), Peeters herbekijkt dure elektriciteit, Het Nieuwsblad, 27 augustus 2004.
- 55 SERTYN, P. (2005b) Particulier betaalt minder voor stroom, De Standaard, 12 mei 2005.
- 56 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), De liberalisering van de Vlaamse energiemarkt. Gepakt in het donker, Turnhout, PRISO-Antwerpen, p. 3.
- 57 Brief van Electrabel Marketing & Sales aan de Priso-projectgroep 'energie en armoede', dd. 4 mei 2005 als antwoord op de klacht van de werkgroep in verband met de dropkosten. Maar wat met de niet-beschermden klanten?
- 58 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), Ervaringen van mensen in armoede sinds de liberalisering, Turnhout - Brussel; maart 2005, 5-6.
- 59 De kwaliteit van het dak, de ramen, de gevels en het schrijnwerk.
- 60 Cijfers van Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Brussel, Administratie Planning en Statistiek, 2003.
- 61 Getuigenissen opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 62 CLYMANS, M. (2002), Energie en armoede. Samenvatting problemen en voorstellen, Turnhout, PRISO-Antwerpen, december 2002, p. 3
- 63 Deze getuigenis werd opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 64 Met dank aan Tanja Peeters (VOB).
- 65 VREG (2005c), Statistieken 2004 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbardienstverplichtingen, Brussel, rapport, juni 2005, p.4.
- 66 VREG (2005c), p. 5.

- 67 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 2.
- 68 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b).
- 69 Wezen, invaliden, gehandicapten en weduwen.
- 70 Inkomensgarantie voor Ouderen.
- 71 STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK (2004), Nieuwsbrief, 2004 (87), p 12.
- 72 Getuigenis van Louis en Denise, Welzijnsschakel Malle.
- 73 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p. 2.
- 74 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 6.
- 75 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p. 4.
- 76 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 29.
- 77 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p. 7.
- 78 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), p. 4.
- 79 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p. 7.
- 80 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 10.
- 81 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 6.; VAN TETERING, M. (2005).
- 82 GEDIS (2005), Rondetafel ANRE – Evaluatie sociale openbaardienstverplichtingen. Stand van zaken gemengde distributienetbeheerders, Brussel, april 2005., p. 2.
- 83 WDB (2005), 40.000 Vlaamse gezinnen kunnen elektriciteit niet betalen, Het Nieuwsblad, 26 januari 2005.
- 84 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 8.
- 85 VREG (2005c), p.7.
- 86 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), p. 2.
- 87 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 8.
- 88 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 8.
- 89 GeDIS (2005), 20-25-45.
- 90 GeDIS (2005), p. 44.
- 91 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 9.
- 92 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a).
- 93 Lea getuigt.
- 94 Anonieme getuigenis.
- 95 VREG (2005c), p.7.

- 96 Doris getuigt.
- 97 VREG (2005c), p.8.
- 98 GeDIS (2005), p. 52.
- 99 'T HOPE, Waar is iedereen?, verhalen over armoede, Roeselare, p. 14-15.
- 100 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b).
- 101 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a).
- 102 Deze getuigenis werd opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 103 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p. 8.
- 104 GeDIS (2005), 51-53.
- 105 GeDIS (2005), p. 52.
- 106 GeDIS (2005), p. 48.
- 107 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p. 8.
- 108 Deze getuigenis werd opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 109 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), p.1; PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 4.
- 110 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), 1-2; PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), 4-5.
- 111 Getuigenis van F.D., Welzijnsschakel Grenslicht, Menen.
- 112 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), 1-2; PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), 4-5.
- 113 Getuigenis opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 114 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), 21.
- 115 Getuigenis opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 116 PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 5.
- 117 Getuigenis van de Welzijnsschakel Nijlen.
- 118 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003a), p.3.
- 119 SMETS, F. (2004), Vrije energiemarkt is moeilijk uit te leggen aan de mensen, De Morgen, 17 juni 2004; VERMOER, F. (2005), Ombudsdienst voor klachten consumenten niet voor meteen?, Het Nieuwsblad, 20 februari 2005.
- 120 SERTYN, P. (2005), Vreg overstelpt door klagende stroomverbruikers, De Standaard, 12 mei 2005.
- 121 VREG (2005d).
- 122 Aanbeveling nummer 2003-14 van de Vlaamse ombudsdienst.
- 123 SERTYN, P. (2005).

- 124 VREG (2005d).
- 125 SERTYN, P. (2005),
- 126 SERTYN, P., (2005c), Gewesten proberen ombudsdienst voor energie vlot te trekken; De Standaard, 26 mei 2005.
- 127 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b); PRISO-ANTWERPEN en VLAAMS NETWERK VAN VERENIGINGEN WAAR ARMEN HET WOORD NEMEN (2005), p. 3.
- 128 Getuigenis van de Welzijnsschakel Nijlen.
- 129 Getuigenis opgetekend door de Priso-projectgroep 'energie en armoede'.
- 130 CLYMANS, M. en VAN BEURDEN, A. (2003b), p. 4.
- 131 Voor dit hoofdstuk baseren we ons op DE MEY, A., DE SMEDT, E., SPELTINX, G. e.a. (2005), Eindrapport Projectgroep Ecolife, Leuven, KULeuven, 291 p. en VAN HOOF, A., VANDEPITTE, F. (2005), Samenstroom, Een participatiemodel voor een groepsmatige aanpak van een energie-audit voor woningen, Riso Gent, 2005, 36 p.
- 132 DE MEY, A., DE SMEDT, E., SPELTINX, G. e.a. (2005), p. 54.
- 133 MINTEN, D. en DE RUYTER, K. (2005), Verandert Kyoto de wereld?; De Standaard, 16 februari 2005.
- 134 <http://docs.vlaanderen.be/channels/hoofdmnu/vlaanderenint/europeseunie.jsp>
- 135 MINTEN, D. en DE RUYTER, K. (2005); www.environment.fgov.be.
- 136 <http://europe.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/05/767&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>
- 137 GREENPEACE, Potential of short-term energy efficiency and energy saving measures in Belgium, Juni 2005.
- 138 S.T.(2004), Gezocht twee wereldbollen, Knack, 3 november 2004.
- 139 het opbouwwerk in Genk
- 140 DE MEY, A., DE SMEDT, E., SPELTINX, G. e.a. (2005), p. 53.
- 141 De Vlaamse isolatienorm is K55. Deze K55-norm is een norm die het globale peil van warmte-isolatie van een gebouw bepaalt. Voor sociale woningen bedraagt de norm K45, wat een beter isolatiepeil betekent.
- 142 VAN HOOF, A., VANDEPITTE, F. (2005).
- 143 DE MEY, A., DE SMEDT, E., SPELTINX, G. e.a. (2005), 53-57.
- 144 Ecolife is een organisatie die actiegerichte modellen op maat ontwikkelt en uitvoert om een zo ruim mogelijke groep mensen aan te zetten tot ecologische gedragsverandering die zichtbaar bijdraagt tot de realisatie van een duurzame wereld.
- 145 met dank aan Ingrid Pauwels van Ecolife. Meer praktische energietips vind je op http://ecohouse.greenpeace.be/Eco_NL/menu.html
- 146 besparingen uitgedrukt in waterVERWARMINGSkost, uitgaande van een gezin van vier, met elk gezinslid 2 douches per week.
- 147 steeds op jaarbasis.

- 148 Hier is gerekend met een gemiddelde brandstofprijs van 0,37 euro per liter stookolie en 0,38 per m³ gas, zoals weergegeven door het ministerie van Economie voor 2004. Als de stookolie of aardgas duurder worden, is de besparing uiteraard nog groter. Verder werden aannames gedaan uitgaande van een gemiddeld Vlaams gezin (4 personen) en een gemiddeld Vlaams huis.
- 149 Bij een enkelsteense buitenmuur.
- 150 http://ecohouse.greenpeace.be/Eco_NL/menu.html
- 151 VAN GINNEKEN, L. en VANDEVELDE, R. (2004), Dossier Duurzaam Omgaan met Elektriciteit, Brussel, KBG, 4 p.
- 152 VAN HOOF, A., VANDEPITTE, F. (2005), p. 16.
- 153 X. (2005), Heel weekend tegen nachttarief, Het Nieuwsblad, 1 mei 2005.
- 154 Een voorbeeld van Koen Albregts, verbondssecretaris van ACW Limburg in VAN-DEVEEGAETE, K., Stookketel op afbetaling, Visie, 17 juni 2005 (19), p. 3.
- 155 ARBEID EN MILIEU (2004), Werk maken van duurzaam, energiezuinig wonen, samenvattend document, Berchem, 8-10.
- 156 Op www.energiesparen.be kan u uw woonplaats ingeven voor een overzicht van de u toegekende premies.
- 157 Al deze info en meer vindt u terug op www.energiesparen.be.
- 158 Het K-peil van een woning geeft aan in welke mate de woning geïsoleerd is. De U-waarde drukt het isolatievermogen van glas uit. Hoe lager de waarde, hoe beter geïsoleerd; hoe hoger de waarde, hoe slechter geïsoleerd.
- 159 VLAAMSE REGERING (2005), Energiebesparende investeringen moeten Vlaamse energiefactuur doen dalen, persmededeling, 17 juni 2005.
- 160 VERBANCK, S. (2004), De Zonnige Kempen meest energiebewuste onderneming 2004, LOKAAL, 16-31 december 2004.
- 161 Het ondersteuningscentrum voor de opbouwsector, campagnepartner 2004 'Hoog tijd voor een beter woonbeleid'.
- 162 verschenen in De Standaard op 29-09-2004.
- 163 Anonieme getuigenis.
- 164 Informatie over het Britse plan vindt u op www.defra.gov.uk/environment/energy/fuelpov/index.htm.
- 165 Een grondrecht of een mensenrecht? Beide staan voor fundamentele rechten die verband houden met de menselijke waardigheid.
- 166 DE BATSELIER, N. (2003), Handvest van Vlaanderen, een voorstel van Vlaamse grondwet, p. 34.
- 167 GeDIS (2005), p. 2.
- 168 GeDIS (2005), 51-53.