

VI. Energie en Water

Dit hoofdstuk behandelt de rol van publieke diensten voor energie en water, vanuit een armoede-invalshoek. We herinneren eraan dat we publieke diensten in dit Verslag in ruime zin beschouwen en alle organisaties in aanmerking nemen aan wie de overheid een publieke opdracht heeft toevertrouwd.

Het Steunpunt heeft de voorbije jaren reeds rond energie en water gewerkt. In het Verslag 2008-2009 is rond dit thema een hoofdstuk opgenomen. Voorliggende tekst baseert zich op deze eerdere werkzaamheden, op een actualisering van de gegevens, inzichten en aanbevelingen en op een breed overleg met diverse actoren. De lijst van deze actoren is opgenomen achteraan in het hoofdstuk.

In een eerste punt bekijken we de stand van zaken inzake het recht op energie en het recht op water en sanitatie (sanitaire voorzieningen), zowel in België als internationaal, en welke actoren bijdragen aan de realisatie van deze rechten. Voor energie en water gaat het om een verschillende context: de gas- en elektriciteitsmarkten zijn in de drie gewesten geliberaliseerd terwijl de levering van water daarentegen via publieke instellingen - de watermaatschappijen – gebeurt.

In een tweede punt behandelen we verschillende aspecten van de bescherming van de consument, waarbij we specifieke aandacht hebben voor de situatie van consumenten die in armoede en bestaansonzekerheid leven. Het gaat hier om verkooptechnieken (enkel van toepassing voor energie), de facturen, de waarborgen, de betaalplannen en informatie en begeleiding.

Heel wat arme huishoudens leven in een situatie waarbij hun eigen energie-of waterverbruik niet kan gemeten worden, door de afwezigheid van een individuele meter, of waarbij ze worden beleverd via een collectieve verwarmingsinstallatie. Dit maakt de berekening van de factuur niet evident. In deze situaties stellen zich ook problemen in de toepassing van de sociale maximumprijzen en van de openbare-dienstverplichtingen.

In een vierde punt hebben we het over de prijsbepaling en –regulering. Dit prijskader bepaalt uiteraard in welke mate huishoudens van de levering van energie en water kunnen genieten. We identificeren in dit punt een aantal elementen die als basis kunnen dienen voor een tarifiering die aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoordt ; dit behelst ook een luik van sociale tarieven en vrijstellingen.

Een aantal huishoudens hebben echter moeite om de energie- en waterfactuur te betalen en kampen met betalingsachterstallen. De vraag is hoe een minimale dienstverlening – een minimumlevering – best wordt uitgewerkt zodat huishoudens blijvend beroep kunnen doen op energie en water, om te kunnen leven in menswaardige omstandigheden. Verder in dit punt bekijken we hoe met betalingsmoeilijkheden kan worden omgegaan, in functie van een duurzame oplossing en met respect voor de rechtspositie van de klant. Bijzondere aandacht gaat hier ook – op basis van signalen van het terrein - naar de situaties waarbij schuldvorderingen worden doorverkocht aan gespecialiseerde invorderingsbedrijven.

De omvang van de factuur wordt in sterke mate bepaald door de karakteristieken van de woongegelegenheid. Het zesde punt in dit hoofdstuk gaat dan ook dieper in op de dienstverlening om de energie- en waterprestatie van de woongegelegenheden te verbeteren, in het bijzonder voor mensen in armoede en bestaansonzekerheid.

Het hoofdstuk sluit af met een aantal aanbevelingen, gericht aan de verschillende overheden en actoren.

1. Recht op energie en recht op water en sanitatie

“Ooit zei een politicus dat het thema energie het hart van onze samenleving vormt. Een hart laat je niet zomaar in de steek. Een hart dat goed pompt zorgt voor bloedcirculatie in je hersenen waardoor we zuurstof krijgen in al onze belangrijke organen in ons lichaam. Het is dus levensnoodzakelijk. Net zoals energie.”³⁴⁸

“Water en energie zijn geen koopwaar, maar levensnoodzakelijke rechten. Elke aanbeveling, elke regelgeving moet vanuit deze invalshoeken geverifieerd worden: garanderen ze dit recht?”³⁴⁹

1.1. In nationaal recht

Het recht op water en sanitatie en het recht op energie worden niet uitdrukkelijk vermeld in onze Grondwet maar er kan juridisch geargumenteed worden dat deze vervat zijn in artikel 23 van de Grondwet, dat bepaalt dat iedereen het recht heeft een menswaardig leven te leiden. Ze kunnen verbonden worden met het recht op een behoorlijke huisvesting, maar ook met het recht op bescherming van de gezondheid, beide gewaarborgd onder artikel 23 van onze Grondwet. Men kan immers zonder toereikende toegang tot water en energie niet spreken van een behoorlijke huisvesting en bij gebrek aan water en energie kan de gezondheid worden geschaad. In eerdere Verslagen van het Steunpunt melden verenigingen waar mensen in armoede samenkomen dat veel van hun gezondheidsproblemen toe te schrijven zijn aan de slechte omstandigheden waarin ze leven, zoals het gebrek aan warm water of onvoldoende verwarming³⁵⁰.

Inzake water heeft België reeds in 1999 het 'Protocol on Water and Health' van de Economische Sociale Raad van de Verenigde Naties ondertekend en in 2004 geratificeerd, maar de doelstelling om water als mensenrecht wettelijk te bekrachtigen is dus nog steeds niet gerealiseerd.

Het recht op energie wordt impliciet via andere regelgeving erkend waarbij een gegarandeerde minimumverlening kan gezien worden als een onderdeel van een effectief recht op energie³⁵¹. In de gewestelijke Wooncodes vinden we normen inzake het kunnen beschikken over water en sanitatie en energie.

Vragen tot afsluiting aan de vrederechter worden door deze niet altijd aanvaard met verwijzing naar het recht om een menswaardig leven te leiden. Een aantal arresten geven aan dat er een minimale voorziening dient behouden te worden. In 2009 vroeg een Waalse watermaatschappij aan de Vrederechter om het water te mogen afsluiten omdat de klant in kwestie een reeks betaalachterstallen had opgestapeld. De rechter weigerde een volledige afsluiting van water omdat zo'n maatregel het recht op water op de helling zet: het recht op water wordt immers erkend in de interpretatie van verschillende mensenrechtenteksten en wordt ook gekoppeld aan het recht om een menswaardig leven te leiden, zoals gewaarborgd in artikel 23 van de Grondwet. *“Dit recht maakt het wezen uit van een hoger principe, dat zich opdringt aan alle actoren van het economische leven, zowel in de private als in de publieke sector, maar met des te meer reden als ze gemachtigd zijn met een opdracht van publieke diensten die met de fundamentele rechten van ieder mens in aanraking komt”, aldus de rechter*³⁵².

³⁴⁸ Bijdrage van Mieke Clymans van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie tijdens het overleg van 27 juni 2014.

³⁴⁹ Bijdrage van Groupe de travail Eau-Energie van ATD Quart Monde van 5 oktober 2015.

³⁵⁰ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2003). In dialoog (Verslag december 2003), Brussel, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, p. 91, <http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag2.htm>

³⁵¹ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2009). Verslag armoedebestrijding 2008-2009. Deel 1. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie, Brussel, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, p. 135, <http://www.armoedebestrijding.be/publications/verslag5/Verslag2009.pdf>

³⁵² Vredegerecht Fontaine-l'Éveque, 15 oktober 2009, onuitg. Dit en andere arresten zijn te raadplegen in de rubriek 'Rechtspraak Grondrechten en armoede' op de site van het

1.2. In internationaal recht

Ook op internationaal vlak is een grondrecht of mensenrecht op (toereikende) energie en water niet expliciet opgenomen in de internationale mensenrechtenverdragen als een zelfstandig recht³⁵³. Maar de voorbije jaren werden stappen ondernomen in functie van de erkenning ervan als mensenrechten.

Het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten van 1966 (IVESCR) bevat geen expliciete verwijzing naar energie of water. Wel wordt in artikel 11, § 1 het recht van eenieder op een behoorlijke levensstandaard voor zichzelf en zijn gezin, met daarbij inbegrepen toereikende voeding, kleding en huisvesting erkend alsook een continue verbetering van de levensomstandigheden. Het Comité inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (ESCR) maakte reeds duidelijk dat het elektriciteit als een basisdienst beschouwt binnen het kader van een behoorlijke huisvesting waardoor bijgevolg de overheid de toegang ertoe met de maximaal beschikbare middelen moet verzekeren, met bij voorrang aandacht voor de rechten van de kwetsbare groepen in de samenleving zoals mensen in armoede. Hetzelfde geldt voor de toegang tot drinkbaar water en sanitaire voorzieningen. Het Comité ESCR koppelt het recht op water niet enkel aan artikel 11 maar ook aan het recht op een zo goed mogelijke gezondheid zoals bepaald in artikel 12 van het Verdrag. Het Comité stelt hierbij dat het recht op water noodzakelijk is om het eigen bestaan in menswaardige omstandigheden te leiden en een voorwaarde is om andere mensenrechten concreet vorm te geven³⁵⁴. In zijn *'General*

Comment nr. 4' citeert het Comité verschillende elementen, verbonden met het recht op wonen, die in alle omstandigheden dienen te worden gerespecteerd, waaronder het voorhanden zijn van diensten, materiaal, toestellen en infrastructuur die een toegang tot de natuurlijke en publieke bronnen mogelijk maken (drinkbaar water, energie om te koken en voor verwarming en verlichting, installaties voor sanitair en wassen)³⁵⁵.

Het recht op water wordt wel expliciet genoemd in bepalingen van een aantal thematische mensenrechtenverdragen zoals in artikel 14, § 2 van het VN-Verdrag tegen Vrouwendiscriminatie en in artikel 24, § 2 van het VN-Kinderrechtenverdrag, maar het wordt dus in geen enkel mensenrechtenverdrag als een zelfstandig recht vermeld³⁵⁶.

Resoluties van de Mensenrechtenraad en de Algemene Vergadering van de VN inzake het recht op water en sanitatie betekenen een verdere stap in de erkenning ervan op internationaal niveau. In juli 2010 erkende de Algemene Vergadering van de VN het recht op water en sanitatie als een mensenrecht dat essentieel is voor de volle uitoefening van het recht op leven en van alle mensenrechten³⁵⁷. In september 2010 bevestigt de VN-Mensenrechtenraad dat het recht op drinkbaar water en op sanitatie komt van het recht op een adequate levensstandaard en intrinsiek verbonden

Steunpunt,
http://www.armoedebestrijding.be/recht_vreder_fontaine_eveque_20091015.htm

³⁵³ Vandenhole, Wouter (2009). "Energiearmoede in Vlaanderen: naar een grondrecht op energie?" in Jan Vranken et al., *Armoede en sociale uitsluiting, Jaarboek 2009*, Leuven, Acco, p. 237.

³⁵⁴ United Nations - Committee on Economic, Social and Cultural Rights (2002). *General Comment No. 15, The right to water* (arts. 11 and 12 of the International Covenant on

Economic, Social and Cultural Rights), UN Doc. E/C.12/2002/11 (20 January 2003), <https://www1.umn.edu/humanrts/gencomm/escgencom15.htm>

³⁵⁵ United Nations – Committee on Economic, Social and Cultural Rights (1992). *General Comment No. 4, The right to adequate housing* (art. 11 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights), E/1992/23, <https://www1.umn.edu/humanrts/gencomm/epcomm4.htm>

³⁵⁶ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2009), *op.cit.*, p. 165, <http://www.armoedebestrijding.be/publications/verslag5/Verslag2009.pdf>

³⁵⁷ United Nations – General Assembly (2010), *Resolution 64/292. The human right to water and sanitation*, A/RES/64/292, <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/64/292&lang=E>

is met het recht op de hoogst mogelijk bereikbare standaard van fysieke en mentale gezondheid, evenals met het recht op leven en op menselijke waardigheid. De resolutie bevestigt het recht op water en sanitatie als deel van het bestaand internationaal recht. Het bevestigt ook dat de Staten de verantwoordelijkheid hebben om de volle uitoefening van alle mensenrechten te garanderen, en dat het feit dat diensten inzake levering van drinkwater en/of inzake sanitatie aan een derde worden gedelegeerd de Staat niet ontslaat van haar verplichtingen inzake de mensenrechten. Het herinnert eraan dat de Staten erover moeten waken dat niet-publieke leveranciers van diensten:

- a) zich aan hun verantwoordelijkheden op het vlak van rechten kwijten om de verschillende taken die hen werden toevertrouwd te vervullen, door zich onder meer in te spannen om, in samenwerking met de Staat en de actoren, de risico's van schending van de mensenrechten te detecteren en te remediëren;
- b) bijdragen aan het leveren van diensten van distributie van drinkbaar water en sanitatie die aanvaardbaar, toegankelijk en betaalbaar, van goede kwaliteit en in voldoende hoeveelheid beschikbaar zijn;
- c) de rechten van de mens integreren in impactstudies om problemen verbonden aan de rechten van de mens te detecteren en bij te dragen om deze overwinnen;
- d) op organisatieniveau klachtenmechanismen ontwikkelen die goed uitgewerkt zijn voor de gebruikers en zich onthouden van enige belemmering van de toegang tot de responsabiliseringsmechanismen vanuit de Staat³⁵⁸.

Op 25 september 2015 heeft de VN de '2030 Agenda for Sustainable Development Goals' goedgekeurd, ten einde tegen 2030 armoede uit te roeien, ongelijkheid en onrechtvaardigheid te

bestrijden en klimaatverandering tegen te gaan. Onder de 17 'Sustainable Development Goals' – die mondiaal en vanuit een universele rechtenbenadering geformuleerd zijn – zijn er twee gewijd aan water en sanitatie en aan energie³⁵⁹.

Het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM) bevat geen enkele bepaling met betrekking tot energie, water en sanitatie maar er kan onrechtstreeks wel een verband gemaakt worden met het recht op energie via het recht op eerbiediging van het gezins- en privéleven (artikel 8 EVRM) en het verbod van foltering en vernederende en onmenselijke behandeling (artikel 3 EVRM).

Een bijkomend wettelijk kader kan gevonden worden in het herziene Europees Sociaal Handvest van 1996 waarbij het Europees Comité voor Sociale Rechten stelt dat het recht op behoorlijke huisvesting een impliciete verwijzing bevat naar een (vanuit het gezondheidsstandpunt) veilige woonplaats, wat onder meer een basisuitrusting zoals elektriciteit veronderstelt. Dit Comité heeft tevens gewezen op de verantwoordelijkheid van de overheid om te waken over de onderbreking van essentiële diensten zoals water en elektriciteit.

De Parlementaire Assemblee van de Raad van Europa heeft verklaard dat de toegang tot water moet worden erkend als fundamenteel recht omdat het essentieel is voor het leven op aarde en een goed is dat de mensheid moet delen³⁶⁰. De Europese Unie bevestigde dat "op het gebied van mensenrechten alle staten verplichtingen hebben met betrekking tot toegang tot drinkwater, dat beschikbaar, fysiek toegankelijk, betaalbaar en van aanvaardbare kwaliteit moet zijn"³⁶¹.

In antwoord op het Europees Burgerinitiatief (*European Citizens' Initiative*) 'Water en sanitaire

³⁵⁹ <http://www.undp.org/content/undp/en/home/mdgoverview/post-2015-development-agenda.html>

³⁶⁰ Resolutie 1693/2009 van de Parlementaire Assemblee van de Raad van Europa.

³⁶¹ Verklaring van de hoge vertegenwoordiger Catherine Ashton namens de EU bij de viering van Wereldwaterdag op 22 maart 2010, Doc. 7810/10, http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/cfsp/113472.pdf.

³⁵⁸ Human Rights Council (2010), *Resolution 15/9. Human rights and access to safe drinking water and sanitation*, A/HRC/RES/15/9, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G10/166/33/PDF/G1016633.pdf?OpenElement>

voorzieningen zijn een mensenrecht! Water is een publiek goed, geen handelswaar³⁶² publiceert de Commissie in maart 2014 een Mededeling³⁶³, waarbij ze verwijst naar de eerste overweging in de EU- kaderrichtlijn Water - *“Water is geen gewone handelswaar, maar een erfgoed dat als zodanig beschermd, verdedigd en behandeld moet worden”*³⁶⁴ - en het Handvest van de grondrechten van de EU. Het Handvest erkent bepaalde rechten en principes die kunnen worden geïnterpreteerd als rechtstreeks relevant voor de toegang tot veilig drinkwater en betere sanitaire voorzieningen: het gebrek aan toegang tot veilig drinkwater en sanitaire voorzieningen is een duidelijke aantasting van grondrechten als het recht op menselijke waardigheid (artikel 1) en het recht op leven (artikel 2). De Commissie benadrukt onder andere ook hoe belangrijk het is dat toegang tot veilig drinkwater en sanitaire voorzieningen een mensenrecht is, dat de betaalbaarheid essentieel is³⁶⁵, en het belang van water als openbaar goed.

De reactie van het 'European Economic and Social Committee' - een adviesorgaan van de Europese Unie - op deze Mededeling was gemengd: positief, zoals bijvoorbeeld over de uitsluiting van drinkwater van de nieuwe EU-regels betreffende de gunning van concessieopdrachten, maar ook negatief omdat de Commissie geen nieuw voorstel heeft gedaan inzake een EU-instrument in functie van de erkenning van het mensenrecht op water

en sanitatie (in termen van Europese wetgeving waardoor de toegang tot water en sanitaire voorzieningen wordt bekrachtigd als mensenrecht in de zin van de definitie die daaraan door de VN wordt gegeven). Het Committee vestigt ook de aandacht op het gebrek aan gegevens over de omvang van kwetsbare groepen, zoals daklozen en Roma, ...³⁶⁶.

In zijn reactie heeft het Europees Parlement een aantal positieve elementen in het antwoord van de Europese Commissie aangestipt, maar het vindt dat de Commissie niet ver genoeg gaat in de erkenning van het publiek karakter van de levering van water. Het Europees Parlement *“erkent dat water- en sanitaire voorzieningen diensten van algemeen belang zijn en dat water geen verhandelbaar product, maar een publiek goed is, dat daarom moet worden verstrekt tegen betaalbare prijzen die stroken met het recht op een minimumkwaliteit van water en waarbij een progressief tarief wordt gehanteerd; verzoekt de lidstaten toe te zien op de toepassing van een eerlijke, rechtvaardige en transparante tariefstructuur voor water- en sanitaire voorzieningen, die volstaat om de toegang tot kwalitatief hoogwaardige diensten voor alle burgers te waarborgen, ongeacht hun inkomen”*³⁶⁷.

1.3. Actoren voor de realisatie van het recht op water en sanitatie en het recht op energie

De levering van water en energie is verschillend georganiseerd en de opdrachten worden in de twee sectoren door verschillende soorten actoren uitgevoerd.

³⁶² www.right2water.org

³⁶³ Europese Commissie (2014). Mededeling van de Commissie over het Europees burgerinitiatief *“Water en sanitaire voorzieningen zijn een mensenrecht! Water is een publiek goed, geen handelswaar!”*, Brussel, COM(2014) 177 final, http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9bf48961-b030-11e3-86f9-01aa75ed71a1.0018.04-/DOC_1&format=PDF

³⁶⁴ Richtlijn 2000/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2000 tot vaststelling van een kader voor communautaire maatregelen betreffende het waterbeleid, *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*, 22 december 2000, p. L 327/1, http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9bf48961-b030-11e3-86f9-01aa75ed71a1.0018.04-/DOC_1&format=PDF

³⁶⁵ De betaalbaarheid van water wordt omschreven als een vast onderdeel van het beleid van de lidstaten om armoede en sociale uitsluiting te bestrijden, ondersteund en aangevuld op EU-niveau, hierbij verwijzend naar het pakket sociale-investeringsmaatregelen.

³⁶⁶ Europees Economisch en Sociaal Comité (2014). *Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de Mededeling van de Commissie over het Europees burgerinitiatief “Water en sanitaire voorzieningen zijn een mensenrecht! Water is een publiek goed, geen handelswaar!”* (COM(2014) 177 final), NAT/644, <https://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/eesc-2014-02361-00-00-ac-tra-nl.doc>

³⁶⁷ Resolutie van het Europees Parlement van 8 september 2015 over de follow-up van het burgerinitiatief "Right2Water" (2014/2239(INI)), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2015-0294+0+DOC+XML+V0//NL>

De gas- en elektriciteitsmarkten zijn in de drie Gewesten volledig geliberaliseerd. Een huishouden gaat een contract aan met een leverancier (een onderneming). Daarnaast zijn er de netbeheerders – dit zijn publieke instellingen - die de exploitatie van de distributienetwerken van leidingen en kabels verzorgen. Ze hebben ook opdrachten inzake de stimulering van rationeel energiegebruik en fungeren als sociale leverancier. Eind 2012 veranderde de Brusselse netbeheerder (SIBELGA) van gemengde intercommunale naar een zuivere openbare dienst, volledig in publieke handen. De elektriciteits- en gasmarkten worden gecontroleerd door de federale en regionale regulatoren (de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt (VREG), de 'Commission wallonne pour l'Energie' (CWaPE) en de Brusselse regulator voor de gas- en elektriciteitsmarkt (BRUGEL)).

Het heeft enkele jaren geduurd vooraleer de consumenten de nieuwe situatie – met de keuzevrijheid van gas- en elektriciteitsleverancier – ten volle zijn gaan beseffen. Jaarlijks verandert een groot aantal huishoudens van leverancier. Toch blijft het voor de consument – en de hulpverleners – vaak moeilijk om zijn of haar weg te vinden in de veelheid van actoren en in de regelgeving. Zeker groepen die leven in armoede of bestaansonzekerheid botsen op een gebrek aan informatie, complexe wetgeving, enzoverder.

In het overleg werd ook gewezen op de moeilijke rol van de publieke diensten. Ze zijn bezig met het herstellen van de problemen van het huidige systeem van de geliberaliseerde energiemarkt - zowel op financieel vlak (schulden) als op het vlak van de procedures (advies, bemiddeling tussen de marktspelers) - en het informeren van het publiek, op een vulgariserende manier.

Wat water betreft hebben in België de gemeenten al sinds 1836 de opdracht om hun inwoners toegang tot drinkwater te garanderen. Vanaf 1907 moedigt een wet op intercommunales de gemeentes aan om samen te werken. Er wordt dan al vermeld dat de verdeling van drinkwater van

algemeen belang is. In België heeft de waterdistributie dus - net zoals in de meeste landen - een publiek karakter. De distributie-maatschappijen van vandaag spruiten voort uit dit systeem. Er bestaan niet veel gemeentelijke maatschappijen meer, de meeste maatschappijen hebben zich verenigd in intercommunales (eenzelfde maatschappij voor meerdere gemeentes) of in regionale maatschappijen.

Op Europees en gewestelijk vlak wordt een wettelijk kader geboden, maar verschillende actoren wijzen op heel wat verschillen in het beleid en de praktijken van de verschillende watermaatschappijen. In elk gewest is een instantie aangewezen die de rol van regulator opneemt. De deelnemers aan het overleg benadrukken in elk geval het belang van het publiek karakter van de watermaatschappijen.

Zowel voor energie als voor water zijn er ondertussen organisaties op het terrein ontstaan die een bijdrage willen leveren aan de realisatie van het recht op energie en op water en sanitatie. Ze zijn actief op het vlak van informatie, begeleiding en uitvoering van besparende maatregelen, enzoverder. Een bijzondere rol is ook weggelegd voor de OCMW's die vaak een specifieke dienst hebben opgericht voor energie en water.

De deelnemers aan het overleg wijzen ook op het belang om een link te maken te maken met de actoren in het woonbeleid (woningkwaliteit, rationeel energie-en watergebruik, ...).

2. Consumentenbescherming

“De vier laatste jaren zijn er talrijke bijeenkomsten georganiseerd over de kwestie van de toegang tot energie: evaluatie van de sociale maatregelen, progressieve tarifiering, slimme meters, etc. De sociale organisaties en de consumentenorganisaties zijn uitgenodigd geweest om deel te nemen aan deze verschillende processen, met heel variabele vormen en deadlines, en hebben dit gedaan met hun beperkte middelen. Maar de vertegenwoordigers van de consumenten worden

*nog te vaak gezien als 'facilitatoren' met als opdracht de sociale aanvaardbaarheid van de beslissingen van 'diegenen die het weten' te versterken. Heel vaak echter verbergen de debatten, die puur technocratisch lijken, een serie van politieke en maatschappelijke keuzes.*³⁶⁸

Het is belangrijk om de ontwikkeling van een collectieve expertise mogelijk te maken om een echte consumentenvertegenwoordiging te verzekeren rond alle vragen die hen aanbelangen, hier ook middelen voor te voorzien, en hun deelname aan overlegplatforms te versterken. De andere marktactoren beschikken zelf over financiële en menselijke middelen om deze kwesties te onderzoeken en om hun stem bij de overheden te laten horen.

Het is tegelijk belangrijk om te voorzien in een structureel overleg – op gewestniveau - met de verschillende actoren, met bijzondere aandacht voor de vertegenwoordiging van de consumenten die in situaties van armoede en bestaansonzekerheid leven³⁶⁹.

We bekijken nu enkele aspecten die belangrijk zijn in de relatie tussen de klant en energie- en waterleverancier.

2.1. Verkoop

Voor energie bestaat er het consumenten-akkoord³⁷⁰, begeleid door een gedragscode voor 'verkoop buiten de onderneming' en 'verkoop op afstand'. In 2013 werden hiervan nieuwe versies ondertekend met een aantal verbeteringen zoals geen verbrekingsvergoedingen meer, een betere verhuisregeling, De FOD Economie wijst op afdwingbaarheid via de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de

voorlichting en bescherming van de consument. Het probleem is echter dat men op het terrein te weinig resultaten ervaart. Het akkoord en de gedragscode zijn immers te weinig gekend bij de consumenten en bij de hulpverleners. Consumenten moeten in het geval van problemen zelf actie ondernemen. Het akkoord en de gedragscode zijn niet door alle leveranciers getekend en ook niet door de netbeheerders (die nochtans een rol van sociale leverancier hebben). De vraag blijft of de afdwingbaarheid van deze afspraken niet beter via regelgeving gebeurt. Het federaal Regeerakkoord voorziet een evaluatie van het akkoord en de gedragscode.

Vooraf met betrekking tot de deur-aan-deur-verkoop worden er verschillende wanpraktijken vastgesteld.

*"Een verkoper van ... kwam langs met ...-'relax-3 jaar-pakketten'. Ik heb een handtekening gezet, want de verkoper zei: "dit is geen contract, dit is om te bewijzen aan mijn baas dat ik hier geweest ben". Achteraf bleek ik een contract te hebben getekend.*³⁷¹

De Ombudsdienst Energie registreerde in 2014 een 100-tal klachten aangaande deur-aan-deur-verkoop, en geeft hierbij aan dat de overgemaakte klachten slechts een topje van de ijsberg vormen³⁷². In sommige gevallen leiden klachten tot het ontslag van verkopers, maar vaak gaan deze verkopers dan aan de slag voor een andere leverancier. De deelnemers aan het overleg benadrukken de verantwoordelijkheid van de leveranciers en pleiten voor een verbod op deur-aan-deur-verkoop. De bevoegde minister gaf aan dat er geen verbod kan ingevoerd worden omdat de Europese wetgeving dit niet toelaat³⁷³. Mocht

³⁶⁸ Bijdrage van Aurélie Ciuti van RWAVE tijdens het overleg van 27 juni 2014.

³⁶⁹ Centre d'Appui SocialEnergie (2014). *Consultation publique lancée par Hydrobru concernant le plan de gestion publique de l'eau*, juni 2014, p. 4, http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Recommandations/Liens/ConsultationPublique_Eau_Hydrobru.pdf

³⁷⁰ Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf

³⁷¹ Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (2014). *Huis-aan-huis verkoop van gas en elektriciteit*, niet-gepubliceerde nota, 25 juni 2014.

³⁷² Ombudsdienst voor Energie (2015). *Activiteitenverslag 2014*, Brussel, Ombudsdienst voor energie, p. 120-123, http://www.ombudsmanenergie.be/sites/5073/files/content/download/files/jaarrapport_2014.pdf

³⁷³ Minister Kris Peeters in antwoord op parlementaire vragen, Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3 februari 2015, <http://www.dekamer.be/doc/CCRA/pdf/54/ac078.pdf>

een verbod niet mogelijk zijn dringt zich in elk geval een sensibilisering en responsabilisering van de leveranciers op, de versterking van de bestaande controle en de invoering van de mogelijkheid van sancties (zoals in Engeland, waarbij dit leidde tot meer zelfregulering bij de leveranciers). Een aantal terreinorganisaties zijn – in samenwerking met de FOD Economie – alvast gestart met een bewustmakingscampagne door stickers beschikbaar te stellen aan huishoudens die geen verkoper aan de deur willen (analoog met de 'geen reclame'-stickers).

2.2. Facturen

Een veel voorkomend probleem betreft de verstaanbaarheid van de tussentijdse- en eindfacturen en de betalingsmodaliteiten ervan. Wettelijk is het verplicht bepaalde elementen – naargelang gewest – op de factuur te vermelden om zo de consument voldoende te informeren. Anderzijds gaat het vaak om veel informatie en wordt de factuur onleesbaar. Er moet dus een evenwicht gezocht worden tussen voldoende informatie en de verstaanbaarheid ervan.

Wat energie betreft heeft de Europese Commissie een modelfactuur voorgesteld; dit model is door de lidstaten nog niet geïmplementeerd maar het zou als basis kunnen dienen om op verder te werken. Met een eenvormige en leesbare factuur moeten de consumenten nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kunnen beoordelen en vergelijken³⁷⁴. Dit geldt niet alleen voor leveranciers maar ook voor netbeheerders.

De versturing van facturen en de communicatie gebeurt ook meer en meer via e-mail. Maar niet alle klanten beschikken echter over internet of zijn er mee vertrouwd. Het intekenen op digitale dienstverlening of contracten biedt trouwens vaak financiële voordelen waarvan bepaalde groepen dus minder kunnen van genieten.

Ook voor de waterfacturen bestaat er geen eenvormigheid. Ze zijn voor klanten vaak moeilijk te begrijpen. In Vlaanderen is er sinds 2012 een nieuw Waterverkoopreglement van kracht³⁷⁵ – waarin ook bepalingen zijn opgenomen rond de inhoud van de factuur – maar inzake eenvormigheid en leesbaarheid moeten nog verdere stappen genomen worden. In het Waalse Gewest bestaat sinds 2007 eveneens een verkoopsreglement waarin een uniformisering van de facturen is voorzien³⁷⁶.

Het is belangrijk om het denkproces over uniforme en verstaanbare facturen (welke elementen moeten worden opgenomen, de keuze van een geschikt lettertype, ...) samen met mensen in armoede te doorlopen. In het overleg kwamen volgende elementen aan bod: duidelijk vermelden van de informatie over het sociaal tarief elektriciteit en gas als dat van toepassing is (dit staat bijvoorbeeld niet altijd op de maandelijks facturen), duidelijkheid over de aard van de vermelde meterstand (gaat het om een reële stand of over een schatting), voorzien van een eerste pagina met een eenvormige samenvatting, aparte facturen voor elektriciteit en gas, niet opnemen van wijzigingen van contractuele voorwaarden (deze moeten onderwerp zijn van aparte communicatie).

2.3. Waarborgen

Leveranciers vragen soms van afnemers met (vermoedelijke) betalingsproblemen een te hoge waarborg om klant te kunnen blijven of te worden.

³⁷⁵ Besluit van de Vlaamse Regering van 8 april 2011 houdende bepalingen van rechten en plichten van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk en hun klanten met betrekking tot de levering van water bestemd voor menselijke consumptie, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement (*Belgisch Staatsblad*, 10 juni 2011) gewijzigd bij Besluit van de Vlaamse Regering van 6 december 2013, *Belgisch Staatsblad*, 10 januari 2014.
Zie ook: <https://www.vmm.be/wetgeving/algemeen-waterverkoopreglement.pdf>

³⁷⁶ Arrête ministériel du 18 mai 2007 fixant le règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers (*M.B. du 31/07/2007, p. 40528*), article 37.

³⁷⁴ Ombudsdienst voor Energie (2015), *op.cit.*, p. 115-116.

Het is ook vaak onduidelijk wanneer die teruggegeven wordt³⁷⁷. In het vernieuwde consumentenakkoord is geen reglementering hieromtrent opgenomen. Tijdens het overleg werd het belang van strikte en duidelijke regels voor waarborgen benadrukt. Enkel op deze manier kan verzekerd worden dat mensen in armoede door grote waarborgbedragen niet verhinderd worden om zich bij een leverancier aan te sluiten. Er werd verwezen naar het systeem in het Brussels Gewest waarbij leveranciers enkel een waarborg mogen vragen als de klant bij hem schulden heeft en waarbij vergelijkbaar met de huurwaarborg het bedrag op een geblokkeerde rekening wordt geplaatst. Hoewel dit een interessante regeling lijkt, zou het tot nu toe nooit zijn toegepast en zouden leveranciers in de praktijk klanten met schulden weigeren. In Wallonië werd ondertussen de waarborg beperkt tot drie maanden, leveranciers moeten aan klanten een aanbod doen op een niet-discriminatieve manier.

In elk geval verdient het meer onderzoek om de verschillende praktijken na te gaan en te zoeken naar geschikte oplossingen. Striktere regels kunnen ingeschreven worden – voor gans België – in het consumentenakkoord³⁷⁸ of in de gewestelijke regelgevingen.

2.4. Betaalplannen

In de verschillende regelgevingen energie en water is de mogelijkheid voorzien dat een klant met een betalingsachterstal om een betaalplan kan vragen. Cruciaal is echter de mate waarin dit betaalplan haalbaar is voor de betrokken klant, en de manier waarop die haalbaarheid en redelijkheid wordt gedefinieerd.

In het Brusselse Gewest is de impact van niet-naleving van een betaalplan nog versterkt, door het feit dat Sibelga sinds 2014 een maximumtarief aanrekent aan beschermde klanten die hun

betaalplan met hun commerciële leverancier niet naleven voor een periode meer dan 6 maanden³⁷⁹.

“Betaalplannen voor energieleveranciers moeten zeer vaak binnen de zes maanden (of na aandringen binnen het jaar) afbetaald worden. Dit zorgt voor maandelijkse betalingen van soms meer dan 100 euro, bovenop de maandelijkse factuur. Daardoor moeten mensen met een laag inkomen en/of schulden, wachten tot de schuld bij een incasso of gerechtsdeurwaarder zit vooraleer er een betaalplan op maat komt met extra kosten tot gevolg.”³⁸⁰

In Vlaanderen deed de VREG een onderzoek naar de betalingsplannen inzake energie en werkte het een eindrapport met goede praktijken uit³⁸¹. Verscheidene leveranciers volgen deze goede praktijken echter niet. In Wallonië werd een bepaling ingevoerd inzake 'redelijke' betalingsplannen, evenals een beroepsmogelijkheid. Het verplicht de leveranciers om redelijke betalingsplannen aan de klanten voor te stellen alvorens de plaatsingsprocedure van een budgetmeter op te starten. De Waalse regering moet de betekenis van de term 'redelijk' definiëren. Er is hierover echter nog geen beslissing. Het decreet voorziet ook in een beroepsmogelijkheid. Er zal moeten gekeken worden hoe hier van gebruik zal gemaakt worden door de huishoudens in bestaansonzekerheid (er is bijvoorbeeld een minimumbedrag voorzien waardoor bepaalde situaties niet in beroep kunnen behandeld worden). Ook de Brusselse ordonnances voor elektriciteit, gas en water voorzien de mogelijkheid van een betaalplan, echter zonder bijkomende bepalingen.

³⁷⁷ Deekens, Patrick et al. (2011). *Je rechten als energiegebruiker*, Berchem, EPO, p. 16.

³⁷⁸ Ombudsdienst voor Energie (2015), *op.cit.*, p. 114.

³⁷⁹ Centre d'Appui SocialEnergie – Fédération des Services Sociaux (2015). *Info-fiche. Application, par Sibelga, des tarifs maximaux aux client protégés*, Anderlecht, p. 19.

³⁸⁰ Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (2015). *Aandachtspunten betreffende leveranciers*, niet-gepubliceerde nota, 27 februari 2015, p. 4.

³⁸¹ VREG (2014). Mededeling van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 5 augustus 2014 met betrekking tot goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers, MEDE-2014-05, <http://www.vreg.be/sites/default/files/mededelingen/mede-2014-05.pdf>

Wat water betreft is ook in Vlaanderen een 'afbetalingsplan op maat' in de wetgeving opgenomen, maar ook hier is dat nog te concretiseren. Uit de sociale statistieken blijkt dat in 2014 47 % van de toegestane afbetalingsplannen niet correct werden nageleefd omdat de klant minstens 1 keer niet, te weinig of te laat betaalde. Het gemiddeld betalingsbedrag per maand bedroeg 111 euro³⁸².

Terreinorganisaties wijzen erop dat een goede betaalplanregeling minder duur is voor iedereen en tegelijk respectvoller vanuit een rechtslogica dan bijvoorbeeld dat een budgetmeter.

Het debat rond de redelijkheid van betaalplannen is in elk geval belangrijk voor de huishoudens die moeten leven met een laag inkomen. Een betaalplan mag het leven in menselijke waardigheid niet hypothekeren. Voor de bepaling van een 'levensminimum' worden verschillende voorstellen gedaan zoals bijvoorbeeld: het leefloon vermeerderd met de gezinsbijslag³⁸³, het minimum dat gehanteerd wordt in het Brusselse Gewest in het kader van de definitie van beschermde klant³⁸⁴, ... Ook wordt gewezen op het belang van ondersteuning door sociale organisaties in de procedure en op de noodzaak aan kennis van het wettelijk kader en van de methodieken voor schuldbemiddeling.

2.5. Informatie- en begeleiding

“Het verkrijgen van hulp waarop men recht heeft veronderstelt verschillende stappen wat maakt dat de mensen die het het moeilijkst hebben de hulp niet krijgen, omdat ze de stappen niet kunnen zetten (ze weten niet waar ze recht op hebben, ze weten niet wat ze moeten doen om de hulp te

verkrijgen, ze kunnen niet goed lezen of schrijven, ze hebben de middelen – tijd, geld, transportmiddelen – niet om zich te verplaatsen en de nodige documenten te verzamelen, ...) of omdat ze te ontmoedigd zijn om de stappen te zetten.”³⁸⁵

Sinds het Verslag 2008-2009 bestaan er een federale ombudsdienst energie en enkele gewestelijke informatie- en begeleidingsdiensten. Deze diensten hebben een duidelijke meerwaarde en de continuïteit ervan moet verzekerd worden. De voorbije jaren zijn ook een aantal campagnes gevoerd. Naast de inspanningen van de regionale regulatoren om de mensen aan te zetten om prijzen te vergelijken, was er in 2012 ook een federale campagne 'durf vergelijken' die in 2014 werd herhaald.

Hoewel bij water geen prijzen vergeleken moeten worden, is er toch een duidelijke nood aan voldoende informatie en zijn er extra initiatieven op dit vlak nodig.

Er wordt ook gewezen op het belang van diensten die contact hebben met het publiek en die de rol van intermediair kunnen vervullen. Bij het idee van de woon-, energie- en waterloketten blijft het belangrijk erover te waken dat de ontwikkelde initiatieven mensen in armoede werkelijk bereiken. Ook de mogelijkheid van een gepersonaliseerde begeleiding is belangrijk.

Er zijn lokale initiatieven – zoals de dienst REGent in Gent – waarbij informatie en begeleiding inzake energiebesparende ingrepen en de bijhorende premies worden gebundeld, inclusief de mogelijkheden van het Fonds ter Reductie van de Energiekost (FRGE). Dit FRGE is in het kader van de zesde staatshervorming sinds 1 januari 2015 geregionaliseerd.

“Belangrijk is dat informatie in nabijheid beschikbaar is, daarom ook dat tussenpersonen een belangrijke rol spelen.”³⁸⁶

³⁸² Vlaamse Milieumaatschappij (2015). *Statistieken - Toepassing Algemeen Waterverkoopreglement – jaar 2014*, p. 23, <https://www.vmm.be/publicaties/statistieken-toepassing-algemeen-waterverkoopreglement-jaar-2014>

³⁸³ Centre d'Appui SocialEnergie – Fédération des Services Sociaux (2015). *Dette d'énergie et plan d'apurement raisonnable. Analyse et recommandations*, Anderlecht, p. 19.

³⁸⁴ <http://www.socialenergie.be/index.php?page=berekening-van-het-bedrag>

³⁸⁵ Bijdrage van Groupe de travail Eau-Energie van ATD Quart Monde van 5 oktober 2015.

³⁸⁶ De citaten waar geen referentie bij staat, verwijzen naar uitspraken van deelnemers aan het overleg.

Specifieke aandacht moet gaan naar verhuissituaties. Mensen in armoedesituaties zijn immers vaak genoodzaakt te verhuizen. Dit kan tot verschillende problemen leiden, zoals een overname die slecht verloopt, verwarring rond de facturen, ... Door de gewestelijke regulatoren werd één gemeenschappelijk verhuisformulier opgemaakt voor gans België dat verplicht ter beschikking moet worden gesteld door alle leveranciers, zoals voorzien in het consumentenakkoord: *“De leverancier stelt het geüniformiseerd energieovernamedocument zowel op papier als onder elektronische vorm ter beschikking van de consument die het bij voorkeur gebruikt om een verhuis en de meterstand mede te delen”*.

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van energieleveranciers en watermaatschappijen blijft ook een belangrijk punt. In Brussel is elke energieleverancier met meer dan 10.000 leveringspunten, en ook Sibelga, verplicht om over een kantoor te beschikken dat toegankelijk is voor het publiek.

De klanten- en klachtendiensten van leveranciers van energie en drinkwater zouden over een gratis nummer moeten beschikken opdat klanten kosteloos over problemen kunnen communiceren. Deelnemers aan het overleg wijzen op het feit dat de communicatie ook meer en meer digitaal verloopt. Voor heel wat mensen, die weinig vertrouwd zijn met elektronische en digitale mogelijkheden, geeft dit problemen. Een gepersonaliseerde aanpak blijft belangrijk.

3. Meters en installaties

3.1. De metingen en communicatie van het verbruik

De verbruikscijfers van een huishouden zijn natuurlijk de basis voor de berekening van de factuur. In een aantal situaties is het echter niet mogelijk om het eigen verbruik van het huishouden te kennen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij situaties met een collectieve meter: een collectieve aansluiting met één meter voor

meerdere wooneenheden. Er moet dan telkens een herverdeling van de kosten tussen eigenaar en huurders opgesteld worden, terwijl er geen regelgevend kader voor bestaat. De betrokken huishoudens krijgen dus moeilijk zicht op hoe hun verbruik en factuur worden berekend. De Vlaamse drinkwatermaatschappijen rapporteerden voor het jaar 2011 dat 8 % van de gedomicilieerden wordt aangeleverd via een collectieve aansluiting (met sterk verschillende cijfers naargelang drinkwatermaatschappij, voor de maatschappij 'Antwerpse Waterwerken' gaat het bijvoorbeeld om 43,21 %) ³⁸⁷.

In de gewestelijke wetgeving is bij nieuwbouw meer en meer een individuele meter verplicht maar voor bestaande woningen blijven heel wat probleemsituaties bestaan. Ook op verschillende toeristische terreinen en voormalige toeristische terreinen waar permanent wonen gebeurt, bestaat deze problematiek. De overleggroep benadrukt dat collectieve installaties moeten ontmoedigd worden en officiële individuele meters moeten voorzien worden. In Wallonië voorzien de nieuw elektriciteits- en gasdecreten de mogelijkheid voor een eindafnemer om een individuele meter te eisen. In elk geval dient elke eigenaar van een flatgebouw dergelijke individuele tellers te voorzien tegen ten laatste 1 januari 2024 ³⁸⁸. Het Brussels Gewest beoogt met een wijziging van de ordonnantie inzake waterlevering ook de plaatsing van individuele watermeters, maar het is nog wachten op de effecten van deze maatregel ³⁸⁹.

Een andere problematische situatie is deze waar een huurder de toegang tot de elektriciteits-, gas- of watermeter voor wordt ontzegd. Meters staan

³⁸⁷ SERV (2014). *Tarifering van drinkwater. Analyse en aanbevelingen*, goedgekeurd raad 16 juni 2014, Brussel, http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_RAP_20140616_watertarieven_0.pdf

³⁸⁸ Zie bijvoorbeeld art. 24 van het decreet houdende wijziging van het decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt, *Belgisch Staatsblad*, 21 mei 2015.

³⁸⁹ Ordonnantie van 30 januari 2014 tot wijziging van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, *Belgisch Staatsblad*, 6 maart 2014.

bijvoorbeeld in de garage of de kelder van een andere huurder of eigenaar. Of ze worden achter slot en grendel geplaatst. De betrokken huishoudens kunnen dus niet regelmatig de meterstanden noteren om water en energie te besparen of aan lekdetectie te doen.

Een andere kwestie is de mogelijke introductie van slimme meters waarover in het overleg veel vragen werden gesteld. Dergelijke slimme meters geven informatie over het elektriciteits- en/of gasverbruik, in de veronderstelling dat ze op die manier tot energiebesparing kunnen leiden. Ze verminderen ook de inzet van personeel voor de opname van de meterstanden. Europa moedigt de invoering van slimme meetsystemen aan op voorwaarde van een positieve kosten-batenanalyse. De beslissing om de slimme meter in te voeren is in de drie Gewesten nog niet definitief genomen. In Vlaanderen loopt een proefproject bij 50.000 huishoudelijke afnemers, klanten met een budgetmeter waren nog niet in dit project betrokken maar nu wordt ook een proefproject met 'slimme budgetmeters' gepland³⁹⁰. Bepaalde watermaatschappijen testen ook een type van slimme meter voor de levering van drinkwater.

In het overleg werden verschillende bedenkingen geformuleerd ten aanzien van deze slimme meters:

- de geringe besparing die men realiseert;
- de hoge kost van de toestellen, en de doorrekening ervan in de tarieven;
- de mogelijkheid om tarieven te ontwikkelen op basis van de gedetailleerde dagverbruiken (met het risico op steeds complexere tariefplannen als gevolg);
- het wegvallen van het menselijk contact bij meteropname en bij afsluiting;

- risico's op het vlak van bescherming van de klant bij verwijdering van de vermogensbegrenzing en volledige afsluiting op afstand³⁹¹;
- de vraag welke informatie standaard zal kunnen afgelezen worden op de meters;
- vragen rond het beheer van de gegevensverzameling (inbreuk op privacy, doorverkoop van gegevens, gebruik van de gegevens voor andere doelstellingen).

“De vraag van privacy bij slimme meters is heel belangrijk. We moeten weten tot welke gegevens de leveranciers hierbij toegang tot hebben: moeten ze weten hoe laat we een douche nemen, hoe laat wij thuis zijn en wanneer niet?”

Deelnemers aan het overleg stellen zich vragen bij de term 'slim', gezien het soms meer lijkt te gaan om een bediening op afstand. Met moet voor de verschillende functionaliteiten goed nadenken voor wie ze een meerwaarde kunnen bieden en of de meerkost hiermee in verhouding is. Belangrijk is dus om te evalueren of een slimme meter wel een vooruitgang is voor de gebruikers en in het bijzonder voor mensen in armoede. Men moet alle functies van de slimme meter toetsen op hun impact op armoede. Het debat hierrond moet publiek verder gevoerd worden, zowel voor energie als (desgevallend) voor water, met consultatie van de organisaties van verbruikers (in armoede).

3.2. Problemen inzake toepassing sociale maatregelen bij collectieve installaties en meters

Een belangrijk aandachtspunt is ook de toepassing van de sociale maatregelen in de situaties met collectieve meters en installaties. Er worden bijvoorbeeld meer en meer 'central heating' managementsystemen gebruikt. Het gaat hier om woonblokken die beleverd worden met 'warmte'.

³⁹⁰ VREG (2015). *Advies van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 8 april 2015 met betrekking tot een ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft het plaatsen van slimme meters*, ADV-2015-03, http://www.vreg.be/sites/default/files/document/adv-2015-03_ontwerp_van_besluit_uitrol_slimme_meters.pdf

³⁹¹ Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie en Netwerk tegen Armoede (2015). *“Slimme” budgetmeters. Standpunt*, 4 mei 2015, http://www.samenlevingsopbouw-antwerpenprovincie.be/uploads/nieuwsbrief/150504_SAP-NTA_slimme_budgetmeter_nota.pdf

Bij dergelijke collectieve installaties stelt zich echter de vraag hoe openbaredienstverplichtingen en sociale tarieven kunnen toegepast worden. In het geval van een warmte-installatie wordt er bijvoorbeeld warmte in de plaats van gas en elektriciteit verkocht. Mensen kunnen geen beroep doen sociale tarieven of - in het geval van wanbetaling - op de voorziene procedure. Eenzelfde probleem stelt zich bij de nieuwe warmtenetten.

In Vlaanderen bestaat een interessant systeem voor de vrijstelling voor de bovengemeentelijke bijdrage in de waterfactuur. Verbruikers die in principe recht hebben op een vrijstelling, maar zelf geen klant zijn omwille van collectieve bemetering (de persoon woont bijvoorbeeld in een appartementsgebouw met één gemeenschappelijk watermeter), krijgen een forfaitaire compensatie dat overeenkomt met het bedrag voor 30 m³ water. In 2013 werd dit (via een automatische toekenning) toegepast voor 63.324 huishoudens (op een totaal van 223.508 rechthebbende huishoudens)³⁹². Een dergelijk compensatiesysteem wordt behouden in de nieuwe tarifiering die vanaf 1 januari in Vlaanderen zal gelden.

4. Prijsbepaling en –regulering

4.1. Betaalbaarheid van energie en water

Vanuit de benadering van energie en water als grondrechten – en de noodzaak ervan om menswaardig te kunnen leven – heeft de overleggroep meerdere keren het belang benadrukt van een betaalbare prijs voor energie en water. Nochtans zien we dat de voorbije jaren facturen voor beide basisgoederen sterk gestegen zijn. Zo steeg de waterfactuur tussen 2009 en 2013 in Vlaanderen met 14 %, in Wallonië met 25 % en in Brussel met 46 %. Tussen 1999 en 2012 verhoogde het aandeel van de waterfactuur in het inkomen met gemiddeld 76 %. In 2012 gaf 5,25 % van de Belgische gezinnen meer dan 3 % van hun beschikbaar inkomen (wat internationaal vaak als

een grens wordt aangegeven) uit om hun behoefte aan water te dekken³⁹³. Ook voor energie steeg de factuur de voorbije jaren. In Vlaanderen wordt nog forse stijging in vanaf 2016 voorzien. De recent gepubliceerde Barometer Energiearmoede geeft aan dat in 2013 21,3 % van de Belgische gezinnen potentieel geconfronteerd worden met een vorm van energiearmoede. De Barometer heeft daarbij aandacht voor zowel de invloed van de energiefactuur als de woningkosten en maakt gebruik van verschillende indicatoren: een te groot deel van zijn beschikbaar inkomen aan energiekosten besteden ('gemeten energiearmoede': 14 % van de huishoudens), aanzienlijk bezuinigen op energiegebruik in vergelijking met gezinnen die in een gelijksoortige situatie leven ('verborgen energiearmoede': 4,6 % van de huishoudens), aangeven dat men het financieel moeilijk heeft om de woning fatsoenlijk te verwarmen ('subjectieve energiearmoede': 5,7 % van de huishoudens). Uit de evolutie van de indicatoren blijkt dat de situatie sinds 2009 niet is verbeterd: vooral in Vlaanderen en Wallonië is de subjectieve energiearmoede sterk gestegen en hebben steeds meer gezinnen het moeilijk om hun verwarmingsfactuur te betalen³⁹⁴.

In de volgende paragrafen hebben we het over de factuur, en meer bepaald over tarifiering en sociale tarieven. In punt 6 komt de woningkwaliteit aan bod.

4.2. Tarifiering

Bij de uitwerking van een tariefsysteem is één van de discussiepunten of de tarifiering een progressief karakter (verschillende verbruiksschijven waarvan de prijs oploopt) dient te hebben, onder andere in functie van het stimuleren van rationeel energie- en watergebruik. Voor elektriciteit en gas is tot nu

³⁹² Bron: Vlaamse Milieumaatschappij.

³⁹³ Koning Boudewijnstichting (2015). *Waterarmoede wordt steeds nijpender probleem*, 18 september 2015, https://www.kbs-frb.be/nl/Newsroom/Press-releases/2015/20151005_AJ2

³⁹⁴ Delbeke Bart en Sandrine Meyer (2015). *Barometer Energiearmoede (2009-2013)*, november 2015, Koning Boudewijnstichting, <https://www.kbs-frb.be/nl/Newsroom/Press-releases/2015/20151124ND>

toe vooral een degressieve tarifiering van toepassing, voordelig dus voor grootgebruikers. Het Vlaamse Gewest heeft wel een regeling met een gratis schijf van 100 kWh gratis elektriciteit per gedomicileerde en per gezin (wat neerkomt op een vorm van progressieve tarifiering waarbij voor de eerste schijf een nultarief geldt), maar dit wordt vanaf 2016 afgeschaft. Het Waalse Gewest heeft een progressieve, solidaire en familiale tarifiering in 2017 voorzien³⁹⁵. In deze tarifiering zal rekening gehouden worden met beschermd statuut en aantal gedomicileerden, op basis van een momentopname per jaar. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet eveneens een progressieve en solidaire tarifiering, ten laatste op 1 januari 2018³⁹⁶.

De waterfactuur wordt in het Waalse en in het Brusselse Gewest op een progressieve manier berekend. In Vlaanderen wordt de kosteloze levering van 15 m³ per gedomicileerde en per gezin (die dus kan beschouwd worden als progressieve tarifiering waarbij voor de eerste schijf een nultarief geldt) afgeschaft vanaf 2016. Er is nu een nieuwe tariefstructuur uitgewerkt, waarin een progressieve tarifiering is voorzien. De Europese Kaderrichtlijn Water vraagt immers – in het kader van een rationeel watergebruik – een prijsbeleid te voeren volgens het principe van 'de vervuiler betaalt'.

De deelnemers aan de overleggroep benadrukken dat in elk geval een degressieve tariefstructuur, met dus een dalende prijs in hogere verbruiksschijven, niet te verdedigen valt.

Centraal in de discussie staat de vraag welke impact een progressieve tarifiering heeft op de situatie - de facturen - van mensen in armoede en bestaansonzekerheid. Alles hangt af van de woning waarin je woont. Zo zijn er heel wat sociale woningen waar elektrisch wordt verwarmd. Het ontbreekt mensen met een laag inkomen vaak aan het budget om energie- en waterbesparende toestellen te kopen. Huurders – maar ook huiseigenaars die in armoede leven – wonen vaak in woningen met een slechte energieprestatie (weinig isolatie, enkel glas, ...) en zonder hemelwaterinstallatie. We beschikken echter over weinig gegevens inzake het verbruik van energie en water van groepen in armoede (en dus de impact van een progressieve tarifiering op hun factuur). Vanuit het terrein worden ook situaties signaleerd waarbij arme huishoudens bijzonder weinig verbruiken door heel systematisch het absolute minimum te verbruiken in functie van hun budget³⁹⁷. In het kader van de nieuwe tariefstructuur in Vlaanderen is een armoedetoets, met betrokkenheid van het Netwerk tegen Armoede, Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (Project Armoede en Water) en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting³⁹⁸, uitgevoerd. Op korte termijn kon in het kader van deze armoedetoets cijfermateriaal verzameld worden over de gerechtigden op een sociale correctie (gerechtigden op leefloon, een tegemoetkoming omwille van een handicap en een gewaarborgd inkomen voor bejaarden) en over de klanten zonder recht op sociale correctie die voor de Lokale Adviescommissie (LAC) worden opgeroepen (maar met een beslissing om geen afsluiting uit te voeren). De cijfers tonen mogelijke effecten van de nieuwe tariefplannen op deze

³⁹⁵ Besluit van 16 januari 2014 van de Waalse Regering betreffende de openbare dienstverplichting ten laste van de distributienetbeheerders, waarbij het rationeel energiegebruik wordt bevorderd, *Belgisch Staatsblad*, 31 januari 2014.

³⁹⁶ Ordonnantie van 8 mei 2014 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, *Belgisch Staatsblad*, 11 juni 2014.

³⁹⁷ Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw – Project Armoede en Water.

³⁹⁸ Zie onder andere 'Eerste feedback op de plannen rond een nieuwe tariefstructuur water, vanwege het Netwerk tegen Armoede, Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, op vraag van het kabinet van de Vlaams minister van Omgeving, Natuur en Landbouw', <http://www.armoedebestrijding.be/themaarmoedetoets.htm>

groepen op basis van verbruiksgegevens. Voor wat betreft de gerechtigden op een tegemoetkoming omwille van een handicap en op een gewaarborgd inkomen voor bejaarden valt op dat een grote groep een laag tot zeer laag verbruik heeft. De vermelde 'LAC-groep' blijkt daarentegen veel meer een hoog verbruik te hebben³⁹⁹.

Het is in elk geval belangrijk om na te denken over de ongelijkheden die bestaan op het vlak van woonsituatie (ongelijkheden op het vlak van de mogelijkheden tot besparing van energie (cfr. energiebesparende investeringen) en water (cfr. gebruik van regenwater), de situatie van huurders, ...), hier verder zicht op te krijgen en een duidelijk link te maken tussen energie- en waterbeleid en het woonbeleid. De impact van een maatregel moet dan ook onderzocht worden en met de betrokken actoren bediscussieerd worden⁴⁰⁰. 'Ex ante-evaluatie' kan hierbij een nuttig instrument zijn.

In functie van een tarifiering die aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoordt, schuift de overleggroep een combinatie van volgende elementen naar voren :

- een abonnement of vaste vergoeding die zo laag mogelijk gehouden wordt – met vrijstelling voor bepaalde groepen - in functie van de toegang tot energie en water en van rationeel energie- en watergebruik⁴⁰¹;

- een basishoeveelheid energie en water aan een lage prijs;
- een hogere prijs voor de volgende verbruiksschijf of –schijven;
- de gezinsgrootte die in rekening wordt genomen;
- sociale tarieven voor groepen in armoede en bestaansonzekerheid;
- fonds dat kan tegemoet komen in het kader van specifieke ondersteuningsmaatregelen (zowel op financieel als technisch vlak) (cfr. sociaal waterfonds in het Waalse en Brusselse Gewest);
- een solidariteitsbijdrage in het kader van de Noord-Zuidproblematiek (cfr. Brussels Gewest);
- een sterke link met een woonbeleid dat focust op maatregelen ter verbetering van de energie- en waterprestatie van de woninggelegenheden voor huishoudens met een laag inkomen.

Wat de energiefactuur betreft, speelt er ook nog een federaal aspect. Momenteel geldt een prijsregulering van variabele energieproducten, die best wordt verdergezet en ook van toepassing gemaakt wordt op vaste tarieven⁴⁰². De overleggroep benadrukt het belang van betaalbare energie voor mensen die geen recht op sociale tarieven hebben. Daarnaast is er ook de kwestie van de BTW-heffing: tussen 1 april 2014 en 31 augustus 2015 was er een verlaging van de btw op elektriciteit van 21 % naar 6 %. De federale regering heeft beslist om deze btw-verlaging ongedaan te maken en vanaf 1 september 2015 opnieuw 21 % btw op elektriciteit in te voeren. Nochtans kan men elektriciteit – net zoals water – als een levensbelangrijk goed beschouwen. Een aantal actoren wijzen ook op de interessante piste om de prijzen te plafonneren, zoals tijdens een bepaalde periode in de vorige legislatuur ook het geval was. De netbeheerders signaleren echter de moeilijkheid dat de overheid vaak nieuwe maatregelen aanneemt die de netbeheerders geld kosten, wat moeilijk te combineren is met een prijzenplafonnering. Ze benadrukken dat in Vlaanderen bijvoorbeeld ongeveer de helft van de

³⁹⁹ Armoedetoets 'Tariefstructuur en tariefregulering'. Gepubliceerd in: Ontwerp van decreet tot wijziging van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van oppervlaktewateren tegen verontreiniging en het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, wat betreft de aanpassing van de aanrekening van de kosten voor publieke drinkwatervoorziening en de kosten voor gemeentelijke en bovengemeentelijke sanering, Vlaams Parlement, 562 (2015-2016) – nr. 1, ingediend op 30 oktober 2015, p. 24-58, <https://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2015-2016/g562-1.pdf>

⁴⁰⁰ • Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (2015). *Cahier de revendications. Concernant les matières régionales*, avril 2015, p. 8-9, http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Recommandations/Revendications_CGEE_final.pdf,
• SERV en Minaraad (2015). *Advies. Tariefregulering drinkwater*, 7 september 2015, Brussel, p. 20, http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_Minaraad_20150907_watertarieven_ADV.pdf

⁴⁰¹ Zie ook SERV (2014), *op.cit.*, p. 31.

⁴⁰² Ombudsdienst voor Energie (2015), *op.cit.*, p. 124.

distributienettarieven inzake elektriciteit naar financiering gaat van de openbardienstverplichtingen.

De overleggroep wijst op het vraagstuk van de financiering van de openbare-dienstverplichtingen. Iedereen die verbruikt zou moeten meebetalen aan de openbare-dienstverplichtingen. Dit zou eigenlijk via de algemene middelen moeten gefinancierd worden. Door het belastingsysteem draagt iedereen dan eigenlijk – progressief – bij, volgens inkomen. De openbardienstverplichtingen rationeel energiegebruik in Vlaanderen bijvoorbeeld werden vroeger ook met algemene middelen gefinancierd. Een ander voorstel betreft het voorzien van een heffing – die moet dienen voor de financiering van de openbardienstverplichtingen - waarvan bepaalde groepen worden vrijgesteld. Ook de SERV en Minaraad stellen zich, naar aanleiding van het nieuwe watertarief, de vraag of sociale correcties en openbardienstverplichtingen niet op een andere manier moeten gefinancierd en suggereren om andere mogelijkheden – zoals heffingen, taksen, toeslagen, aparte bijdrage, ... - te onderzoeken⁴⁰³.

4.3. Sociale tarieven en vrijstellingen

Voor gas en elektriciteit bestaan op federaal vlak de sociale maximumprijzen waarvan de toekenning ondertussen grotendeels geautomatiseerd is. Het Waalse en Brusselse Gewest hebben aan de groep die op federaal vlak als beschermde klant wordt erkend nog een aantal groepen toegevoegd. Vlaanderen heeft enkele jaren geleden daarentegen zijn groepen gelijkgesteld met en beperkt tot deze die op federaal niveau worden erkend. In Brussel bestaat de mogelijkheid waarbij een huishouden – met een laag inkomen en in gebreke gesteld door zijn leverancier – via het OCMW, de gewestelijke regulator of Sibelga – het statuut van beschermde klant kan aanvragen. Het aantal huishoudens met dit statuut is echter beperkt (2.721 in juni 2015), waarschijnlijk door een te geringe bekendheid van

de maatregel, het complexe statuut, versterkte controlemaatregelen en de verplichte installatie van een vermogensbegrenzer⁴⁰⁴. Maar verschillende actoren wijzen erop dat het een interessante maatregel is, wel zijn dus nog verbeteringen mogelijk. Zo pleit Brugel ervoor om de voordelen en nadelen voor de verbruiker meer in evenwicht te brengen⁴⁰⁵.

Er is ook aandacht nodig voor de groepen die andere energiebronnen gebruiken. Voor stookolie, bulkpropane gas en verwarmingspetroleum bestaat er het sociaal verwarmingsfonds. In getuigenissen van verenigingen waar armen het woord nemen wordt wel gewezen op het probleem dat de steun enkel na het voorleggen van facturen wordt gegeven (er moet dus voorgefinancierd worden door de huishoudens, en bij gezamenlijk aankoop stelt zich ook een probleem) en dat een aantal energiebronnen niet voor de steun in aanmerking komen (zoals ook gas in flessen en steenkool). Er wordt voorgesteld om de steun uit te breiden naar verschillende energiebronnen en deze ook mogelijk te maken in de vorm van een forfaitaire steun bij het begin van de winter.

Wat water betreft, is in Vlaanderen een statuut van beschermde klant ingevoerd, met bepaalde voordelen. Er is ook een sociale correctie in de vorm van vrijstellingen voor bepaalde groepen die in de nieuwe tarifiering vanaf 2016 wordt vervangen door een korting van 80 % op de integrale waterfactuur⁴⁰⁶. Deze sociale correctie wordt automatisch toegepast. Jammer genoeg werd van de recente wijziging van tarifiering geen gebruik gemaakt om de doelgroep van

⁴⁰³ SERV en Minaraad (2015), *op.cit.*, p. 27-28.

⁴⁰⁴ Misselyn, Pascal (2015). *De belangrijkste vaststellingen van BRUGEL*, Presentatie op de conferentie van 9 november 2015 in het Brusselse Parlement "Welke bescherming voor de Brusselse huishoudelijke afnemer?", http://www.brugel.be/Files/media/Conferences/091115/pdfs_161115/1-BRUGEL_PMISSSELYN_138112_1-NL.pdf

⁴⁰⁵ Misselyn, Pascal, *op.cit.*

⁴⁰⁶ Uit de eerder vernoemde armoedetoets op de plannen rond de nieuwe tarifiering bleek dat de oorspronkelijk voorziene sociale correctie van 75 procent voor huishoudens met een gemiddeld en hoog verbruik een verbetering was maar voor mensen die heel weinig verbruiken een relatief hoge kostenstijging betekende. Daarop werd in de Vlaamse Regering beslist de correctie van 75 naar 80 procent te verhogen.

beschermde klant en doelgroep van de sociale correctie volledig gelijk te stellen, en werd er niet uitgebreid tot een ruimere bevolkingsgroep (in 2013 genoot 7,6 % van de Vlamingen van de sociale correctie, volgens de SILC-enquête had 10,8 % van de Vlamingen in datzelfde jaar een inkomen onder de armoederisicogrens⁴⁰⁷). Wallonië en het Brusselse Gewest hebben ervoor gekozen de klanten via een Sociaal Waterfonds te helpen. In Brussel bestaat daarnaast een vrijstelling van zuiveringsbijdrage voor enkele doelgroepen maar de maatschappelijk werkers blijken niet goed geïnformeerd over die mogelijkheid.

De overleggroep dringt aan op een uitbreiding van de doelgroep van sociale tarieven, zowel voor energie als water. De omvang van de groepen gerechtigden in de bestaande regelgevingen liggen beduidend onder de cijfers inzake armoederisico. Er kan afgestemd worden op de doelgroepen van het sociaal verwarmingsfonds, namelijk alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en mensen in collectieve schuldenregeling of in een dienst van schuldhulpverlening. Volgens de Ombudsdienst voor Energie zou hiermee aan bijna 1 miljoen kwetsbare gezinnen een sociaal tarief kunnen aangeboden worden wat ongeveer overeenkomt met het aantal gezinnen dat in België met een risico op armoede en sociale uitsluiting moet leven (20 % van de gezinnen in België). Wat energie betreft moet er ook aandacht zijn voor de huishoudens die op andere energiebronnen beroep doen⁴⁰⁸. In het Vlaamse actieplan armoedebestrijding is voorzien om een proces op te zetten rond de bepaling van de doelgroep voor sociale correcties in de verschillende regelgevingen. Verschillende organisaties klagen aan dat de 'gratis' schijf elektriciteit vanaf 1 januari 2016 in Vlaanderen wordt afgeschaft zonder dat er compenserende maatregelen zijn voorzien. Het nieuwe beleid is sterk gefocust op rationeel energiegebruik – wat uiteraard een belangrijke

doelstelling is – maar gezien de grote ongelijkheden waarmee groepen in armoede geconfronteerd worden (wonen in private woningen met een slechte kwaliteit, geen reserves voor investering in besparende maatregelen en toestellen, ...) dringen zich sociale ondersteuningsmaatregelen op in afwachting van de realisatie van kwaliteitsvolle en energiezuinige woningen voor iedereen.

5. Omgaan met betalingsmoeilijkheden

Vanuit de verenigingen waar armen het woord nemen wordt opgemerkt dat men het eigenlijk zou moeten hebben over hoe rechten gerealiseerd kunnen worden, terwijl de discussie vaak verglijdt naar hoe men ervoor kan zorgen dat schulden worden afbetaald. Er is een tendens naar het culpabiliseren van mensen; de stap van responsabilisering naar culpabilisering wordt vlug gezet. Men verwijst ook naar de commotie rond de 'black-out': mensen maken zich momenteel grote zorgen wat er gaat gebeuren als ze geen elektriciteit meer zullen hebben, maar ze staan er niet bij stil dat mensen in armoede vaak met dit risico geconfronteerd worden (cfr. budgetmeters zonder minimumlevering en afsluitingen).

De energiemarkt is geliberaliseerd. Er wordt hierbij opgemerkt dat de diensten met een publiek karakter niet betrokken zijn bij de strikte levering van energie, maar eigenlijk bezig zijn met het herstellen van de problemen van het huidige systeem van de geliberaliseerde energiemarkt. Zo ontstaan ook heel wat problemen door fouten in de facturatie, de complexiteit van procedures, ...

Er wordt gesignaleerd dat de OCMW's heel sterk onder druk staan om een soort invorderingsdienst te worden voor energie en water. Vaak ontbreekt de mogelijkheid om de situatie te bevriezen. In Brussel zijn er interessante praktijken van vrederechters die zes weken tijd geven om een begeleiding op te starten of te intensifiëren. Het statuut van beschermde klant in Brussel is dan weer bedoeld om het huishouden de kans te

⁴⁰⁷ SERV en Minaraad, *op.cit.*, p. 27.

⁴⁰⁸ Ombudsdienst voor Energie (2015), *op.cit.*, p. 112-113.

geven financieel op adem te komen en te sparen in functie van de afbetaling. Betaalplannen moeten ook kunnen onderhandeld worden met betrokkenheid van de sociale diensten van OCMW's en andere terreinorganisaties.

De deelnemers aan het overleg vinden het belangrijk om systematisch te voorzien dat het OCMW verwittigd wordt indien een huishouden door zijn energieleverancier wordt gedropt. In elk geval dringt zich een versterkte samenwerking op tussen de verschillende actoren die op het terrein aanwezig zijn.

5.1. Minimumlevering

In de drie Gewesten is voorzien in een minimumlevering voor elektriciteit, in de vorm van de plaatsing van een vermogensbegrenzer. Positief is dat in Brussel het vermogen van de begrenzer is verhoogd van 6 naar 10 ampère (dit was al het geval in het Vlaamse en Waalse Gewest).

Wat gas betreft is er in Vlaanderen een systeem uitgewerkt via een tussenkomst van het OCMW tijdens de wintermaanden. Niet alle OCMW's nemen echter aan dit systeem deel. Maximum 70 % van de factuur kan door de netbeheerder betaald worden. De overige 30 % is ten laste van de klant of van het OCMW. In het Waalse Gewest is ook voorzien in een minimumlevering gas in de vorm van een '*carte d'alimentation*', enkel voor de klanten met beschermd statuut. De '*Commission locale pour l'énergie*' (CLE) beslist over de toekennings- en afbetalingsvoorwaarden. Er wordt voor maximum 70 % van de factuur tussengekomen. Deze regeling wordt op het terrein echter als onvoldoende beschouwd. Gezien de OCMW's vrij verschillende praktijken hanteren en de rechthebbenden meestal zelf de stap moeten zetten om deze ondersteuning aan te vragen, is de *non take-up* waarschijnlijk vrij groot. De vraag is dus hoe deze ondersteuning verder kan geoptimaliseerd worden.

In het Vlaamse en Waalse Gewest bestaan er ook budgetmeters voor elektriciteit en aardgas. In de budgetmeter elektriciteit kan een minimumlevering voorzien zijn, maar er zijn ook situaties

waar de minimumlevering is uitgeschakeld. In Vlaanderen waren er eind 2014 11.076 budgetmeters zonder minimumlevering (26,17 %) ⁴⁰⁹. En in het Waalse Gewest beschikken enkel beschermde klanten over een budgetmeter met minimumlevering; in 87 % van de geplaatste budgetmeters in 2014 is er geen minimumlevering voorzien ⁴¹⁰. Voor de budgetmeter gas kan er – omwille van technische redenen – geen koppeling met een minimumlevering worden voorzien. Deze 'naakte' budgetmeters (budgetmeter zonder minimumlevering) betekent dat de klant enkel over gas en/of elektriciteit beschikt indien hij de financiële middelen heeft om de budgetmeter op te laden. Bij gebrek aan middelen sluit de klant zich als het ware zelf af. Het gaat om situaties van verborgen energiearmoede die alle aandacht verdienen.

In Vlaanderen en Brussel bestaat er voor water geen minimumlevering. In het Waalse Gewest wordt in bepaalde regio's gebruik gemaakt van een debietbegrenzer, vooral in Luik. De toepassing is echter niet evident: ofwel is het voorziene debiet heel klein en is er risico op verstopping (wat dan neerkomt op een afsluiting) ofwel is het voorziene debiet wat groter waarbij er gewoon meer tijd nodig is om bijvoorbeeld een bad te vullen.

Deelnemers aan het overleg wijzen erop dat het met een minimale levering niet evident is om een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid en met dergelijke maatregelen omzichtig moet omgesprongen worden ⁴¹¹.

⁴⁰⁹ VREG (2015). *Statistieken van huishoudelijke afnemers in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen 2014*, p. 36, <http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2015-07.pdf>

⁴¹⁰ CWaPE (2015). *Rapport annuel spécifique 2014. L'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau*, p. 18, <http://www.cwape.be/docs/?doc=2426>

⁴¹¹ De Gezinsbond maakte recent een schatting van de hoeveelheden energie en water die een gezin nodig heeft om menswaardig te leven: Gezinsbond (2015). *Energie- en watertarieven. Standpunt van de Gezinsbond*, 27 oktober 2015, <https://www.gezinsbond.be/Gezinspolitiek/standpunten/Documents/Energie-%20en%20watertarieven.pdf>

5.2. Budgetmeters

In het Vlaamse en Waalse Gewest worden in de loop van de procedure bij wanbetaling budgetmeters voor elektriciteit en gas geïnstalleerd. In het Waalse Gewest waren er eind 2014 61.836 actieve budgetmeters elektriciteit en 21.684 actieve budgetmeters gas⁴¹², in Vlaanderen waren er op 1 november 2015 41.053 actieve budgetmeters elektriciteit en 27.980 actieve budgetmeters gas⁴¹³. In het Brusselse Gewest zijn er geen budgetmeters voorzien.

Volgens verschillende deelnemers van het overleg houdt het gebruik van budgetmeters echter volgende problemen in:

- stelt het huishouden bloot aan de risico's van zelfafsluiting, wanneer de budgetmeter geen minimumlevering voorziet en het huishouden niet in de mogelijkheid verkeert om hun kaart op te laden;
- maakt de toegang tot energie afhankelijk van de beschikbare financiële middelen, op dat moment, van het huishouden;
- biedt slechts twee mogelijkheden aan het huishouden dat over onvoldoende middelen beschikt: geen energie hebben of schulden maken op andere posten; in feite wordt geen enkele structurele oplossing geboden;
- leidt in het Waalse Gewest tot afsluitingen bij veronderstelde weigering: 6.160 in 2014 voor elektriciteit en 756 voor gas⁴¹⁴, zowel winter als zomer, geen onderscheid naar beschermde klant of niet;
- kost heel veel aan de gemeenschap (bijvoorbeeld meer dan 32 miljoen euro in 2012 in het Waalse Gewest⁴¹⁵).

⁴¹² CWaPE, *op.cit.*, p. 19, 21.

⁴¹³ Cijfers van de VREG, <http://www.vreg.be/sites/default/files/statistieken/20151208-e-rpt5fdetail5fmaandelijks5fnetbeheerders-5fbudgetmeter5voor5fpublicatie.pdf> en <http://www.vreg.be/sites/default/files/statistieken/20151208-g-rpt5fdetail5fmaandelijks5fnetbeheerders5fbudgetmeter5voor5fpublicatie1.pdf>

⁴¹⁴ CWaPE, *op.cit.*, p. 29.

⁴¹⁵ <http://www.rwade.be/fr/action-politique/supprimer-les-compteurs-a-budget>

"Men zou moeten aangeven op welke manier er een menswaardig leven kan geleid worden. Mensen in de groep vonden zowel positieve als negatieve elementen bij het gebruik van een budgetmeter, maar vanuit een armoedeperspectief was er geen enkel goed punt: gebrek aan middelen om op te laden, ongeletterdheid en problemen in het omgaan met een dergelijke meter, ... Men zou als toetssteen daarentegen moeten nemen dat wat goed is voor mensen in armoede, ook goed is voor iedereen. ... Bij een budgetmeter heb je geen mens meer voor jou, maar een machine met nummers. Mensen willen geen gewone meter meer, omdat je bij een budgetmeter enkel het verbruik betaalt dat je in staat bent om te betalen. Eigenlijk consumeer je niet op basis van je behoeften maar op basis van de middelen waarover je beschikt. De liberalisering heeft dat versterkt."

Andere actoren wijzen er op dat de budgetmeters een instrument kunnen zijn in de preventie en de aanpak van energieschulden en het mogelijk maken om het verbruik beter op te volgen.

Eigenlijk weten we weinig over de impact van een budgetmeter, prepaid meter en slimme meter op het leven in armoede. Het zou interessant zijn hierover meer gegevens te verzamelen - in het bijzonder op basis van de ervaringen van de huidige gebruikers en van de inzichten van mensen in armoede - en er een armoedetoets op toe te passen.

5.3. Vragen tot afsluiting

Voortgaande op het debat over een minimumlevering, werd in de overleggroep gevraagd om de redenering dat men afsluit tenzij het huishouden niet over de middelen beschikt om de factuur of schulden te betalen om te keren naar de redenering om niet af te sluiten tenzij het huishouden over de nodige middelen beschikt.

Vragen tot afsluiting van elektriciteit en gas worden in het Vlaamse en het Waalse Gewest in lokale adviescommissies (respectievelijk LAC en CLE genoemd) behandeld. In Vlaamse Gewest werden in 2014 1.247 toegangspunten elektriciteit en 1.763 aansluitingspunten gas na LAC-advies

afgesloten. Deze afsluitingen kunnen met armoedesituaties gerelateerd worden (in totaal waren er 23.815 afsluitingen elektriciteit en 21.101 afsluitingen gas, maar dus ook omwille van andere redenen zoals leegstand, onveiligheid en problematische verhuis)⁴¹⁶. In het Waals Gewest wordt de CLE enkel aangesproken voor een minderheid van de afsluitingen, namelijk de afsluitingen ten gevolge van een verlies van het statuut van beschermde klant. Dat waren er in 2014 301 voor elektriciteit en 187 voor gas (de meerderheid van de afsluitingen - meer dan 90 % van de 10.923 afsluitingen van elektriciteit en 3.174 afsluitingen van gas in 2014 - komt voort uit ofwel een veronderstelde weigering van plaatsing van een budgetmeter ofwel een problematische verhuis)⁴¹⁷.

In Brussel bestaan geen lokale adviescommissies voor energie. Wanneer bij de distributienet-beheerder (DNB) de schulden onbetaald blijven, kan deze een aanvraag indienen bij de vrederechter om tot afsluiting over te gaan. Elke afsluiting van energie voor residentieel gebruik is dus alleen mogelijk op beslissing van de vrederechter en kan in de winter worden opgeschort hetzij op beslissing van de vrederechter of na interventie van het OCMW. In het geval van energie kan het vredegerecht de DNB bovendien verplichten om tijdelijke energie te leveren aan een gezin dat in de winter geen elektriciteit en/of gas ontvangt, als het oordeelt dat de menselijke waardigheid wordt aangetast. Belangrijk om te vermelden is dat een leverancier zich niet moet wenden tot de vrederechter voor een afsluiting indien er geen leveringscontract is voorzien. Het is echter enkel de DNB die de effectieve afsluiting kan uitvoeren daar de meters worden beheerd door de DNB en niet door de leveranciers zelf⁴¹⁸. In 2014 voerde Sibelga 785

afsluitingen voor elektriciteit en 693 afsluitingen voor gas uit⁴¹⁹.

Wat water betreft worden in Vlaanderen de vragen tot afsluiting ook behandeld in lokale adviescommissies (LAC water). In 2014 werden 3.127 huishoudens (met 7.169 gedomicilieerden) afgesloten na LAC-advies, met echter een sterke variatie tussen de watermaatschappijen (70 % van de afsluitingen gebeuren bij twee watermaatschappijen)⁴²⁰.

In het Waalse en Brusselse Gewest moeten de vragen tot afsluiting van water aan de vrederechter worden voorgelegd. Voor het Waalse Gewest zijn geen recente cijfers beschikbaar betreffende het aantal afsluitingen. Een enquête van het Steunpunt Armoedebestrijding⁴²¹ wees op 674 afsluitingen in 2009, uitgevoerd door de watermaatschappijen CILE (570) en IECBW (104). Voor 2013 rapporteren deze watermaatschappijen in totaal 1.291 afsluitingen (respectievelijk 1.259 en 32)⁴²². In Brussel werd in 2014 de waterlevering bij 617 huishoudelijke klanten afgesloten⁴²³.

In de procedures inzake afsluiting stellen zich een aantal problemen.

⁴¹⁶ VREG, *op.cit.*, p. 39, 49.

⁴¹⁷ CWaPE, *op.cit.*, p. 33.

⁴¹⁸ Brugel (2010). *De bescherming van de energieverbruiker in het Brussels Gewest*, Brussel, Brugel, p. 5, 15 en 21, http://www.brugel.be/Files/media/imports/5_protection_brugel_light_nl_v4.pdf

⁴¹⁹ Lefere, Raphaël (2015). *Sibelga: sociaal leverancier, focus op een afnemende activiteit van openbaar nut*, Presentatie op de conferentie van 9 november 2015 in het Brussels Parlement "Welke bescherming voor de Brusselse huishoudelijke afnemer?", http://www.brugel.be/Files/media/Conferences/091115/pdfs_161115/5.-SIBELGA---Lefere--Colloque-BRUGEL---protection-consommateurs---20151109---version-finale-NL.pdf

⁴²⁰ Vlaamse Milieumaatschappij, *op.cit.*, p. 28.

⁴²¹ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaans-onzekerheid en sociale uitsluiting (2012). *Resultaten van een bevraging bij de watermaatschappijen in België met betrekking tot de tarieven en de sociale aspecten*, 1 oktober 2010, p. 49, www.armoedebestrijding.be/publications/water_enquete.pdf

⁴²² Sia Partners (2015). *Etude exploratoire sur la précarité hydrique en Belgique*, in opdracht van de Koning Boudewijnstichting, augustus 2015, p. 21.

⁴²³ Hydrobru (2015). *Activiteitenverslag 2014*, p. 17, <http://www.hydrobru.be/wp-content/uploads/2015/06/Activiteitsverslag-2014-FINAL-2015-05-29.pdf>

Ten eerste kan de werking van de LAC's en de CLE's verschillen naargelang de gemeente⁴²⁴. Dit leidt tot situaties waarbij mensen met problemen op verschillende wijze worden betrokken bij de commissies en waarbij de besluitvorming niet eenduidig gebeurt⁴²⁵. Sommige commissies kiezen er wel bijvoorbeeld voor een beperkt aantal dossiers om voldoende tijd te hebben voor het behandelen ervan. Intussen is in Vlaanderen een leidraad goede praktijken uitgewerkt voor de LAC's energie⁴²⁶ en is een gelijkaardig initiatief opgestart voor de LAC's water. Belangrijk is ook dat er regelmatige vormingsmomenten komen opdat de betrokken actoren (OCMW-medewerkers en – raadsleden, medewerkers van de watermaatschappijen en distributienetbeheerders en medewerkers van de terreinorganisaties) op de hoogte zijn van de verschillende bepalingen en de rol van elkeen.

Een tweede belangrijke vraag bij de werking van de commissies is over welke rechtsmiddelen een persoon die na advies van de LAC wordt afgesloten, beschikt. Hoewel er dus veel afhangt van het advies van de LAC, is er in Vlaanderen geen beroepsmogelijkheid voorzien. De Waalse wetgeving voorziet sinds 2014 wel een beroepsmogelijkheid bij de vrederechter tegen beslissingen van de lokale adviescommissie inzake elektriciteit en gas⁴²⁷, maar dit geldt enkel voor de situaties die in een CLE voor komen.

Een argument in het debat is dat de LAC's geen beslissingsbevoegdheid hebben maar strikt juridisch gezien enkel een advies verstrekken wat geen administratieve rechtshandeling is waartegen men in beroep kan gaan⁴²⁸. Men kan zich echter vragen stellen bij deze redenering aangezien het advies van de LAC in feite wel een beslissing is: enkel na een positief advies kan de netbeheerder of watermaatschappij de energie afsluiten. De redenering dat men beroep kan aantekenen bij de arbeidsrechtbank tegen elke beslissing van het OCMW lijkt moeilijk te handhaven omdat het advies, naast het feit dat het strikt juridisch gezien geen beslissing is, geen eenzijdige OCMW-beslissing betreft aangezien ook de distributienetbeheerder of de watermaatschappij stemgerechtigd is. Problemen in verband met energie- en waterlevering hebben doorgaans nood aan snelle oplossingen maar de behandelingstermijn van een beroep bij de arbeidsrechtbank is trouwens van die aard dat een snelle oplossing uitgesloten is⁴²⁹.

In het Vlaamse Gewest hebben mensen in armoede dus weinig beroepsmogelijkheden tegen een daadwerkelijke afsluiting terwijl een effectieve afsluiting toch een heel ingrijpende gebeurtenis is. Om mensen in armoede een sterkere rechtspositie en duidelijkheid te verschaffen, lijkt het noodzakelijk om een duidelijke beroepsprocedure wettelijk in te schrijven.

Bij de lokale adviescommissies is bovendien één van de leden, met name de netbeheerder/watermaatschappij, ook eisende partij en heeft het OCMW een dubbele rol namelijk enerzijds hulpverlener en anderzijds medebeslisser in sancties⁴³⁰. Verschillende organisaties vragen dat

⁴²⁴ Clymans, Mieke et al. (2011). *Al ijsberend de winter door... Of warmlopen door sociale energiemaatregelen? Evaluatie van de Sociale Openbaardienstverplichtingen Energie*, Mechelen, Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie, p. 110, http://www.samenlevingsopbouw-antwerpenprovincie.be/nl/programmas-en-projectenrecht-op-energie/uploads/publicaties/EA/111011_EA_evaluatieSOD_V_rapport.pdf

⁴²⁵ *Ibid.*

⁴²⁶ Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (2008). Een goede praktijk van de lokale adviescommissie. Leidraad voor de hulpverlening, herwerkt in Deekens, Patrick, *op.cit.*

⁴²⁷ Artikel 41 van het 'décret wallon modifiant le décret du 12 avril 2011 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, *Belgisch Staatsblad*, 11 april 2014, http://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/-2013_2014/PARCHEMIN/1020.pdf

⁴²⁸ VREG (2011). *Rapport van het Vlaams Energieagentschap en de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 30 september 2011 met betrekking tot de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen (RAPP-2011-11)*, Brussel, http://www.vreg.be/sites/default/files/document/reports/rapp-2011-11_1.pdf, p. 55.

⁴²⁹ *Vr. en Antw.* VI.Parl. 2010-11, 1 juli 2011 (Vr. nr. 384 L. Ceyssens van 2 mei 2011).

⁴³⁰ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2009), *op.cit.*, p. 148,

voor een beslissing over afsluiting enkel de vrederechter bevoegd zou zijn omdat een rechter garant staat voor het respect van de rechten en plichten van alle partijen, zoals het geval is voor energie en water in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en voor water in het Waalse gewest.

Een derde punt betreft de betrokkenheid van de klant – en een eventueel ondersteunende organisatie – in de procedure. Zowel de lokale adviescommissies als de vrederechters kampen met het probleem dat in veel zaken de klant niet aanwezig is. In de LAC's water in Vlaanderen waren bijvoorbeeld slechts 2.326 klanten aanwezig of vertegenwoordigd in de 22.438 behandelde dossiers⁴³¹. Een studie van Infor GazElec van 2010 spreekt over 129 beslissingen bij verstek in 197 zaken in de Brusselse vrederechters⁴³².

De studie toont wel ook een interessante praktijk aan in de Vrederechters van Vorst en het vijfde kanton van Brussel waarbij er zittingen specifiek voor energiedossiers worden voorbehouden en een akkoord is getroffen met het OCMW dat er steeds een vertegenwoordiger van het OCMW aanwezig is tijdens de dag van de zitting. Indien nodig verwijst de rechter dan de betrokkene naar de vertegenwoordiger van het OCMW om het statuut van beschermde klant aan te vragen. In het Vrederecht van Anderlecht wordt opgemerkt dat de rechters vaak een betalingsplan aanvaarden indien dit wordt aangeboden en dat ze een klant nooit veroordelen voor de kosten van de ingebrekestelling. Ook opmerkelijk is dat in Anderlecht de rechters aanvaarden dat sociale diensten de afnemers bijstaan.

Vraag is dus hoe kan bekomen worden dat de klant werkelijk aanwezig is op een zitting van de adviescommissie en van het vrederecht. Op welke manier kan ook de ondersteuning van de klant – bijvoorbeeld vergezeld door een medewerker van een organisatie – verder versterkt worden? Het '*Réseau Wallon pour l'Accès*

Durable à l'Energie' (RWADE) stelt ook voor om de samenstelling van de adviescommissies in die zin te wijzigen.

We verwijzen hier ook naar de nieuwe bepaling in het Waalse Gewest dat - op vraag van de klant, de leverancier of de netbeheerder, en in het geval het een beschermde klant of een OCMW-zaak betreft - de CLE zich kan uitspreken over een voorstel van betalingsplan en over de maatregelen wanneer een budgetmeter omwille van verschillende redenen niet kan geplaatst worden.

5.4. Overdracht van schuldvorderingen

Verschillende deelnemers aan de overleggroep hebben gewezen op de praktijken waarbij leveranciers hun schuldvorderingen verkopen aan andere bedrijven die een deurwaarder inschakelen ter invordering van de overgenomen schulden. Vaak gaat het hier om internationale bedrijven die vanuit een Belgisch filiaal opereren. Tijdens het overleg wordt bijvoorbeeld gesproken van de maatschappij HOIST van Zweeds recht dat opereert vanuit een Belgisch deurwaarderskantoor om alle debiteurs te vervolgen. Gelijkaardige praktijken op macroschaal zijn ook gekend bij de 'aasgierfondsen' die schulden van landen opkopen om daarna via de rechtbank deze schulden trachten te recupereren.

Maatschappijen met een internationaal karakter maken bovendien gebruik van de Europese betalingsbevelprocedure (van kracht sinds 12 december 2008)⁴³³ voor de inning van de vordering. De Europese procedure is een unilaterale procedure: de schuldeiser dient door middel van een standaardformulier zijn verzoek in bij het gerecht waarbij hij zich kan beperken tot een beschrijving van de bewijsstukken waarover hij beschikt, de rechter doet uitspraak op basis van het door de schuldeiser ingevulde formulier, zonder de schuldenaar te horen en zonder over te gaan tot een grondig onderzoek van de vordering.

<http://www.armoedebestrijding.be/publications/verslag5/Verslag2009.pdf>

⁴³¹ Vlaamse Milieumaatschappij, *op.cit.*, p. 75.

⁴³² Infor GazElec (2010), ongepubliceerd document.

⁴³³ Artikel 6, lid 2 van Verordening (EG) Nr. 1896/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 tot invoering van een Europese betalingsbevelprocedure, *Publicatieblad van de Europese Unie*, 30 december 2006.

De schuldenaar beschikt over een termijn van 30 dagen vanaf de dag volgend op de dag van de betekening van het betalingsbevel om een verweerschrift in te dienen. Indien de schuldenaar niet reageert, gaat deze (unilaterale) procedure verder. Indien wel verweer wordt aangetekend, wordt de procedure voortgezet volgens het gewone burgerlijk procesrecht (met tegen-sprekelijke debatten).

Deze procedure bevoordeelt de schuldeiser in aanzienlijke mate: deze kan immers eenzijdig een betalingsbevel bekomen zonder dat de verweerder zelfs maar op de hoogte wordt gebracht van de start van de procedure. Als de schuldenaar niet reageert door een verweerschrift in te dienen kan deze niet anders dan de bedragen betalen. Indien de schuldenaar wel een verweerschrift indient kan de schuldeiser de procedure kosteloos staken en vermijdt deze verdere kosten.

Bij deze praktijken van schuldoverdracht kunnen verschillende bedenkingen gemaakt worden⁴³⁴.

Artikel 1690 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat de overdracht van schuldvordering tegen de schuldenaar slechts kan worden ingeroepen vanaf het ogenblik dat zij aan de schuldenaar ter kennis werd gebracht of door hem werd erkend. De rechtsleer verduidelijkt dat er geen enkele instemming of medewerking vereist is van de schuldenaar waardoor deze dus geen verzet kan doen tegen deze overdracht, tenzij dit uitdrukkelijk is opgenomen in het leveringscontract tussen de klant en de leverancier. Standaardovereenkomsten met algemene voorwaarden en het gebrek aan kennis bij (kwetsbare klanten) staan dit echter in de weg. Wel voorziet het Burgerlijk Wetboek dat de situatie van de schuldenaar in geen geval slechter mag worden door de overdracht.

⁴³⁴ Centre d'Appui Médiation de Dettes, Infor GazElec, Centre d'Appui Social Energie (2015). *Note d'analyse. Les pratiques de recouvrement mises en œuvre par la société HOIST KREDIT AB et l'application de la procédure européenne d'injonction de payer, notamment dans le cadre de dettes énergétiques*, http://www.mediationdedettes.be/IMG/pdf/note_d_analyse_hoist_et_la_procedure_europ_injonction_de_payer.pdf?548/80292652bb39ac7fb34c5f68d1a18a199607f0fd

Door de overdracht wordt de klanten het recht ontnomen om met de leverancier (redelijke) betalingsplannen af te spreken en wordt onmiddellijk de gerechtelijke invorderingsweg ingeslagen, met ook een grotere werkdruk voor justitie als gevolg. Hiermee worden in feite de procedures van wanbetaling zoals voorzien in wettelijke bepalingen omzeild. Nochtans mag de schuldenaar niet onthouden worden van de rechten die hem toekomen op basis van de regelgeving inzake energie. Interessant om te melden is dat in een dossier bij de Federale Ombudsman een leverancier zelf benadrukt dat een cessie de rechten van de schuldenaar die voortvloeien uit de regelgeving inzake energie niet aantast.

Gespecialiseerde (incasso)bedrijven die deze schuldvorderingen opkopen, zullen bovendien meer tijd en middelen hebben om de klant sneller voor het gerecht te brengen, zonder hierbij rekening te houden met de specifieke (financiële) situatie van de schuldenaar. Hoewel de inhoud van de schuld niet wijzigt en trouwens niet mag wijzigen, zal er dus een zekere wijziging optreden wat betreft de rechtstoestand van de schuldenaar doordat deze geconfronteerd wordt met een andere schuldeiser die zich bij het afdwingen van de nakoming van de schuld mogelijk op een strengere wijze zal opstellen dan de oorspronkelijke schuldeiser⁴³⁵.

Cruciaal in een dergelijke procedure is dat de schuldenaar reageert, wat echter voor mensen in een situatie van armoede en bestaansonzekerheid niet evident is. Het is ook niet eenvoudig om in de voorziene periode van 30 dagen voldoende informatie en ondersteuning te vinden voor een eventueel verweer. De procedure brengt ook meer kosten met zich mee voor mensen die reeds betalingsproblemen hebben.

Door een recente wetswijziging is voorzien dat alle vorderingen betreffende de invordering van een geldsom die zijn ingesteld door een leverancier van elektriciteit, gas, warmte of water tegen een

⁴³⁵ Feltkamp, Regine (2005). *De overdracht van schuldvorderingen*, Antwerpen, Intersentia, p. 151.

natuurlijke persoon moeten behandeld worden door de rechter van de woonplaats van deze persoon⁴³⁶. Situaties waarbij de procedure werd ingeleid bij de vrederechter van de plaats waar het deurwaarderskantoor zich bevindt – en niet van de woonplaats van verweerder – zijn dus in strijd met de wettelijke bepalingen. Vraag is wel of dit in discussie kan gesteld worden omdat de eisende partij geen gas- of elektriciteitsleverancier is, maar een incassobureau.

Betreffende de Europese betalingsbevelprocedure stellen zich nog bijkomende vragen en problemen. Dergelijke procedure mag enkel worden toegepast in grensoverschrijdende zaken. Men kan zich echter bij acties van een Belgische dochteronderneming (van een buitenlands bedrijf) afvragen of dit het geval is. De Europese verordening voorziet ook dat deze procedure in principe goedkoper zou moeten uitkomen dan een gewone procedure. Maar in de praktijk rekenen sommige gerechtsdeurwaarders extra kosten aan voor de indiening van het verzoek (nochtans een simpel formulier dat enkel moet worden opgestuurd naar de griffie) en voor de betekening van de beslissing (terwijl een ontvangstbewijs voldoende is). Het moet ook gaan om zekere en onbetwiste schuldvorderingen, terwijl er soms sprake is van vorderingen inzake voorschotfacturen (die dus niet aangepast zijn aan het reëel verbruik), betwiste facturen (discussie betreffende berekening van intresten, schadevergoedingen, verhuis, ...) en verjaarde facturen⁴³⁷.

Aanbeveling kan zijn dat schuldenaars zich bij overdracht van hun energieschulden kunnen

beroepen op de openbare dienstverplichtingen op basis van gewestelijke regelgeving. Los van de vraag naar de wettelijkheid van die overdracht, moet men de openbare dienstverplichtingen opvolgen en toepassen. Een recente beslissing van februari 2015 van de Geschillendienst van Brugel bevestigt dat een schuldoverdracht de leverancier niet ontslaat van de openbare dienstverplichtingen. Leveranciers zouden expliciet de toepasbaarheid van de openbare dienstverplichtingen moeten communiceren naar de betrokken schuldenaars – zoals één leverancier ook al doet – en ze moeten ook hun informatieplicht over de omvang en aard van de schulden blijven vervullen.

Door deelnemers aan het overleg wordt ook gewezen op een recente wijziging van het Gerechtelijk Wetboek (nieuw artikel 1394/20 en volgende) waarbij een schuldvordering van 'onbetwiste geldschulden' wordt voorzien, uitgevoerd door de gerechtsdeurwaarder en zonder tussenkomst van een rechter. Deze wijziging is enkel van toepassing op schulden van professionelen, maar de vrees bestaat dat dit de deur opent naar een toepassing in de toekomst voor wat schulden van particulieren betreft.

6. Rationeel energie- en watergebruik

6.1. Informatie en begeleiding

Het beperken van energie- en watergebruik heeft een impact op de factuur van het betrokken huishouden, maar is ook belangrijk vanuit het duurzaam gebruik van energie en water. De groepen die in armoede en bestaansonzekerheid leven, wonen vaak in een woning van slechte kwaliteit en beschikken weinig over toestellen met een laag verbruik. In de overleggroep werd ook gewezen op de ruime verspreiding van elektrische verwarming in sociale woningen en in rurale gebieden.

In de verschillende Gewesten worden regelmatig informatiecampagnes rond energie- en watergebruik gevoerd maar het is niet evident daarmee

⁴³⁶ Artikels 11 en 12 van de wet van 26 maart 2014 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek en de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties met het oog op de toekenning van bevoegdheid aan de natuurlijke rechter in diverse materies, *Belgisch Staatsblad*, 22 mei 2014.

⁴³⁷ Zie ook het interessante arrest van het Vrederecht van Antwerpen van 13 maart 2014 waarin geweigerd wordt een betalingsbevel uit te vaardigen in het kader van de Europese betalingsbevelprocedure, evenals een arrest van het Vrederecht van Elsene van 27 juli 2015. Te raadplegen in de rubriek Rechtspraak van de website van het Steunpunt Armoedebestrijding: <http://www.armoedebestrijding.be/rechtspraak.htm#Energie en water>

specifieke doelgroepen te bereiken. In het Vlaamse Gewest is een brochure rond water uitgewerkt voor moeilijk bereikbare groepen⁴³⁸. Daarnaast bestaat het instrument van de energiescan en de waterscan. De energiescan wordt intussen reeds enkele jaren gebruikt. Een recente studie van de VVSG wees aan dat in de OCMW's het instrument van de waterscan daarentegen heel weinig bekend is en weinig aangevraagd wordt. Dit wordt bevestigd door het aantal toegepaste waterscans in 2014, namelijk 44⁴³⁹. De meerwaarde van de verschillende initiatieven kan zeker nog verhoogd worden door het maximaal gebruik van het moment dat een beroepskracht ('energiesnoeier', sociaal werker, medewerker van een distributienetbeheerder of watermaatschappij) aan huis komt, door instrumenten (bijvoorbeeld energie- en waterscan) op elkaar af te stemmen en door te investeren in lokale begeleiding en informatiepunten.

Een ander punt betreft de promotie van leidingwater als drinkwater. Heel wat mensen – en zeker ook in de groepen die in armoede en bestaansonzekerheid leven – hebben schrik dat leidingwater drinken gevaarlijk is. Mensen grijpen naar flessenwater, terwijl dit veel duurder is.

In informatiecampagnes moet de informatie doorgegeven worden aan de sociale diensten en verspreid worden op plaatsen waar mensen in armoede vaak komen. Er moet aandacht zijn voor analfabetisme en de informatieverstrekkers moeten ook zelf naar de mensen toe gaan om hen te informeren.

6.2. Investeren in besparende maatregelen

Grotere besparende maatregelen kunnen bestaan uit bijvoorbeeld het uitvoeren van isolatiewerken, het aankopen van energie- en waterzuinige toestellen, het installeren van een regenwatersysteem, ... Andere ingrepen zijn kleiner van aard zoals het plaatsen van een

spaardouchekop, opsporen van lekken in de waterinstallatie, ... De Gewesten voorzien ook in premies voor bepaalde ingrepen. In het overleg werd ook specifiek verwezen naar het Waalse '*Fonds social de l'eau*' waar 5 % van de middelen kan ingezet worden voor technische ingrepen.

Huishoudens met een laag inkomen beschikken echter vaak niet over de middelen om dergelijke besparende maatregelen te nemen of wonen in een huurwoning waarbij men afhankelijk is van de wil tot investering door de eigenaar of huisvestingsmaatschappij. Met betrekking tot de begeleiding van gezinnen in armoede zijn reeds verschillende interessante projecten aan de gang. Essentieel hierbij is dat investeringen kunnen voorgefinancierd worden, dat premies – maar ook een eventuele belastingaftrek of forfaitaire compensatie - in het proces onmiddellijk verrekend kunnen worden (het overeenstemmend bedrag moet dan ook niet voorgefinancierd worden) en dat de afbetaling van het resterend bedrag via een haalbaar afbetalingsplan gebeurt dat rekening houdt met de reële besparingen en het beschikbaar inkomen.

Het FRGE werd intussen geregionaliseerd. Dit fonds kan gecombineerd worden met andere ondersteuningsmaatregelen en zou ook ingezet kunnen worden met betrekking tot waterbesparing. De lokale entiteiten die zijn opgericht in het kader van FRGE ('Energiehuizen' in Vlaanderen) kunnen zeker een belangrijke rol spelen in het lokaal beleid naar huishoudens in armoede, in samenwerking met andere lokale organisaties die deze huishoudens kunnen bereiken en mee begeleiden.

Voor de ondersteuning van huurders dringen zich specifieke maatregelen op. Eigenaars zijn niet altijd bereid om investeringen te doen of verhogen nadien de huurprijs. Het is wel zo dat de huurder geniet van de besparing door de investering. Zowel op het vlak van belonend beleid (bijvoorbeeld fiscale stimuli, premies) als op het vlak van verplichtend beleid zijn reeds verschillende initiatieven genomen. Er zijn ook experimentele projecten die een evenwichtige win-winsituatie

⁴³⁸ <http://www.vmm.be/waterloket/campagnemateriaal/brochure-goed-geregeld-geld-gespaard/view>

⁴³⁹ Vlaamse Milieumaatschappij, *op.cit.*, p. 31.

van eigenaar en huurder beogen. Het zou interessant zijn om de verschillende ervaringen samen te leggen om te zien hoe tegelijk de huurmarkt in zijn rol kan gevalideerd worden en de huurders meer kwaliteit en ook zekerheid (cfr. het verlengen van huurcontracten) kunnen krijgen. Een beleid inzake rationeel energie- en watergebruik moet sterk verbonden zijn met het woonbeleid. Hierbij is ook de rol van de sociale huisvestingsmaatschappijen belangrijk.

Aanbevelingen van het Steunpunt op basis van het overleg

1. Versterken van het recht op energie en het recht op water en sanitatie

- Expliciet vermelden van het recht op energie in de Grondwet, als onderdeel van het recht op een behoorlijke huisvesting.
- Opnemen van het recht op water en sanitatie in de Grondwet.
- Ondersteunen op Europees en internationaal niveau van elk initiatief om het recht op energie en het recht op water en sanitatie te versterken.
- Bewaken van het publiek karakter van de levering van water op nationaal en internationaal vlak, en blijvend evalueren van de liberalisering van de energiesector.
- Voorzien van toegankelijke waterpunten en sanitair in elke gemeente (in de steden op meerdere plaatsen). Het is immers (levens)belangrijk dat mensen in alle situaties toegang hebben tot drinkbaar water, met inbegrip van de personen die niet over een woongelegenheden beschikken en op straat leven. In Brussel, bijvoorbeeld, zijn er een dertigtal drinkwaterfontein, maar die werken slechts van mei tot september. Inspiratie kan ook gevonden worden bij interessante praktijken in andere landen (bijvoorbeeld gratis gebruik van toiletten in horecazaken in Italië).
- Verzamelen van informatie aangaande situaties waarbij mensen geen toegang hebben tot energie en water/sanitatie - bijvoorbeeld situaties met een budgetmeter zonder minimumlevering, situaties van dakloosheid, ...
 - over de duur van de situatie, hoe mensen daarmee omgaan en wat de impact is op hun levensomstandigheden. Via kwalitatief en kwantitatief onderzoek kan meer informatie

ingewonnen worden, in functie van de monitoring van energie- en waterarmoede.

2. Versterken van de rechten van de consument

2.1. Organiseren van een structureel overleg met de verschillende actoren

Voorzien van een structureel overleg tussen de verschillende actoren, met een sterke vertegenwoordiging van de burgers en consumenten in armoede en bestaansonzekerheid. Deze laatste organisaties zouden ook over de middelen moeten beschikken voor de verdere ontwikkeling van hun expertise.

2.2. Beter reguleren van de verkooppraktijken

- Beter bekend maken van het consumentenakkoord en de gedragscodes voor elektriciteit en gas bij klanten en hulpverleners en meer garanties inbouwen voor de toepassing ervan door alle leveranciers. Het akkoord en de code ook voorleggen aan de distributienetbeheerders (als sociale leveranciers).
- Verbieden van de verkoop van leveringscontracten voor gas en elektriciteit ten huize van huishoudelijke afnemers omdat er via de gedragscode en de controle erop nooit voldoende garanties zullen zijn dat consumenten (in armoede of bestaansonzekerheid) niet zullen worden benadeeld. Indien dit – omwille van Europese regelgeving – niet mogelijk blijkt, verder responsabiliseren van de leveranciers (door de verantwoordelijkheid van de leverancier op te nemen in het Wetboek van economisch recht), versterken van de bestaande controle, en invoeren van een mogelijkheid voor de regulator om sancties te voorzien.

2.3. Verhogen van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van energie- en waterleveranciers

- Voorzien dat elke energieleverancier, distributienetbeheerder en waterbedrijf over een kantoor beschikt dat voor klanten toegankelijk is, over een duidelijk aanspreekpersoon beschikt, en een gratis

telefoonnummer voor zijn klanten- en klachtendienst ter beschikking stelt.

2.4 Voorzien van eenvormige en leesbare facturen van energie en water

- Organiseren van een debat met de regulatoren, de administraties en de verschillende actoren (inclusief mensen die in armoede en bestaansonzekerheid leven) in functie van een meer eenvormige en verstaanbare factuur zodat de consument nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kan beoordelen en vergelijken. Wat energie betreft kan de modelfactuur die de Europese Commissie heeft voorgesteld als basis dienen om op verder te werken. Deze vraag geldt niet alleen voor energieleveranciers maar ook voor de netbeheerders en de watermaatschappijen. Een aandachtspunt hierbij is ook hoe de klanten die de digitale evolutie niet kunnen volgen op een evenwaardige manier kunnen ondersteund worden.
- Samenleggen van de ervaringen en inzichten rond meer eenvormige en leesbare facturen, tussen de verschillende Gewesten en tussen de energie- en watersectoren, met specifieke aandacht voor de communicatie naar mensen die in armoede leven.

2.5. Nagaan van de praktijken inzake waarborgen en voorzien van strikte bepalingen

Nagaan welke praktijken er bestaan inzake waarborgen en onderzoeken op welke manier waarborgen strikter geregeld kunnen worden. Een dergelijke regeling zou kunnen ingeschreven worden in het consumentenakkoord, of verder uitgewerkt worden in de gewestelijke regelgevingen.

2.6. Uitwerken van een bindend concept van redelijke betaalplannen voor energie en water

- Uitwerken van bindende richtlijnen, zowel over de bepaling van de redelijkheid van het betaalplan als het tijdstip van betaling, het overzicht van de afbetaling en de mogelijkheid van ondersteuning door sociale diensten.

- Samenleggen van de ervaringen en inzichten rond redelijke betaalplannen (die de menselijke waardigheid niet in het gedrang brengen) tussen de verschillende Gewesten en tussen de energie- en watersectoren.

2.7. Voldoende voorzien van informatie en begeleiding voor energie en water

- Voorzien van lokale woonloketten – met inbegrip van energie en water - voor informatie en begeleiding.
- Aandacht besteden aan problemen inzake ongeletterdheid en aan de digitale kloof, en blijvend investeren in een gepersonaliseerde aanpak.
- Voorzien en continueren van gewestelijke en federale informatiediensten, en daarnaast bekijken hoe deze informatie via een webportaal-aanpak aan alle gebruikers in België kan gepresenteerd worden, dit voor alle energiebronnen en water.

3. Rechten van klanten bewaken bij collectieve installaties en slimme meters

3.1. Voorzien van individuele, toegankelijke meters voor alle woonegelegenheden

- Gefaseerd invoeren van individuele meters voor de bestaande woonegelegenheden.
- Een verplichting voorzien op de toeristische terreinen en voormalige toeristische terreinen waar permanent gewoond wordt om individuele bemetering mogelijk te maken.
- In de wetgeving voorzien dat de meters voor de betrokken huishoudens ten allen tijde toegankelijk zijn.

3.2. Toepassen van sociale maximumprijzen en van openbaredienstverplichtingen bij collectieve systemen

- Maken dat een persoon die recht heeft op sociaal tarief en in een gebouw met een collectief systeem woont – sociale huisvesting of niet – het recht op sociaal tarief voor gas kan opnemen. Enkel iemand die huurder is van een appartement in een appartements-gebouw waarvan de verwarming op aardgas wordt

verzekerd door een gemeenschappelijke installatie en waarbij de woningen verhuurd worden voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij heeft momenteel recht op sociaal tarief voor gas.

- Toepassen van de gewestelijke openbaredienstverplichtingen bij collectieve verwarmingssystemen en in gebouwen op toeristische terreinen waar de energie beheerd wordt door een beheerder (syndicus, ...).
- Responsabiliseren van de sociale huisvestingsmaatschappijen inzake hun informatieopdracht hieromtrent.

3.3. Evalueren van de impact van slimme meters op armoede

Voeren van een grondig en publiek debat met kosten-batenanalyse betreffende de slimme (budget)meters en daarbij gebruik maken van een armoedetoets om de gevolgen van slimme meters (en hun verschillende functies) voor mensen in armoede na te gaan.

4. Uitwerken van een tarifiering die beantwoordt aan sociale, solidaire en ecologische criteria

4.1. Betaalbaarheid bewaken van de energie- en waterfacturen, ook voor mensen in armoede

4.2. Uitwerken van evenwichtig tariefstelsel

- Verder zetten van onderzoek en evaluatie naar het verbruik van de klanten in een situatie in armoede en bestaansonzekerheid, om de effecten van een bepaalde tarifiering beter te kunnen inschatten.
- Uitwerken van een tarifiering met volgende elementen: een lage vaste vergoeding (abonnement), een basishoeveelheid energie en water aan een lage prijs, een hogere prijs voor de volgende verbruiksschijf (of –schijven), met de gezinsgrootte die in rekening wordt gebracht, sociale tarieven, fonds voor ondersteuningsmaatregelen (in functie van onbetaalde facturen en technische ingrepen), een Noord-Zuid-solidariteitsbijdrage, en met een sterke link met woonbeleid in functie van rationeel energie- en watergebruik.

- Regulering voor de variabele energieprijzen verderzetten en ook van toepassing maken op de vaste energieprijzen.

4.3. Uitbreiden en optimaliseren van sociale tarieven

- Uitbreiden van de doelgroep voor sociale maximumprijzen elektriciteit en gas. Er kan afgestemd worden op de doelgroepen van het sociaal verwarmingsfonds, namelijk alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en mensen in collectieve schuldenregeling of in een dienst van schuldhulpverlening.
- Voorzien van een statuut van beschermd klant inzake waterlevering, met een sociaal tarief, op basis van eenzelfde afbakening zoals hierboven geformuleerd.
- De mogelijkheid voorzien dat via een parallelle procedure – via bijvoorbeeld het OCMW en gewestelijke regulator - huishoudens ook een beschermd statuut kunnen krijgen, op basis van inkomenscriteria.
- Voorzien van een fonds in functie van tussenkomsten bij betalingsmoeilijkheden en van technische ingrepen (bv. bij een waterlek). De ervaring van een Sociaal Waterfonds is positief in Brussel en Wallonië.
- Herbekijken van de financiering van de openbaredienstverplichtingen, met aandacht voor de piste van financiering via algemene middelen en de piste van financiering via een heffing met vrijstelling voor de groepen met een beschermd statuut.
- Evalueren van de modaliteiten van het sociaal stookoliefonds op basis van de ervaringen van de gebruikers en de betrokken beroepskrachten en het uitbreiden naar andere energiebronnen.

5. Betalingsmoeilijkheden behandelen in dialoog, in respect met de rechten van de klant

5.1. Voorzien in een minimumlevering

- Voorzien dat - uitgaande van een perspectief van een recht op energie en op water en sanitatie - mensen toegang kunnen hebben tot

een minimale dienstverlening die een menswaardig bestaan mogelijk maakt. Een aantal actoren vragen een verbod van afsluitingen of budgetmeters zonder minimumlevering. Indien de mogelijkheid blijft bestaan, dient een juridische weg gevolgd te worden, via de vrederechter of door de introductie van een beroepsprocedure bij de vrederechter.

5.2. Omgaan met betalingsmoeilijkheden in dialoog

- Verder onderzoek voeren naar de impact van het gebruik van een budgetmeter en van een dergelijk prepaidstelsel voor groepen in armoede en bestaansonzekerheid, met toepassing van een armoedetoets. Voorzien van verder debat over het gebruik van deze meters.
- Versterken van de rechtspositie van de klant in de procedures betreffende betalingsmoeilijkheden, door het voorzien van een beroepsmogelijkheid en de mogelijke betrokkenheid van een ondersteunende organisatie in de lokale adviescommissie.
- Versterken van de begeleidings- en bemiddelingsrol van de lokale adviescommissies door het voorzien van voldoende ondersteuning en vorming van de verschillende actoren in de commissies. Voorzien van onderzoek naar en uitwisseling van praktijken van lokale commissies in functie van een verdere afstemming.
- Nadenken over een beter bereik van mensen met betalingsproblemen, zodat versteksituaties (bij de lokale commissies en bij de vrederechter) zo veel mogelijk kunnen worden vermeden. Nadenken hoe mensen gestimuleerd kunnen worden om naar de hulpverlening te gaan, en hoe een grotere respons kan bekomen worden op een uitnodiging bij een lokale adviescommissie of in een zaak bij de vrederechter.

5.3. Versterken van de positie van de klant in gevallen van schuldoverdracht

- Voorzien dat schuldenaars zich in elk geval kunnen beroepen op de openbare

- dienstverplichtingen die zijn opgenomen in de gewestelijke regelgeving. De leveranciers dienen de toepasbaarheid van deze verplichtingen expliciet te communiceren en behouden hun informatieplicht aangaande omvang en aard van de schulden.
- Nagaan of er binnen de huidige wetgeving op afdoende wijze opgetreden kan worden tegen dergelijke praktijken en of dat er moet voorzien worden in een bijkomende rechtsbescherming door in het leveringscontract een beding in te voegen om dergelijke overdrachten uit te sluiten.
 - Uitwisselen van ervaringen inzake geschikte maatregelen voor het ondersteunen van huurders en verhuurders in het kader van besparende maatregelen, met het oog op het creëren van kwalitatieve en betaalbare huurwoningen, zowel in de private als de sociale huurmarkt.
 - Leggen van een sterke link tussen het woonbeleid en het beleid betreffende rationeel energie- en watergebruik, met bijzondere aandacht voor huishoudens in armoede en bestaansonzekerheid.

6. Versterken van het beleid inzake rationeel energie- en watergebruik bij huishoudens in armoede en bestaansonzekerheid

- Voeren van verstaanbare informatiecampaagnes, via gepaste kanalen (cfr. plaatsen en organisaties waar mensen in armoede komen).
- Voorzien van lokale woon-water- en energie-loketten waar elke burger met zijn/haar vragen terecht kan en – indien nodig – ook een begeleiding kan krijgen in het zoeken naar concrete oplossingen.
- Verderzetten van informatiecampaagnes ter promotie van het drinken van leidingwater, via de geschikte kanalen.
- Verhogen van de meerwaarde van de energie- en waterscan, onder meer door deze op elkaar af te stemmen en door maximaal gebruik te maken van contactmomenten tussen huishoudens en beroepskrachten uit de energie- en watersector.
- Voorzien van een globale aanpak met voorfinanciering, onmiddellijke verrekening van financiële stimuli en een haalbaar afbetalingsplan rekening houdend met de reële besparingen en het beschikbaar inkomen. Bekijken welke plaats bestaande instrumenten zoals het FRGE – pas geregionaliseerd - nu in deze aanpak kan krijgen. Bijkomende middelen voorzien voor ondersteuning en begeleiding van huishoudens die in armoede leven, vanuit een samenwerking tussen lokale actoren.

Deelnemers aan het overleg

- Aquaflanders
- Aquawal
- ATD Vierde Wereld / ATD Quart Monde
- Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux (FDSS)
- Collectif Solidarité Contre l'Exclusion (CSCE)
- Commission Wallonne pour l'Energie (CWaPE)
- Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE)
- Eandis
- Federatie van Vlaamse OCMW-maatschappelijke werkers
- Fédération des Services Sociaux (FDSS) – Cellule Energie
- Front Commun des SDF
- Gezinsbond
- Infor GazElec
- Infrax
- Le Pivot
- Luttés Solidarités Travail (LST)
- Netwerk tegen Armoede
- OCMW Antwerpen
- OCMW Brussel
- Ombudsdienst voor Energie
- Project energie en armoede
- Protos - Water maakt vrij (ngo)
- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP)
- Réseau Wallon pour l'Accès Durable à L'Energie (RWADE)
- Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie
- Samenlevingsopbouw Riso Vlaams Brabant
- SIBELGA
- Solidarités Nouvelles Wallonie
- Université libre de Bruxelles (ULB)
- Universiteit Antwerpen (UA)
- Universiteit Gent (Ugent)
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Vlaams Energieagentschap
- Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)
- Vlaamse Ombudsdienst
- Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt (VREG)