

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2005-2006

23 januari 2006

MAATSCHAPPELIJKE BELEIDSNOTA

ENERGIEARMOEDE

BIJLAGEN

Hoorzittingen en gedachtewisseling

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Carl Decaluwe.

Vaste leden:

De heren Pieter Huybrechts, Jan Penris, Felix Strackx:
de heer Carl Decaluwe, mevrouw Veerle Heeren, de heer
Steven Vanackere;
mevrouw Hilde Eeckhout, de heer Marc van den Abeelen,
mevrouw Vera Van Der Borgh;
de dames Else De Wachter, Michèle Hostekint, de heer Bart
Martens.

Plaatsvervangers:

De dames Agnes Bruyninckx, Greet Van Linter, de heer John
Vrancken;
mevrouw Hilde Crevits, de heer Tom Dehaene, mevrouw
Sabine Poleyn;
de dames Annick De Ridder, Dominique Guns, Margriet
Hermans;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Caroline Gennez, de heer
Joris Vandenbroucke.

Toegevoegde leden:

Mevrouw Helga Stevens;
mevrouw Mieke Vogels.

Zie:

668 (2005-2006)

– Nr. 1: Maatschappelijke beleidsnota

INHOUD

	Blz.
I. Hoorzitting van 10 november 2005	4
1. Uiteenzetting door mevrouw Mieke Clymans, opbouwwerkster PRISO Antwerpen.....	4
2. Uiteenzetting door de heer Herwig Hermans, directeur Welzijnzorg, en door de heer Michel Debruyne, adviseur studiedienst ACW.....	9
3. Uiteenzetting door mevrouw Nathalie Debast, stafmedewerker OCMW-wetgeving VVSG, en door mevrouw Christine Grillaert, voorzitter energiecel OCMW Gent	15
II. Hoorzitting van 14 november 2005	19
1. Uiteenzetting door de heer Ludo Deckers, juridisch beheerder en door mevrouw Katrien Gielis, economiste, Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)	19
2. Uiteenzetting door de heer Wilfried Bieseman, ingenieur ANRE	25
3. Uiteenzetting door de heer Lode Vanhee, diensthoofd Sociale Openbaredienstverplichtingen GeDIS	30
4. Uiteenzetting door mevrouw Ghislaine Knaepen, verantwoordelijke klantenadministratie en door de heer Jan Geuens, verantwoordelijke debiteurenadministratie, Interelectra.....	35
III. Hoorzitting van 21 november 2005	37
1. Uiteenzetting door de heer Bernard Wallyn, afdeling Projecten Technische Studiedienst, Vlaamse Huisvestingsmaatschappij.....	37
2. Uiteenzetting door de heer Luc Stijnen, directeur bouwmaatschappij Zonnige Kempen	43
IV. Gedachtewisseling met het oog op besluitvorming, 7 december 2005.....	48
Bijlage: Brief aan de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur	55

DAMES EN HEREN,

Het Uitgebreid Bureau van het Vlaams Parlement heeft op 27 september 2005 beslist een themadebat over energiearmoede te houden. De aanleiding daarvoor was een brief van negen Vlaamse volksvertegenwoordigers, waarin erop werd gewezen dat ondanks een aantal voorzieningen, nog steeds heel wat alleenstaanden en gezinnen in Vlaanderen met energiearmoede worden geconfronteerd.

In toepassing van artikel 70 van het Reglement werd door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op 5 oktober 2005 een Commissie ad hoc Energiearmoede opgericht. De commissie kreeg de bevoegdheid een maatschappelijke beleidsnota op te stellen, met dien verstande dat de nota toegespitst moet worden op de situatie van de zwaksten in de samenleving.

Op 10, 14 en 21 november vonden hoorzittingen plaats over de problematiek van energiearmoede. De verslagen van deze hoorzittingen maken deel uit van een afzonderlijke bijlage bij de maatschappelijke beleidsnota.

Na afronding van de hoorzittingen, besliste de commissie ad hoc om aan de heer Kris Peeters, Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur, bij hoogdringendheid een brief te schrijven. In die brief, die als bijlage bij de maatschappelijke beleidsnota werd gevoegd, wees de commissie erop dat uit de hoorzittingen is gebleken dat bij een aantal mensen en gezinnen blijkbaar onterecht is beslist de elektriciteit af te sluiten. Zij vroeg unaniem om na te gaan welke maatregelen kunnen worden getroffen om die afsluiting op korte termijn ongevaarlijk te maken.

Tijdens een gedachtewisseling op 7 december 2005, waarvan het verslag werd toegevoegd aan de afzonderlijke bijlage bij de maatschappelijke beleidsnota, detecteerde de commissie ad hoc een aantal knelpunten en formuleerde zij een aantal beleidsvoorstellen.

I. Hoorzitting van donderdag 10 november 2005

1. Uiteenzetting door mevrouw Mieke Clymans, opbouwwerkster, PRISO Antwerpen

Mevrouw Mieke Clymans: Ik werk als opbouwwerkster in PRISO, een vzw die erkend en gesubsidieerd is door de Vlaamse overheid, maar die volledig onaf-

hankelijk werkt. Het werkterrein van onze organisatie is de samenlevingsopbouw. Dat betekent dat we met maatschappelijk kwetsbare groepen zoeken naar oplossingen voor gemeenschappelijk ervaren problemen. Het project waarin ik al vijf jaar actief ben, heet Armoede en Energie en focust op het hele Vlaamse grondgebied. Dat is uitzonderlijk omdat opbouwwerkers meestal actief zijn in de streek van hun vzw.

Binnen de samenlevingsopbouw is het uiterst belangrijk dat projecten worden opgezet en uitgevoerd samen met de betrokken doelgroep. Voor het project Energie en Armoede zijn dat mensen in armoede. Ons project wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met het Vlaamse Netwerk Armoedebestrijding. Daarom voer ik ook het woord namens mevrouw Janssens, stafmedewerker van die organisatie. Mensen in armoede, de medewerkers, spelen een sleutelrol in het project. Ze participeren. Ze leggen de problemen op tafel waaraan moet worden gewerkt en zoeken mee naar mogelijke oplossingen. Ze helpen bij de voorbereiding en uitvoering van de verschillende stappen in het project.

Ons project wil de overheid ertoe aansporen het beleid en de gevolgen ervan te verduidelijken en eventueel de wetgeving aan te passen. Wij werken samen met organisaties uit het middenveld, bijvoorbeeld in de welzijnszorg.

Het is niet altijd even eenvoudig uit te maken welke minister bevoegd is voor een bepaald onderdeel van de energiemarkt. In totaal zijn vier ministers bevoegd, twee op federaal en twee op Vlaams niveau.

We worden dagelijks geconfronteerd met problemen, maar ik zal me voornamelijk beperken tot de gevolgen van de liberalisering van de energiemarkt voor de mensen in armoede.

“Mevrouw Clymans u moet weten dat er nog veel fouten gebeuren. Alles verloopt nog niet zo vlot als verwacht. Maar ja, de liberalisering staat nog in zijn kinderschoenen.” Dat zegde een netbeheerder mij onlangs letterlijk toen ik hem aan de lijn kreeg na een telefoonronde die 1 uur en 15 minuten in beslag had genomen. Ik probeerde hem duidelijk te maken dat GeDIS een onterechte factuur van meer dan 500 euro had gestuurd naar een mevrouw in collectieve schuldbemiddeling. Ik heb de uitspraak van de netbeheerder letterlijk geciteerd omdat wij dat, twee jaar na het ingaan van de vrije markt, niet pikken.

Waarom start men met een vrije energiemarkt als de structuren onvoldoende geïmplementeerd zijn, als de informatie onvoldoende en ontoegankelijk is,

als de computerprogramma's voor het bezorgen van facturen soms op hol slaan, als de communicatie tussen leverancier en netbeheerder fout loopt? Ik heb geen antwoord op deze vraag. Ik kan alleen vertellen over de problemen waarmee wij dagelijks geconfronteerd worden. Het zijn problemen van informatie en communicatie, facturatie en kosten, budgetmeter en stroombegrenzer, beschermde klanten en sociaal tarief. De noodzakelijke informatie over de structuur van de nieuwe vrije markt geraakt niet bij de gewone mensen. De overheid stond niet lang genoeg stil bij de complexiteit van de liberalisering. Waar er vroeger slechts één firma volledig instond voor de levering van elektriciteit of gas, is er nu sprake van meerdere partijen.

Zelfs de overweging om de overstap te wagen naar een andere energieleverancier leidt tot grote onzekerheid, zeker bij mensen in armoede. Zij kampen met de volgende vragen: waarop moet ik mijn keuze baseren en wie helpt mij bij mijn beslissing? De informatiekanalen zijn immers niet altijd bereikbaar.

Een gevolg van dit gebrek aan informatie is dat mensen in armoede zich te snel laten overtuigen door agressieve verkopers. Sommige verkopers tonen lijsten met namen en adressen van bureaus die hun oude leverancier inruilden voor een nieuwe. Anderen geraken binnen in huis met het smoesje dat ze de meterstand komen invullen en laten een contract ondertekenen.

Onlangs nog heeft een slechtziende alleenstaande mevrouw van 85 jaar, die klant was van ECS, zowel bij Nuon als bij Luminus een contract getekend. Ze moet schadevergoeding betalen omdat de opzegtermijn van het contract verstreken is. We kunnen alleen rekenen op de goodwill van een van de leveranciers om hun contract teniet te doen zonder financiële gevolgen.

In een Kempense gemeente bellen de verkopers aan in huizen die verhuurd worden door het OCMW. Ze vertellen de bewoners dat ze gestuurd zijn door het OCMW en laten op die manier contracten ondertekenen.

Ook kunnen mensen vaak niet weerstaan aan de lichte dwang om de voorschotten via domiciliëring te betalen. Beloofde kortingen blijven dan uit bij de afrekening, maar daarvan worden de klanten niet op de hoogte gebracht.

Goed en klantvriendelijk communiceren is voor de leverancier of de netbeheerder blijkbaar een onmo-

gelijke opdracht. Men wordt doorverwezen van front office naar back office. Men krijgt telefoonrekeningen van 50 tot 100 euro. Aangetekende brieven blijven onbeantwoord. Meterstanden worden foutief doorgegeven. De klanten staan machteloos tegenover de afbouw van de dienstverlening. Brieven zijn onpersoonlijk en bevatten vaak onjuiste en onvoldoende inlichtingen, wat tot verwarring en onbegrip leidt.

Een klant wordt gedropt bij Electrabel en wordt telefonisch als nieuwe abonnee geaccepteerd door Nuon. De klant ondertekent het toegestuurd contract met domiciliëring en neemt een paar dagen later opnieuw contact op met Nuon, waarbij men haar meldt dat ze als klant geweigerd wordt. De dag nadien ontvangt ze niettemin een standaardbrief die haar als klant verwelkomt. Dat is een routinefout.

Een klant wordt gedropt bij Electrabel en komt terecht bij de netbeheerder die hem wil voorzien van een budgetmeter. De klant wil zijn recht op sociaal tarief doen gelden. Daarom wil hij een attest verzenden naar Iveka/GeDIS. Op de brief is dat adres echter nergens te bespeuren. Bij telefonisch contact verwondert de netbeheerder zich over het feit dat een dergelijke brief verzonden werd.

Mensen voelen zich door de leveranciers van het kastje naar de muur gestuurd. Maar helaas gaan ook de netbeheerders niet vrijuit. We mogen niet vergeten dat netbeheerders eigenlijk semi-overheden zijn. Ook bij de netbeheerder kan men moeilijk de juiste persoon vinden die ook nog een correct antwoord kan geven. Antwoorden beginnen vaak met de woorden: "In sommige gevallen..."

Bij een alleenstaande mevrouw met een baby van zes maanden wordt in de zomer van dit jaar de gasaansluiting afgesloten. Men deed dat om haar duidelijk te maken waar haar uitgaven allemaal naartoe gaan. Het besluit tot afsluiting werd genomen in april. De winter nadert. Op de vergadering van de LAC (Lokale Adviescommissie) van 28 oktober wordt beslist dat het gas opnieuw zal worden aangesloten indien een vierde van de totale schuld van 750 euro betaald wordt. De betaling wordt verricht op 28 oktober, met steun van een plaatselijk buurtwerk. Op dezelfde dag wordt een bewijs gefaxt. Op 3 november belt het buurtwerk naar GeDIS omdat de mevrouw nog niet opnieuw was aangesloten. We werden tien minuten lang van de ene persoon naar de andere doorverbonden. Vijftien minuten later belde GeDIS zelf terug. Vermits er niemand te bereiken

was in Oudenaarde, vroegen ze of het buurtwerk het bewijs ook zou willen faxen naar Gent. In Gent lag nog steeds de beslissing van de LAC van april. Uiteindelijk kan de aansluiting – die 75 euro zal kosten – pas gebeuren in de week van 8 november. De uitvoering door de netbeheerder sluit dus niet naadloos aan op de beslissing van de LAC. Indien een heraan-sluiting dient te gebeuren vóór een weekend of tij-dens verlofdagen kunnen de bevoegde diensten niet bereikt worden en is de betrokkene de dupe. Van de klant verwacht iedereen dat hij zich netjes gedraagt, goed geïnformeerd is en stipt de rekeningen betaalt. In dezelfde lijn verwachten we van de producent, net-beheerder of leverancier een degelijke dienstverlening voor iedereen.

Wie is mijn leverancier? We vinden het ongehoord dat een klant een dergelijke vraag moet stellen. Sommige mensen ontvangen facturen van verschil-lende leveranciers. Anderen ontvangen gedurende maanden geen enkele factuur. Nog anderen ontvan-gen geen slotfactuur, zelfs niet na een aangetekende aankondiging van verhuizing. We hebben weet van een sociale woonblok van 81 woongelegenheden en van een nieuwe woonwijk waar al meer dan een jaar geen facturen bezorgd werden door de leverancier. De problemen worden door de leverancier bestem-peld als administratieve vergissingen, maar de klan-ten zijn steeds de dupe. Na maanden wachten wordt hun namelijk een factuur voorgelegd van honderden euro's, af te betalen volgens een afbetalingsplan dat te nemen of te laten is. Of erger nog, als de klant een opdracht tot domiciliëring heeft, gaat het bedrag er onmiddellijk af. De argumentatie van de leverancier is dat de klanten ononderbroken van gas en elektrici-teit konden genieten. Dat argument schijnt wettelijk in orde te zijn.

Het valt niet mee om een energiefactuur of een afre-kening op haar juistheid te beoordelen. Zijn het verbruik en de aangerekende kosten correct? Werd er rekening gehouden met het wettelijk gratis kwh? Wat betaal ik voor mijn energie en wat voor de tak-sen? Heb ik nu te maken met een voorschot, een eind-afrekening of een slotfactuur?

Op de keper beschouwd is de energiemarkt niet voor iedereen vrij. Mensen die beschuldigd worden van wanbetaling en buitengezet worden door hun leve-rancier, worden meestal geweigerd door elke andere leverancier die actief is op de vrije markt. Indien de klant wil voorkomen dat hij gedropt wordt, dan moet

hij de schuld in één keer afbetalen en een waarborg betalen van drie of vier keer het maandelijks voor-schot om nieuwe klant te worden. Een onmogelijke opgave voor mensen met een laag inkomen. Noch-tans zijn de leveranciers er als de bliksem bij om aan hun klanten een verbrekingsvergoeding te vragen, zelfs ten onrechte.

Iemand kiest voor een nieuwe leverancier en doet keurig wat van hem verwacht wordt, namelijk de vorige leverancier opzeggen binnen de contractueel bepaalde periode. De leverancier eist een verbrekings-vergoeding van 275 euro. Pas na een aangetekend schrijven en talloze telefoons erkent de leverancier zijn fout.

Zodra mensen hun rekening niet meer kunnen beta-len, komen ze in een cascade terecht. De kosten stapelen zich op en bijkomende – soms gerechtelijke – instanties worden ingeschakeld om de schulden en de extra kosten af te dwingen. Wie gedropt wordt door Electrabel, krijgt vaak een dagvaarding in de bus.

Budgetmeters zijn efficiënte instrumenten, ze kunnen mensen helpen om hun energieverbruik in de hand te houden. Toch moeten we hierbij een grote kantteke-ning plaatsen.

Een budgetmeter impliceert dat er steeds geld voor-handen is om de meter te voeden. Mensen die door een gebrek aan centen hun budgetmeter niet kun-nen opladen, vallen al snel op het minimum van zes ampère. Zij zijn dan verplicht om hun huishouden te doen met een hoeveelheid elektriciteit gelijk aan 1320 watt. Om een idee te geven: een stofzuiger op volle kracht doet dan al de zekeringkas springen. Mensen met elektrische verwarming hebben doodgewoon geen verwarming meer.

Soms wordt mensen gevraagd een getuigenis af te leg-gen over wat het betekent te leven met zes ampère. Er zijn tussen de 11 en de 14.000 budgetmeters geplaatst. Alle betrokkenen weten wat het is te leven met zes ampère. Een geïsoleerde getuigenis van iemand die met zes ampère moet leven, houdt geen steek. De realiteit is anders.

Het moet ook duidelijk zijn dat zes ampère niet gratis is. De netbeheerders hebben nog steeds niet voor vol-doende oplaadpunten gezorgd. Mensen dienen soms kilometers af te leggen om een klein bedrag op hun

kaart te zetten. De verplaatsingskosten vallen uiteraard te hunnen laste.

Het opladen van een budgetkaart kost ten minste 2,5 euro aan bankkosten. Een medewerker van ons project betaalde sinds het installeren van zijn budgetmeter meer dan 150 euro aan oplaadkosten.

Bij de start van de vrije markt bleef de toekenning van een sociaal tarief gelukkig overeind. Het is een federale materie. Mensen die aan bepaalde voorwaarden voldoen, bijvoorbeeld bejaarden en leefloontrekkers, kunnen een sociaal tarief aanvragen aan hun leverancier. Jammer genoeg betalen de rechthebbenden in sommige situaties meer voor hun elektriciteit dan andere klanten. Sommige OCMW's controleren dat uitdrukkelijk en springen voor hun cliënten in de bres.

De Vlaamse wetgever heeft bij het installeren van de vrije energiemarkt gedacht aan minimale dienstverlening. Aan de beschermde klanten, een uitbreiding van de categorie sociaal tarief, mogen bijvoorbeeld geen administratieve kosten worden aangerekend. Meestal weten de mensen echter niet of ze al dan niet beschermde klant zijn. Hun rechten worden dus niet nageleefd. Een voorbeeld verduidelijkt waartoe deze onwetendheid kan leiden.

Bij een vrouw in collectieve schuldbemiddeling worden de facturen van gas en elektriciteit niet betaald door de schuldbemiddelaar. Deze vrouw is per definitie een beschermde klant, maar haar schuldbemiddelaar meldde dat niet aan de leverancier en vertelde niet aan de vrouw dat de lopende facturen onbetaald bleven. Aanmaningen, ingebrekestellingen met administratieve kosten, drop met dropkosten en een advocatenbureau dat de onmiddellijke betaling eist van om en bij de 3000 euro waren daarvan het gevolg. Op 1 september werd de collectieve schuldbemiddeling stopgezet. Wie zal de rekening betalen?

Bent u verontwaardigd bij het horen van deze problemen? Onze verontwaardiging stijgt ten top als we horen dat, ook na de liberalisering, mensen volledig kunnen worden afgesloten van gas, elektriciteit en water. Deze wettelijke regeling is mensonwaardig en onaanvaardbaar.

In elke Vlaamse gemeente is een LAC opgericht, al is de regelgeving sinds 1997 niet aangepast. Het OCMW kreeg de opdracht om de werking en het secretariaat van de LAC op zich te nemen. Sinds de

liberalisering zijn het de netbeheerders die de dossiers aanbrengen en niet de distributeurs of de leveranciers. De LAC's gingen na de liberalisering pas in het najaar van 2004 opnieuw van start, maar op het einde van dat jaar werkten ze nog niet op volle toeren. Dit betekent meer dan waarschijnlijk dat de cijfers in 2005 nog veel hoger zullen liggen en dat er in sommige steden meer dan honderd dossiers per vergadering zullen worden behandeld.

Naast fraude en bedreiging van de veiligheid is ook 'klaarblijkelijke onwil' een valabele reden voor afsluiting. Wij verzetten ons al jaren tegen deze maatregel, die onmenselijke gevolgen heeft. De vele politieke onderhandelingen ten spijt, wordt onwil nog steeds verward met onkunde.

De LAC's werken in elke gemeente verschillend. Zij bepalen zelf hun werking. Het ene OCMW steekt veel energie en middelen in de werking, voor andere OCMW's is het een bijkomende taak waar ze geen tijd in kunnen steken.

Voor ons moet de betrokkene, de persoon die wordt uitgenodigd voor de LAC, steeds centraal staan. Hoe wordt hij begeleid en ondersteund? Wordt er voldoende, tijdige en verstaanbare informatie gegeven over de functie van de LAC? Oordeelt men op basis van voldoende informatie? Zijn de aangerekende facturen correct? Zijn de gevolgen van een mogelijke afsluiting voldoende onderzocht? In sommige huurwoningen wordt drinkbaar water bijvoorbeeld bovengedaald met een steekpomp. Geen elektriciteit betekent in dat geval dat er ook geen water is.

Indien een gezin afgesloten wordt vóór de wettelijke winterperiode en afgesloten blijft tijdens de winter, zal geen enkele instantie naar dat gezin op zoek gaan, want dat is niet voorzien in de wet. Door de onwetendheid over de vrije energiemarkt en over de rol van de LAC wordt het compleet onduidelijk voor de betrokkenen.

Een alleenstaande man in collectieve schuldbemiddeling heeft bijvoorbeeld een budgetmeter en valt terug op zes ampère. Hij denkt dat het normaal is en leeft zo verder. Regelmatig valt de stroom uit en moet hij drie verdiepingen lager de meter terug opzetten. Hij moet voor de LAC verschijnen en weet niet waarom. In de standaardbrief wordt verwezen naar een sociaal assistent. Deze weet echter van niets: hoeveel schulden er zijn en waarom, gedurende welke periode er niet betaald werd en zo verder. De sociale assistent zal

ook niet betrokken zijn bij de verschijning voor de LAC. Niet alles verloopt dus naar wens.

Soms wordt er zelfs afgesloten zonder dat de LAC hierover vergaderde. In een bepaald geval dacht men bij GeDIS bijvoorbeeld dat het om een leegstaande woning ging, terwijl er een gezin woonde met een peuter. Deze situatie is inmiddels wel rechtgezet, maar dergelijke gevallen vormen slechts het topje van de ijsberg.

Wij blijven bij onze oproep voor recht op energie. Dat pleidooi dateert niet van vandaag. Er gaat een licht op... maar niet voor iedereen. Wij willen een nieuwe wet, waarin iedereen een welbepaald minimum aan elektriciteit gratis krijgt toebedeeld. De gratis ter beschikking gestelde hoeveelheid energie kan worden afgestemd op de behoeften van het gezin, onder meer naargelang het aantal gezinsleden.

We willen ook een hervorming van de Locale Adviescommissie. De LAC moet een commissie worden waaraan alle genodigden op een evenwaardige manier kunnen deelnemen. Alle organisaties van het middenveld en van de gerechtelijke en politieke wereld moeten oor en oog hebben voor de problemen van armoede en energie. Wij hopen dat deze hoorzitting ons weer een stapje dichterbij brengt bij dit grondrecht.

De heer Eloi Glorieux: Bestaat er een onderscheid tussen de verschillende leveranciers op het vlak van wanpraktijken of zijn ze alle in hetzelfde bedje ziek?

Mevrouw Mieke Clymans: Alles wat wij binnenkrijgen komt van drie leveranciers en dus niet van de agressieve verkoopspijpraktijken van Electrabel. Wij geven de voorbeelden wel door aan de inspectiedienst van minister Van den Bossche.

De heer Bart Martens: In hoeverre heeft de federale gedragscode, die bijvoorbeeld oplegt dat de looptijd van de contracten op de factuur moet worden vermeld, de zaak verbeterd? Is zij toereikend of is zij op bepaalde punten nog voor verbetering vatbaar?

De leveranciers zeggen dat zij niet met zwarte lijsten werken. Toch worden mensen afgewezen. Komt dat dan omdat zij zichzelf als wanbetalers verraden?

Welke oplossingen suggereert u?

Mevrouw Mieke Clymans: Dankzij de gedragscode weten wij nu tenminste tot wie we ons moeten wenden. Verder kunnen wij alleen de overtredingen van

de gedragscode vaststellen en doorgeven. Ik beschik niet over onderzoeksgegevens over een eventuele vermindering van het aantal problemen.

De zwarte lijsten zijn wettelijk niet toegestaan. Wij stellen vast dat wij meestal wel een nieuwe leverancier kunnen vinden indien we contact leggen voor een wanbetaler. Als die dat zelf regelt, lukt het minder vaak. Het is juist dat zij zich verklappen. Voor zwarte lijsten hebben wij geen bewijzen.

Onze voorstellen zijn nogal uitgebreid. Ik kan ze wel aan de commissie bezorgen.

Mevrouw Vera Van der Borcht: U sprak zich vrij negatief uit over de samenwerking tussen de LAC's en de OCMW's. Ik heb echter weet van gevallen waar dat wel goed werkt, zoals in Aalst. Maar daar hoorden wij nog niet over PRISO. Werkt PRISO per provincie?

Mevrouw Mieke Clymans: Ik beweer niet dat er geen LAC's zijn die goed werk leveren of goed samenwerken met het OCMW. Ik had het alleen over de uiteenlopende interpretaties van het begrip 'klaarblijkelijke onwil', die het gevolg zijn van de vaagheid van de tekst van de besluiten. Ik pleit dus niet voor de afschaffing van de LAC's, wel voor een vermenselijking.

PRISO werkt per provincie. Ikzelf ben actief in Turnhout, maar voor het onderwerp energiearmoede kreeg ik de toestemming om op Vlaams niveau te werken. Wij werken daarbij samen met de verenigingen waarin armen het woord nemen. Voor Aalst is dat 'Mensen voor Mensen', een organisatie die u allicht wel kent.

Wij willen een aanzet geven tot de aanpassing voor alle OCMW's opdat men niet afhankelijk zou blijven van de goodwill, die op sommige plaatsen natuurlijk wel degelijk bestaat.

Mevrouw Michèle Hostekint: Wordt iemand die niet naar de LAC komt, beschouwd als onwillig en bijgevolg afgesloten?

Mevrouw Mieke Clymans: Neen. In de OCMW's van Gent en van de Rupelstreek bestaat er een goede situatie en die willen we veralgemenen.

Mevrouw Michèle Hostekint: U vraagt dat de wetgever de werking van de LAC's zelf specificeert?

Mevrouw Mieke Clymans: Ja. Bovendien moet de wetgever voldoende middelen geven aan de OCMW's om dat uit te voeren.

De heer Steven Vanackere: De voorbeelden bieden een levendig palet, maar wij hebben ook statistische gegevens over de effecten van maatregelen nodig, en die ontbreken. Daar mogen wij ons niet bij neerleggen.

Ook in Brussel worden heel wat Vlamingen geconfronteerd met energiearmoede. Ik weet dat energie een gewestaangelegenheid is, maar tegelijk is armoede een gemeenschapsprobleem. Dat beseft men onvoldoende.

Het klopt dat de communicatie van de overheid vaak te moeilijk en te hoogdrempelig is en dat de procedures te ingewikkeld zijn. Niet verschijnen op een LAC is veeleer klaarblijkelijk onbegrip dan onwil.

Kunt u begrijpelijk maken in welke context sociale tarieven hoger kunnen liggen dan commerciële?

Mevrouw Mieke Clymans: Daarvoor verwijs ik u door naar Test-Aankoop, de kabinetten en de OCMW's.

De heer Bart Martens: Het heeft vooral te maken met het feit dat de sociale tarieven vastgelegd zijn in het oude systeem van vóór de vrijmaking van de markt. Test-Aankoop stelt vast dat de rechthebbenden van een sociaal tarief in 70 procent van de gevallen een goedkopere leverancier hadden kunnen vinden op de vrijgemaakte markt.

Ik diende in de Senaat een wetsvoorstel in dat bepaalt dat de sociale tarieven automatisch lager moeten zijn dat het laagste markttarief en dat ze bovendien automatisch moeten worden toegekend op basis van de gegevens uit de Kruispuntbank. Hopelijk vind ik een meerderheid voor mijn voorstel.

Mevrouw Mieke Clymans: Wat de heer Vanackere zei over Brussel is juist. De problemen in Wallonië en Brussel zijn minstens even groot. Het probleem moet over alle regio's heen worden opgelost. Tijdens een ontmoeting vroegen wij aan de senatoren dat ze daarover zouden nadenken. Ook het Centrum voor Gelijkheid van Kansen werd om een initiatief gevraagd.

De heer Eloi Glorieux: Wat vindt u van het ontbreken van een degelijke ombudsdienst? Kan een opschor-

ting van de afsluitingen soelaas bieden, in afwachting van de aanpassing van de regelgeving aan uw verzuchtingen?

Mevrouw Mieke Clymans: Wij vragen inderdaad nog steeds om een ombudsdienst. De – overigens goed werkende – dienst die door de administratie werd opgericht op vraag van minister Verwilghen, biedt alleen informatie. Men kan de dienst gratis bellen, maar men wordt er, weliswaar op vriendelijke wijze, doorverwezen naar een ander, betalend nummer. De dienst is ook voelbaar federaal. Het is echter geen ombudsdienst.

Een opschorting biedt soelaas maar onze eis blijft dat de term 'klaarblijkelijke onwil' uit de wet zou worden gehaald.

2. Uiteenzetting door de heer Herwig Hermans, directeur Welzijnszorg, en door de heer Michel Debruyne, adviseur studiedienst ACW

De heer Herwig Hermans: Waarom voert Welzijnszorg campagne rond dit thema? Om te beginnen, wat bedoelen we met 'campagne voeren'? Armoede uitsluiten in onze samenleving is de centrale opdracht van onze organisatie. Daarom voeren we jaarlijks, in de periode november-december, een campagne die een bepaalde doelgroep of een bepaalde deelthema-tiek van armoede en sociale uitsluiting als invalshoek neemt.

Onze campagne heeft verschillende doelstellingen. Een eerste is de bewustmaking. Kennis van en inzicht in armoede en sociale uitsluiting is niet evident. Daarom investeren we in materialen en activiteiten, onder meer voor scholen, verenigingen en parochies. Onze visie op armoede en op armoedebestrijding is dat niet alleen de gevolgen, maar ook de oorzaken moeten worden aangepakt.

De tweede doelstelling, die voortvloeit uit deze visie, is beleidswerk. Elke campagne omvat daarom een politieke actie. De analyse van de problematiek en de concrete beleidsvoorstellen brengen we samen in een achtergrond dossier dat we aan de betrokken beleids-verantwoordelijken bezorgen. Maar we betrekken ook het ruimere publiek bij deze politieke actie door een petitiecampagne.

De rest van de uiteenzetting zal ik baseren op de politieke eisen die we formuleerden voor deze campagne. Rond dit luik werken we ook altijd samen met

andere organisaties. De organisaties die zich dit jaar aan onze campagne verbonden hebben, zijn de werkgroep Samenlevingsopbouw, het Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, de seniorenverenigingen S-plus en KBG, de Bond Beter Leefmilieu en Greenpeace.

De derde doelstelling is fondsenwerving. In onze opvatting is armoedebestrijding zeker geen exclusieve verantwoordelijkheid van politici. Er bestaan vele initiatieven en organisaties die op diverse wijzen armoede en sociale uitsluiting bestrijden. Welzijnszorg betoelaagt jaarlijks een 150-tal armoedeprojecten in Vlaanderen en Brussel. Het steunt ook de werking van de Welzijnsschakels die 110 lokale vrijwilligersafdelingen tellen.

Waarom kozen wij voor een campagne rond energiearmoede? Uit onze contacten met hulpverleners en met mensen in armoede – via de projecten die we steunen, de Welzijnsschakels en het Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen – bleek dat dit probleem toeneemt. Enkele jaren geleden voerden we campagne rond schulden en vorig jaar rond huisvesting. Ook toen kwam de energieproblematiek zijdelings aan bod.

In dit dossier gaat het bovendien om veel meer dan een ongemak of een technisch probleem. Het gaat om sociale uitsluiting, om sociale onrechtvaardigheid en om mensen. Daarom heeft dit dossier ook een zekere symboolwaarde. Het afsluiten van elektriciteit of gas is ook het uitsluiten van mensen. Mensen op zes ampère zetten, betekent letterlijk en figuurlijk, hen in het donker en de kou zetten. Ik moet bekennen dat ons werk, armoede bestrijden en sociale uitsluiting tegengaan, een andere dimensie heeft gekregen sinds de rellen in Frankrijk, al ben ik me er goed van bewust dat de situatie in ons land grondig verschilt van die van onze zuiderburen. Een groeiende kloof tussen arm en rijk verhoogt immers de druk op de sociale samenhang.

Vóór ik inga op de verschillende inhoudelijke aspecten van ons dossier, namelijk betaalbaarheid, voldoende energie, toegankelijkheid en duurzaamheid, wil ik u toch bedanken voor de uitnodiging. We zijn blij dat onze boodschap gehoord wordt. Het feit dat deze commissie in het leven werd geroepen, betekent dat energiearmoede erkend wordt als problematiek. We zullen echter pas tevreden zijn als onze campagne ook concrete gevolgen heeft voor mensen in armoede. Wij willen in elk geval mee zorgen voor een draagvlak in de samenleving. We willen graag ook enkele concrete suggesties doen.

Het eerste aspect dat ik wil behandelen is de betaalbaarheid van energie. In de video die we voor onze campagne maakten, zit het getuigenis van een vrouw die bij het OCMW in budgetbegeleiding is. Ze heeft een leefgeld van 50 euro per week. Haar budgetbegeleider vergat wel van het beschikbare bedrag de energieschulden en -facturen te betalen, waardoor die vrouw steeds verder in de problemen geraakte. Ik weet niet of u het zich kan voorstellen wat het is om als alleenstaande rond te komen met minder dan 50 euro per week. Schuldbemiddelaars komen steeds meer in aanraking met mensen die hun energiefactuur niet kunnen betalen. De schuldenlast is zeker niet terug te brengen tot een verkeerde besteding van financiële middelen. Wie van een leefloon of een andere minimale uitkering of loon moet leven, heeft geregeld op het einde van zijn geld nog een stukje maand over. Energiekosten, schoolkosten, dokterskosten en woonkosten vreten het kleine budget dikwijls volledig weg. We zouden doodbeschaamd moeten zijn dat de omzet van de voedselbanken de voorbije tien jaar verdubbeld is. Aanvankelijk werd er beweerd dat de energie niet duurder en zelfs goedkoper geworden is sinds de vrijmaking van de markt in Vlaanderen. Maar onder andere door het aandeel van de lasten op de energiefactuur is dat zelden voelbaar voor de klant, en zeker niet voor de doelgroep waarover we het vandaag hebben. Voor deze mensen die vaak een relatief hoog energieverbruik hebben omwille van hun slechte huisvesting, is de vrijmaking een zeer onduidelijk gebeuren.

Het aantal mensen dat sinds de vrijmaking door de energieleverancier werd gedropt omwille van betalingsproblemen spreekt boekdelen. Terzijde wil ik trouwens vermelden dat de voorzitter van GeDIS meedeelde dat de energieleveranciers niet alleen klanten met betalingsproblemen droppen, maar ook niet-rendabele klanten. Biedt het statuut van 'beschermd klant' dan geen oplossing? Ja, maar het functioneert niet zoals wij het zouden willen. Ten eerste wordt de status van beschermd klant niet automatisch toegekend. Men moet dat zelf aanvragen en dat is een probleem omdat het voor de betrokkenen onvoldoende bekend is wie er recht op heeft en hoe het moet worden aangevraagd. Bovendien blijkt dat het sociale tarief in een aantal gevallen hoger ligt dan het laagste tarief van bepaalde leveranciers. Dat lijkt ons weinig logisch.

Bovendien zijn betalingsmoeilijkheden een dure aan gelegenheid. Electrabel rekent 96 euro 'dropkosten' aan voor wie naar de zogenaamde sociale leverancier wordt doorgestuurd. Pas sinds kort rekenen zij dit niet meer aan voor beschermd klanten. Afhankelijk

van de bankinstelling waarbij men is aangesloten, wordt er een vaste kost aangerekend per oplaadbeurt voor de budgetmeter. En dan hebben we het nog niet over de verplaatsingskosten die het gevolg zijn van het lage aantal oplaadpunten in bepaalde, vooral landelijke, regio's.

Daarom stellen we onder andere voor dat het statuut 'beschermde klant' automatisch zou worden toegekend en dat de bijkomende kosten, verbonden aan het opladen van de budgetmeter, zo laag mogelijk zouden worden gehouden. Daarom moet er ook in landelijke gebieden voorzien worden in voldoende oplaadpunten.

Ik ga nu in op het tweede aspect, voldoende energie. Vlaanderen wou de eerste van de klas zijn bij de vrijmaking van de energiemarkt. Daarbij is men volgens ons vergeten dat het niet volstaat om als eerste zijn proefwerk af te leveren om de eerste van de klas te zijn. Men heeft zich onvoldoende voorbereid en ik vrees dat vooral de mensen met een laag inkomen daarvoor de rekening zullen betalen.

In heel dit dossier spelen de LAC's een cruciale rol. Zij kunnen de zwaarste straf uitspreken, namelijk de volledige afsluiting van gas en elektriciteit, maar voorlopig nog niet van water. Ik denk dat de uitdrukking 'zwaarste straf' niet misplaatst is. Zonder elektriciteit en gas een huishouden recht houden en een menswaardig bestaan lijden, lijkt me niet realistisch. Uiteindelijk gaat het ook om het uitspreken van een straf. Niet helemaal onterecht, denken we, indien er sprake is van fraude of als ultieme maatregel bij veiligheidsproblemen. Meer problemen hebben we echter met de notie 'klaarblijkelijke onwil', want in dat geval moeten de leden van de LAC een eerder subjectief oordeel uitspreken. De praktijk bewijst dat men daarop onvoldoende was voorbereid. Ik denk dat een aantal elementaire regels van de rechtsstaat hier zonder meer geschonden worden.

Het feit dat mensen niet op de hoorzitting verschijnen, wordt geregeld geïnterpreteerd als onwil, met afsluiting tot gevolg. Ik kan u verzekeren dat er meerdere redenen kunnen zijn waarom mensen niet op een dergelijke hoorzitting verschijnen. Het niet vermelden van het adres van de plaats van de hoorzitting was een van de meest schokkende voorbeelden die we in dit verband hebben vernomen. De onleesbaarheid van de brieven is een vaker voorkomend en ernstig probleem.

We weten dat er ook goede praktijkervaringen zijn met de LAC, maar te veel hangt af van de goodwill

van de betrokken commissieleden of van de mogelijkheden van het OCMW om de noodzakelijke assistentie te geven. Daarom stellen we voor dat de werking van de LAC's dringend zeer grondig zou worden geëvalueerd. Een aantal voorbeelden van good practice zijn volgens ons gewoon voorwaarden om deze instantie te laten functioneren. De vorming en de beschikbaarheid van maatschappelijke assistenten is daar een element van. De wijze waarop er gecommuniceerd wordt en aan de klanten een duidelijk zicht gegeven wordt op de gevolgde procedure is een ander element. Het expliciteren van de minimumvoorwaarden om te kunnen spreken van een behandeling van een dossier, bijvoorbeeld betreffende de beschikbare tijd, is een andere voorwaarde.

Zeker zolang er aan deze voorwaarden niet wordt voldaan lijkt het ons niet wenselijk om het begrip 'klaarblijkelijke onwil' te hanteren als reden voor volledige afsluiting. Want het is niet zo dat men in dat geval al fluitend door het leven kan. Terugvallen op zes ampère is geen lachertje. Daarmee kan je geen huishouden draaiende houden. In het kader van deze campagne hebben we een aantal simulaties gedaan. Tv, radio en licht vormen geen probleem. Een warme was doen, koken op meerdere vuren, en elektrisch verwarmen worden echter onmogelijk. Daarom stellen we voor dat er bij een stroombegrenzing op zijn minst rekening zou worden gehouden met het aantal gezinsleden, de verwarmingsbron en de grootte van de woning.

Ik moet er geen tekening bij maken dat wie zijn huis of zijn potje niet warm kan maken, naar alternatieve mogelijkheden gaat zoeken. Ik denk niet dat we zitten te wachten op Parijse toestanden waar woonblokken in de vlammen opgaan omdat men zelf vuurtjes gaat stoken.

In juni hebben we, samen met de werkgroep Samenlevingsopbouw en het Vlaamse Netwerk, actie gevoerd rond het ontbreken van een ombudsdienst. In oktober is de infodienst opgericht. Op 1 januari 2006 zou de ombudsdienst geïnstalleerd worden. Intussen blijkt uit interviews met minister Verwilghen dat deze de hete aardappel wil doorschuiven naar de gewesten. Vlaanderen dient dit dossier nauwgezet op te volgen. Een ombudsdienst biedt op zich geen enkele garantie voor het doelpubliek. Voor hen moet er aangepaste informatie worden verstrekt via de kanalen waarbij zij terecht kunnen.

Ook het aspect duurzaamheid hebben we in onze campagne opgenomen. Energie zomaar goedkoper maken, is volgens ons geen oplossing. Het zou leiden

tot meer verbruik en dat is niet onze bedoeling. We steunen ook projecten die mensen met een laag inkomen helpen om te besparen op hun energieverbruik. Maar daarbij stoten we toch op een aantal problemen.

Hier komen we terug op ons campagnethema van vorig jaar, de huisvesting. De kwaliteit van de huisvesting laat voor deze groep mensen dikwijls nog te wensen over, met alle gevolgen van dien voor de energiefactuur.

Er zit een groot probleem bij de private huurmarkt, die een belangrijk segment blijft van de woonmarkt. Het conformiteitsattest is een mogelijk instrument om via een verbeterde woonkwaliteit ook het energieverbruik beter te beheersen. Onze vraag naar een beter woonbeleid blijft voor ons even actueel als vorig jaar. We zijn ervan overtuigd dat het ook op energiearmoede een positieve invloed kan hebben.

Het grote probleem is dat mensen in armoede geen belangrijke energiebesparende ingrepen kunnen doen, omdat ze slechts huurder zijn en niet over voldoende middelen beschikken. De subsidies en fiscale voordelen schieten voorbij aan deze doelgroep.

We zijn benieuwd naar de realisatie van het federale energiebesparingsfonds. We hopen dat de inspanningen die Vlaanderen op dit vlak levert, verder kunnen reiken dan enkele goede maar beperkte projecten.

Ik hoop dat onze campagne kan bijdragen tot de ondersteuning van de parlementaire werkzaamheden rond dit dossier. Ik ben er echt van overtuigd dat dit belangrijk werk is. Wij zullen de werkzaamheden van dit parlement met veel aandacht verder volgen en zijn graag bereid, indien gewenst, nog een verdere bijdrage te leveren. We hopen in elk geval dat het leven voelbaar warmer en zichtbaar lichter wordt voor mensen in armoede.

De heer Michel Debruyne: Het ACW heeft een lange traditie in de kritische benadering van de energiemarkt.

We hebben samen gezeten met milieubeweging, verenigingen en Welzijnszorg om een kader te creëren voor een structurele oplossing van de bestaande problemen. We hebben ons gespiegeld aan het voorbeeld van Groot-Brittannië dat erin geslaagd is om de energiearmoede te halveren in tien jaar tijd. Ook in België willen we de energiearmoede op tien jaar tijd halveren. Daartoe is een structurele samenwerking vereist tussen verschillende actoren en overheden.

We zijn vertrokken van de Britse definitie van energiearmoede. Een gezin is energiearm indien het meer dan tien percent van zijn hoofdkomen moet besteden aan energie. In tegenstelling tot Groot-Brittannië beschikken wij niet over statistieken. Allicht gaat het grotendeels om de gezinnen die wonen in de 400.000 slechte woningen in Vlaanderen.

Bij de totnogtoe genomen maatregelen is er sprake van een Mattheuseffect. Maatregelen als een belastingaftrek, premies en informatie gaan voorbij aan onze doelgroep. De genomen maatregelen zijn vaak op maat van de armen: goedkoop, op korte termijn, niet-duurzaam en inefficiënt. Een tochtig huis kan bijvoorbeeld wel worden geïsoleerd met tochtstrips, maar daardoor kan er wel een vochtprobleem ontstaan. Dat is dus geen echte oplossing.

We hebben ons geconcentreerd rond drie acties, namelijk sociale integratie, wonen en energiemarkt. Die acties zijn gebaseerd op drie termen uit de al vermelde definitie: menswaardig, huishouden en energie.

Voor het actiepunt wonen, zijn we uitgegaan van de vaststelling dat er in Vlaanderen 400.000 slechte woningen zijn. De energie-efficiëntie van de huishoudens in deze woningen moet worden verhoogd. Daartoe moeten er aanzienlijke renovatiepremies worden toegekend. Er moet ook werk gemaakt worden van energiezuinige sociale vervangingswoningbouw. Er moet een huurprijsregeling en een huursubsidiesysteem worden uitgewerkt. Het risico bestaat immers dat betere woningen leiden tot hogere huurprijzen. Er moet een derdebetaalsysteem worden uitgewerkt voor energiezuinige toestellen en renovaties. De distributienetbeheerders kunnen zich toespitsen op de lage middenklasse die over enige middelen beschikt, maar die over de drempel geholpen moet worden. Het OCMW moet zich concentreren op wie echt te weinig middelen heeft. De energieaudits moeten prioritair worden georganiseerd in de 400.000 slechte woningen.

Alle woningen die onder het systeem van sociale huisvesting vallen, moeten beantwoorden aan de hoogste energieprestatienormen, zowel op het vlak van de woning als van het huishouden.

De energiemarkt moet sociaal verantwoordelijk worden gemaakt. In het Engelse energiearmoedeplan is dat nu al het geval. Deze markt moet voldoende transparant worden. Bij distributienetbeheerders en leveranciers moet er een consumentenraad worden georganiseerd, die als waakhond kan optreden. Ook

de regulatoren spelen hierbij een belangrijke rol. Bij de Engelse regulator bestaat er een consumentenraad, die de belangen van de meest kwetsbaren moet verdedigen. Distributienetbeheerders en leveranciers moeten elk een eigen sociaal actieplan hebben, met duidelijk afdwingbare doelstellingen. De leveranciers in Groot-Brittannië staan bijvoorbeeld uit zichzelf lagere tarieven toe aan wie energiearm is.

Veel maatregelen tot sociale integratie missen hun doel. De sociale maatregelen moeten ontwikkeld worden op maat van de energiearmen. De bestaande fondsen moeten geïntegreerd worden tot één fonds voor de bestrijding van energiearmoede. Het uitgangspunt van de LAC moet het bestrijden van energiearmoede zijn en niet het bestrijden van energieschulden. De budgetmeter moet een middel voor rationeel energiegebruik worden in plaats van een afbetalingsmiddel. Er moeten duidelijk sociale verplichtingen worden opgelegd, zoals het niet weigeren van klanten.

Een plan ter bestrijding van de energiearmoede vergt een samenwerking tussen alle beleidsniveaus. Er moet een samenwerkingsprotocol worden opgesteld, zoals dat thans het geval is in het domein van de sociale economie. Het middenveld moet hierbij zijn verantwoordelijkheid opnemen.

Zo signaleren de thuiszorgdiensten in Limburg problemen op het vlak van energie. Er wordt een soort van eerste hulp georganiseerd. Ziekenzorg in Limburg stuurt haar vrijwilligers op huisbezoek met tochtstrips.

Het ACW in Limburg heeft een infopunt georganiseerd waar men kan te weten komen bij welke leverancier de goedkoopste energie kan worden verkregen. Het is de bedoeling dat een consumentenraad wordt georganiseerd bij Interelectra, de distributienetbeheerder van Limburg. Er wordt een derdebetaalsysteem uitgewerkt en onderzocht hoe energieaudits kunnen worden georganiseerd.

De heer Bart Martens: De voorgestelde oplossingen zijn terug te vinden in het plan voor de bestrijding van energiearmoede dat in mei 2005 werd uitgetekend. Daarin wordt onder meer gepleit voor meer budgetmeters, een drastische vermindering van de kosten voor budgetmeters, een evaluatie van de LAC en een afschaffing van de afsluiting, zeker op basis van een rekbaar begrip als 'klaarblijkelijke onwil'. Er worden ook nieuwe maatregelen voorgesteld zoals de oprichting van een consumentenwaakhond bij

leveranciers, netbeheerders en regulatoren. Deze idee moeten we zeker meenemen.

Ik hoop dat naar aanleiding van al deze voorstellen een resolutie kan worden goedgekeurd.

U pleit voor een systeem van energie-efficiëntiewinkels. Wij hebben een voorstel klaar voor lokale energiewinkels. Naast aspecten van energiebesparing, zouden die zich ook bezig houden met sociale aspecten zoals problemen bij de facturatie en hulp bij de keuze van de leverancier. Het is handig dat dit soort van dienstverlening gecentraliseerd wordt. Ziet u het zitten om het idee van de energie-efficiëntiewinkels te verruimen tot dat van lokale energiewinkels?

U vraagt dat er bij de energieaudit prioritair aandacht zou worden besteed aan de slechte woningen. Dat was al de doelstelling van het federale energiebesparingsfonds. Gratis energieaudits zouden mogelijk worden. Hebt u hierover al contacten gehad met de bevoegde kabinetten? Hoe staat u tegenover het systeem van nagenoeg renteloze leningen die door dit fonds zouden worden verstrekt?

Wij steunen de idee van een derdebetaalsysteem. Wij hebben in dit verband al een voorstel van decreet ingediend. Ik kijk uit naar uw opmerkingen hierover. Hopelijk wordt het nog tijdens deze regeerperiode goedgekeurd.

U hebt het niet gehad over de uitbreiding van de aansluitingen op het aardgasnetwerk. In het regeerakkoord is overeengekomen om dit netwerk in woongebieden uit te breiden tot 95 percent in 2010. Wat is uw standpunt hierover?

De heer Herwig Hermans: Samen met de VVSG zijn wij betrokken bij de totstandkoming van het energiebesparingsfonds. We staan er zeer positief tegenover. Het gaat immers om een structurele maatregel die positieve gevolgen zal hebben op lange termijn.

We hebben wel enkele bedenkingen. De plannen zijn zo ambitieus dat we ons afvragen hoe realistisch ze zijn. We zijn niet op de hoogte van de huidige stand van zaken. Er bestaat bovendien een risico op een verhoging van de huurkosten. Men richt zich immers in de eerste plaats op de private huurmarkt, waarbij er inspanningen worden gevraagd van de eigenaars. De effecten op de huurkosten moeten worden opgevolgd.

We hebben geen voorstellen geformuleerd rond de aansluiting op het aardgasnetwerk. We zijn er wel voorstander van, want een goede toegankelijkheid tot een gezonde en niet te dure energiebron is essentieel.

Mevrouw Ann Van der Wilt, stafmedewerker Welzijnszorg: Vooral op het platteland verwarmen veel mensen zich nog met hout en kolen. Ze hebben niet de middelen om een grote hoeveelheid stookolie op te slaan. In stedelijke gebieden wordt er verwarmd met stookolie, maar ook nog te veel met elektriciteit.

De heer Michel Debruyne: Het voorstel van de lokale energiewinkel sluit geheel aan bij wat ik heb uiteengezet. Waar het op aankomt is transparantie.

Betreffende de renteloze leningen is het belangrijk goed te weten wat men wil bereiken. Armen die over een eigen woning beschikken, kunnen zelfs amper een renteloze lening afbetalen. Het is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder om deze maatregel te richten op mensen die net genoeg middelen hebben. Het OCMW zal maatregelen moeten treffen voor mensen die deze lening niet kunnen terugbetalen. Essentieel is de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid voor de bouw van meer sociale woningen.

De heer Eloi Glorieux: Ik dank de sprekers voor hun nuttige tips.

Niet alleen klanten met betalingsmoeilijkheden worden gedropt, maar ook klanten die als niet-rendabel worden beschouwd. Over wie gaat het precies?

Door te stellen dat zes ampère te weinig en afsluiten onmenselijk is, pleiten de sprekers impliciet voor een minimale hoeveelheid stroom als basisrecht voor iedereen. Hoeveel ampère moet iemand minimaal krijgen om menswaardig te leven?

Wat met mensen die niet willen betalen? Hebben zij ook recht op deze minimale hoeveelheid stroom?

De heer Herwig Hermans: Ik kan niet antwoorden op de eerste vraag. Ik stel voor dat u ze stelt aan de heer Peeters, voorzitter van GeDIS. Hij heeft het in een televisie-interview gehad over dit probleem. Voor mij was dat nieuw. Het is ook zo dat GeDIS de aanvragen voor een budgetmeter niet kan volgen.

Het zou inderdaad interessant zijn om eens uit te zoeken hoeveel ampère we minimaal nodig hebben. Daarvoor moeten we eerst bepalen welke elektrische toepassingen een gezin absoluut nodig heeft. Uiteraard zal de minimale hoeveelheid variëren

naar gelang de grootte van de woning en het aantal gezinsleden. Zes ampère volstaat echter niet. Voor alle duidelijkheid: die zes ampère worden niet gratis geleverd.

Ik begrijp best dat men het heeft over onwil. Ik zou het echter liever hebben over duidelijke in plaats van klaarblijkelijke onwil. Ons standpunt is duidelijk: zolang iemand onterecht wordt gedropt als gevolg van dat onduidelijke begrip, mag deze maatregel niet toegepast worden. We moeten steeds nagaan of er geen sprake is van fraude. Misschien moeten we dat begrip anders definiëren.

Mevrouw Michèle Hostekint: De budgetmeter wordt opgeladen door een betaling bij de Post of bij een bank. Worden er steeds kosten aangerekend? Is het een vast bedrag?

In de ombudsdienst zouden de Vlaamse en de federale ministers voor Energie moeten samenwerken. Nu schuiven ze de hete aardappel gewoon naar elkaar door. Ik weet niet bij wie het probleem ligt, maar de bereidheid om samen te werken is heel beperkt. Hoe moeten we de ombudsdienst organiseren om er zeker van te zijn dat hij de doelgroep bereikt?

De heer Herwig Hermans: Niet iedereen betaalt om zijn budgetmeter op te laden. Wie klant is bij Dexia, betaalt niet omdat het systeem verbonden is met die bank. Wie geen klant is bij Dexia, betaalt voor de transactie. Voor zover ik weet, gaat het om een vast bedrag van 2,50 euro ongeacht het bedrag waarmee de budgetmeter wordt opgeladen. Ik heb daar vragen bij.

Zelfs een goed functionerende ombudsdienst is niet alleenzalmakend voor onze doelgroep. Er moeten lokale informatie- en steunpunten georganiseerd worden. Persoonlijke dienstverlening wordt echter vaak vervangen door een call center, wat de klant-vriendelijkheid niet ten goede komt. Dat is een algemeen probleem

Het is wel belangrijk dat de huidige voorbeelden gecentraliseerd worden opdat het voor de overheid duidelijk zou zijn dat het een ernstig dossier is. Ik begrijp ook wel dat het beleid niet zal veranderen op basis van voorbeelden.

Mevrouw Ann Van der Wilt: De oprichting van het informatiepunt is alleen aangekondigd in drie kranten. Als de ombudsdienst op dezelfde manier wordt aangekondigd, zullen niet veel armen de weg vinden.

Wie de armen wil bereiken, werkt beter samen met het middenveld, de OCMW's of de verenigingen waar armen het woord nemen. Een andere mogelijkheid is de regionale televisie. Die wordt heel veel bekeken door onze doelgroep.

De heer Steven Vanackere: Goede decreten alleen volstaan niet. Uit deze bijdrage is duidelijk gebleken dat goede decreten vaak botsen met de realiteit. Het is onthutsend om te horen dat ongeveer 200.000 mensen die met dit probleem geconfronteerd worden, eigenaar zijn van een slechte woning. Zelfs met een renteloze lening of een derdebetaalsysteem blijft de vraag wie het initiatief zal nemen om te investeren in energiebesparing. Ik denk dat de overheid steeds het goede voorbeeld moet geven. Daarmee is uiteraard niet alles opgelost, maar in de sociale huisvestingssector heeft de overheid geen excuus.

Ik heb het gevoel dat de situatie door het grote aantal regels heel ingewikkeld is geworden voor de hulpverleners. Dat is geen kritiek op die mensen. Voor de overheid moet het wel een reden zijn om vorming te organiseren. Ik vermoed zelfs dat vorming meer zal opleveren dan het uitwerken van nieuwe regels en voorschriften.

Vroeger waren er geen voorschriften of regels om de energiebevoorrading af te sluiten en werden de problemen gedoogd. Nu is er een fantastische regeling alvorens er mag worden afgesloten. Werd er vroeger meer of minder afgesloten dan nu?

De heer Michel Debruyne: Kleine gemeenten beschikken vaak maar over één of twee maatschappelijke werkers. Die mensen ondersteunen ook nog eens de LAC. De opdracht is te groot voor twee medewerkers. Het is wellicht geen toeval dat het OCMW van Gent uitgenodigd werd. Alleen mogen we niet uit het oog verliezen dat Gent geen kleine landelijke gemeente is. Gent heeft voldoende capaciteit om goed werk af te leveren. Vooraleer dergelijke maatregelen worden opgelegd, moeten we goed nadenken over de bestuurscapaciteit van de gemeenten. Nu krijgen gemeenten en OCMW's meer taken dan ze aankunnen.

3. Uiteenzetting door mevrouw Nathalie Debast, stafmedewerker OCMW-wetgeving VVSG, en door mevrouw Christine Grillaert, voorzitter energiegel OCMW Gent

Mevrouw Nathalie Debast: De OCMW's worden meer dan alle andere instanties geconfronteerd met mensen die hun energierekening niet meer kunnen

betalen. Sinds jaar en dag geven de OCMW's geld uit om hen te helpen de energiefactuur te betalen. Daarnaast beschikken de OCMW's nog over andere instrumenten om hen te steunen.

Het federale Energiefonds, opgericht in september 2002, is een van die instrumenten. Dat fonds schenkt de OCMW's een aanzienlijk bedrag om een tweeledige opdracht te vervullen. Het OCMW-personeel moet mensen bijstaan die hun energiefactuur niet kunnen betalen. Daarnaast zorgt het OCMW voor financiële hulp en voor preventie. Dit jaar krijgen de OCMW's 28 miljoen euro personeelssubsidies. Met dat bedrag kunnen ze 731 voltijdse equivalenten betalen. Die 731 voltijdse equivalenten zijn verspreid over 589 OCMW's. In de praktijk komt het erop neer dat 55 procent van alle OCMW's daarmee een halftijdse kracht kunnen betalen. Een derde van de OCMW's kan er een voltijdse equivalent mee betalen.

De subsidie voor financiële steun of preventie bedraagt dit jaar 18 miljoen euro. De meeste OCMW's (92 procent) krijgen een bedrag dat lager is dan 50.000 euro.

Het Verbruikerssatelier heeft onderzoek verricht naar deze subsidie. De OCMW's zijn tevreden, ook al volstaat ze niet helemaal. Het deel van de subsidie dat bestemd is voor financiële hulp, wordt vooral gebruikt voor energiefacturen. Daarnaast ook voor huurschulden of gezondheidszorgschulden. Men stelde wel vast dat dit geld amper gebruikt wordt voor preventie. In een aantal OCMW's legt men huisbezoeken af op zoek naar elektrische toestellen die te veel verbruiken. Andere OCMW's organiseren een collectieve informatiecampaagne. Er gebeurt al een en ander, maar dat volstaat lang niet.

De belangrijkste meerwaarde van deze maatregel is het geld voor personeel. Door mensen te begeleiden, werken we emanciperend. Het geld rechtstreeks aan de armen geven is geen optie. Het is belangrijk dat wij mensen met problemen begeleiden en helpen.

Daarnaast is er het federale Sociaal Stookoliefonds. Wie met stookolie verwarmt, krijgt per gezin en per winter een bedrag van maximaal 195 euro. Alle beetsjes helpen, maar de OCMW's zijn niet tevreden met deze maatregel. Het biedt de mensen geen structurele hulp. De OCMW's voeren een federale maatregel uit, maar krijgen de ruimte niet om ingrijpend te helpen.

Op Vlaams niveau zijn er sinds 1996 decretale bepalingen over de minimale levering van elektriciteit, gas en water. Daarnaast kunnen elektriciteit, gas en

water slechts afgesloten worden als aan een aantal voorwaarden is voldaan. Dat is een belangrijk principe. Door de liberalisering van de energiemarkt in 2002 zijn een aantal nieuwe bepalingen en garanties ontstaan. Daarnaast is er een evolutie van stroombegrenzers naar budgetmeters.

De OCMW's staan achter deze garanties, maar door de liberalisering is een heel ingewikkeld kluwen van voorschriften ontstaan. Ik kan de voorbeelden van mevrouw Clymans alleen maar beamen. We moeten nog altijd op zoek naar oplossingen, ondanks het akkoord en de gedragscode afgesloten tussen federaal minister Van den Bossche en de leveranciers. Na de liberalisering waren er ook problemen met de LAC. De VVSG heeft een protocol opgesteld met GeDIS om leemtes in de regelgeving weg te werken. Om te vermijden dat de LAC een incassobureau van de leveranciers wordt, moeten er wel garanties zijn dat ook de leveranciers een aantal verplichtingen nakomen vooraleer een dossier op de LAC komt.

Naast de maatregelen van de hogere overheden, geven de OCMW's ook eigen middelen uit om de energiefacturen te helpen betalen. Dat volstaat echter niet. Daarom zijn wij tevreden dat het dossier van de energiearmoede op de Vlaamse politieke agenda staat.

We zijn ook tevreden dat de OCMW's gehoord worden. De OCMW's kennen het probleem omdat ze ermee geconfronteerd worden. Ze beseffen dat ze een belangrijke rol te spelen hebben, ook in de toekomst. Ze kunnen het probleem echter niet alleen aan. Ze rekenen op de steun van de Vlaamse en de federale overheid.

De OCMW-hulp bij wanbetaling van energiefacturen komt al te vaak neer op crisismanagement. Mensen komen naar het OCMW omdat de energietoevoer afgesloten dreigt te worden. Door snel voor financiële steun te zorgen, lenigt het OCMW een dringende nood. Het probleem is op die manier even van de baan, maar daarbij mag het niet stoppen. De OCMW's moeten emanciperend kunnen werken zodat mensen opnieuw op eigen benen kunnen staan.

Een belangrijke maatregel is preventie. Ik kan niet genoeg benadrukken dat de Vlaamse en de federale overheid een preventief beleid moeten voeren, onder meer op het vlak van de schuldoverlast. Wie zijn energiefactuur niet meer kan betalen, heeft nog

andere schulden. En wie schulden heeft, kan zijn energiefactuur niet meer betalen. Vlaanderen doet op dit ogenblik niet aan preventie tegen schuldoverlast ondanks ons herhaaldelijke aandringen en ondanks het feit dat preventie tegen schuldoverlast in verschillende actieplannen en zelfs regeerakkoorden is opgenomen.

Ook op het vlak van huisvesting beschikt Vlaanderen over een belangrijke hefboom. Het dient toe te zien op de kwaliteit van het woningpatrimonium. Daarbij moet aandacht worden besteed aan energiezuinige woningen. Eigenaars die daartoe inspanningen doen, moeten beloond worden.

Het federale energiebesparingsfonds is een structurele maatregel. Dat is positief. We hebben niettemin bedenkingen bij de concrete uitvoering ervan. Zo zouden er renteloze leningen worden toegestaan en zouden er audits worden uitgevoerd. Wie weinig inkomsten heeft, moet echter vaak huren. Deze huurders zijn meestal niet in staat om zware werken uit te voeren, ook niet als er garanties ter beschikking worden gesteld. Het zwaartepunt van deze maatregelen moet bij de eigenaar liggen en niet bij de huurder.

Hoewel de budgetmeter niet de ideale oplossing is, heeft een dergelijke meter een belangrijke preventieve waarde. Er wordt voor gezorgd dat de energiekosten niet blijven oplopen. Wij zijn ook voorstander van de invoering van budgetmeters voor gas.

De LAC functioneert niet optimaal. Momenteel is het nog te veel een reactief instrument. We pleiten voor het behoud van de LAC, maar deze moet een meer proactieve rol spelen. Bij de oprichting van de LAC kregen de OCMW's een toelage, maar deze is geheel opgegaan in de federale energiefondsen. De LAC-verplichtingen blijven dus bestaan, maar de middelen zijn weggefallen.

De armenorganisaties pleiten voor de afschaffing van de mogelijkheid om energie af te sluiten. Wij zijn voorstander van het behoud van deze maatregel. De mogelijkheid om de energietoevoer af te sluiten is noodzakelijk om bepaalde personen ertoe te motiveren om uit hun slechte situatie te geraken. Pas bij een dreigende crisissituatie worden sommige mensen ertoe gebracht om te reageren. Het klopt dat veel OCMW's beslissingen nemen tot afsluiting. In nagenoeg alle gevallen gaat het echter om een afsluiting onder voorwaarden, bijvoorbeeld wanneer na een maand niet gereageerd wordt op de beslissing

van de LAC. Heel wat mensen reageren pas na de ontvangst van deze brief. In dit verband moet erop gewezen worden dat energie niet gratis is. Indien de energie niet wordt afgesloten, blijven de rekeningen oplopen doordat de betaling ervan niet als een prioriteit gezien wordt.

We zijn ook voorstander van de regel van zes ampère. Hierdoor worden mensen ertoe gestimuleerd om uit hun moeilijke situatie te geraken. De overheid mag deze doelgroep niet laten berusten in haar situatie. Zonder deze regel bestaat er een risico op een armoedeval. Het beleid moet eerder focussen op een budgetmeter die de mensen kunnen opladen om volwaardig van energie te genieten.

We moeten kunnen beschikken over instrumenten die een oplossing op maat bieden. De instrumenten van de verschillende beleidsniveaus moeten worden geïntegreerd. Administratieve overlast moet worden vermeden.

De verstandhouding met de leveranciers moet worden geoptimaliseerd. Momenteel zijn er voornamelijk problemen met de commerciële leveranciers. Een en ander moet wettelijk geregeld worden.

Mevrouw Christine Grillaert: De energiecél van ons OCMW bestaat uit drie maatschappelijke werkers en een bediende. De cel werd opgericht naar aanleiding van de liberalisering van de energiemarkt. De maatschappelijke werkers zijn de contactpersonen voor onze eigen medewerkers, voor onze klanten en voor externe organisaties die problemen ondervinden met de vrijmaking van de energiemarkt.

De energiecél verstrekt gerichte informatie, onder meer over de vrijmaking van de markt, de sociale maatregelen en het sociale tarief. Ze ondersteunt de themadiensten en zorgt voor een oplaadterminal in de welzijnsbureaus. Voorts registreert de energiecél de tussenkomsten vanuit ons centrum inzake energie en de opladingen. De energiecél bemiddelt bij de private leveranciers op vraag van cliënten. Ze bereidt dossiers voor voor de LAC. Ze stelt ook afbetalingsplannen op voor de niet actief gevolgde dossiers. De cel zorgt voorts voor de optimalisering van de samenwerking met GeDIS. Ten slotte werkt ze mee aan de beleidsgroep schuldbemiddeling van de VVSG.

De voorbereiding van de dossiers voor de LAC is de belangrijkste taak van de energiecél. De LAC komt tweewekelijks samen. Per zitting worden er ongeveer 80 dossiers behandeld. De energiecél gaat na of de betrokken personen bij het OCMW gekend zijn.

Indien dat het geval is, wordt de wijkwerker gewaarschuwd, die een advies kan geven. Zo niet gaan de medewerkers van de energiecél zelf op huisbezoek.

Van de 80 behandelde dossiers zijn er gemiddeld 20 gekend bij het OCMW. Vóór de zitting kunnen ongeveer 25 dossiers worden opgelost. Zo blijven er tijdens de zitting van de LAC nog 55 dossiers over. Gemiddeld komen er 15 betrokkenen effectief opdagen. Voor hen wordt tijdens de vergadering een oplossing gezocht. Over de afwezigen wordt een beslissing genomen, meestal wordt beslist tot afsluiting onder voorwaarden. Als voorwaarde wordt meestal gesteld dat er binnen een periode van een maand contact moet opgenomen worden voor de plaatsing van een budgetmeter, of dat er een afbetalingsplan moet worden opgesteld. In gemiddeld 10 gevallen wordt uitstel van betaling verleend.

Na de beslissing tot afsluiting, reageren gemiddeld nog 23 personen, die te kennen geven dat ze alsnog een oplossing wensen. Uiteindelijk worden gemiddeld 8 gezinnen effectief afgesloten. Onze huisbezoeken werpen dus vruchten af.

De maatschappelijke werkers zijn aanwezig tijdens de vergadering van de LAC. Na de beslissing van de LAC worden alle beslissingen door de energiecél ingebracht in een database en opgevolgd.

Binnen het werkgebied van GeDIS zijn er 18.690 budgetmeters. GeDIS verwacht een verdubbeling van dit aantal binnen de volgende zes maanden. Dat vormt voor ons een probleem. Het personeel wordt nu al overvraagd. De opvolging kan moeilijk worden gegarandeerd. Daarom vragen we om bijkomende middelen.

Ik sluit me aan bij de knelpunten die al werden besproken door mevrouw Debast. Wij zijn voorstander van het behoud van de mogelijkheid tot afsluiting. Zonder een stok achter de deur, vrezen we dat bepaalde personen nog verder in de armoede zullen worden geduwd.

We hebben in het OCMW richtlijnen opgesteld voor het ten laste nemen van facturen door het OCMW, om een uniforme behandeling van de dossiers mogelijk te maken. Het ten laste nemen is alleen mogelijk indien het onmogelijk is om een haalbaar afbetalingsplan in te passen in het budget van de cliënt. Bovendien dient het een eenmalige tussenkomst te blijven. Onze middelen zijn immers beperkt. We komen alleen tussen voor achterstallige betalingen van elektriciteit en gas bij de sociale leverancier GeDIS, dus niet bij de commerciële leveranciers. Onze maximale tussenkomst bedraagt 1000 euro per gezin. We verwachten van de

klant steeds een resultaatsverbintenis. Zo kunnen we aan de klant bijvoorbeeld opleggen dat er een budgetmeter wordt geplaatst, of dat hij een deel van de factuur zelf betaalt.

Het budget van de federale overheid is niet toereikend voor al deze maatregelen. Daarom moeten we ook een beroep doen op ons lokale budget. Gelet op de toename van het aantal klanten bij de sociale leverancier, zullen er in de toekomst meer middelen nodig zijn.

De heer Bart Martens: Mevrouw Debast zegt dat er op het vlak van preventie weinig gedaan wordt. Zo zou Vlaanderen niets ondernemen rond de preventie van schuldoverlast. Dat is een boude uitspraak. Wat zou Vlaanderen moeten doen om de schuldoverlast te voorkomen?

Uit het sociale energiefonds zou blijken dat er weinig preventieve acties worden georganiseerd. Het budget zou ontoereikend zijn. Welke rol zien de OCMW's voor zichzelf als dit budget zou worden opgetrokken? Zien ze het zitten om bij de mensen thuis langs te gaan om na te gaan waar energie kan worden bespaard? Of is dat volgens u niet de taak van de OCMW's, maar wel van experts?

Preventieve acties rond energiebesparing behoren tot de bevoegdheid van de gewesten. Toch worden ze gefinancierd door een federaal energiefonds. Vindt u dat er ook gewestelijke middelen zouden moeten worden uitgetrokken?

De VVSG heeft een protocol afgesloten met GeDIS, maar in heel Limburg, een deel van Antwerpen en een deel van West-Vlaanderen zijn zuivere netbeheerders actief. Wordt een vergelijkbaar protocol afgesloten met de zuivere netbeheerders?

Heeft de VVSG zicht op de best practices betreffende LAC-werking, afbetaling van energieschulden en preventie? Vergelijkt de VVSG de manier waarop de verschillende OCMW's daar werk van maken? Dat kan interessant zijn om tot algemene richtlijnen te komen.

Mevrouw Nathalie Debast: Het Vlaamse preventiebeleid tegen schuldoverlast kan allerlei vormen aannemen. De overheid zou bijvoorbeeld een campagne kunnen opzetten om duidelijk te maken dat men niet snel en ongeïnformeerd een contract mag tekenen. Nu kunnen organisaties er enkel vrijwillig iets rond

doen, als ze tenminste de nodige fondsen kunnen werven. Daarnaast zou men op de schoolbanken al aan preventie moeten doen. Heel wat 18-jarigen hebben er geen idee van hoe ze met geld moeten omgaan. Veel van die jongeren komen bij het OCMW terecht. De overheid mag dat niet zomaar negeren. Veel van die mogelijke preventiemaatregelen zijn helemaal niet duur. Ze mogen in het begin zelfs kleinschalig opgevat worden als ze maar duidelijk maken dat het probleem ernstig wordt genomen. De huidige maatregelen zijn goed, maar treden pas in werking als er al problemen zijn. Een beleid dat problemen voorkomt, is beter.

Het klopt inderdaad dat het OCMW niet altijd over de nodige technische kennis beschikt om te oordelen over een elektrisch apparaat. OCMW's zijn wel bereid problemen te signaleren na een huisbezoek. Het probleem blijft dat niet alle OCMW's over voldoende middelen beschikken. De OCMW's hebben een belangrijke rol en zijn bereid die te spelen, alleen kunnen ze dat niet zonder de steun van de centrale overheden.

De middelen voor preventie zijn voornamelijk federale middelen. Men kan zich inderdaad afvragen of preventie wel een federale bevoegdheid is, maar we zullen die federale middelen daarom zeker niet weigeren. Van Vlaanderen krijgen we immers niets. De Waalse overheid geeft aan de OCMW's wel middelen voor preventie. Bovendien worden de Waalse LAC's nog eens gesubsidieerd.

Het protocol met GeDIS werd pas in 2004 afgesloten. De werking is inderdaad niet voor heel Vlaanderen gelijk. We streven naar een akkoord met Interregis opdat de procedures overal gelijk zouden zijn.

Op dit ogenblik hebben wij geen overzicht van de best practices. Dat zou inderdaad zinvol zijn omdat goede praktijken over alle OCMW's verspreid moeten worden. Bovendien is niet alles afhankelijk van regels. We moeten hulpverleners en beleidsmensen vormen en informeren over de methodiek.

De heer Eloi Glorieux: Op welke vlakken schiet het federaal Sociaal Stookoliefonds tekort? De Gentse LAC helpt mensen een leverancier zoeken. Heeft men al overwogen te onderhandelen over een gezamenlijk stroomcontract? Het OCMW zou in naam van een grote groep armen kunnen onderhandelen met een leverancier om een dergelijk voordelig tarief te bedingen.

Mevrouw Nathalie Debast: Het Sociaal Stookoliefonds werkt met te veel criteria. De mensen die met gas of elektriciteit verwarmen, worden er niet mee geholpen. De procedure is te administratief. Bovendien geeft het Sociaal Stookoliefonds alleen maar geld. Wij willen maatregelen die de OCMW's ruimte geven om mensen met problemen te begeleiden. Wij willen middelen, zodat we ons personeel kunnen inzetten om de problemen te bespreken en samen een oplossing te zoeken op maat van de cliënt. Het ultieme doel is dat die mensen hun leven opnieuw in eigen handen kunnen nemen.

Mevrouw Christine Grillaert: Het OCMW heeft nog niet overwogen om een gemeenschappelijk contract af te sluiten. De markt is op dit ogenblik nog heel onoverzichtelijk. Wij werken voornamelijk samen met de sociale leverancier. De commerciële leveranciers beschouwen we niet als partners. Als we contact opnemen met een commerciële leverancier, is dat op vraag van de klant. Het OCMW heeft wel een contract afgesloten met één leverancier voor de energievoorziening van zijn eigen patrimonium.

Als de energiecel over meer medewerkers beschikt en de markt wat overzichtelijker is geworden, is dit een optie die het overwegen waard is. We mogen niet vergeten dat onze klanten vrij kunnen kiezen. Als wij over contracten onderhandelen, verplichten we hen. Ik weet niet of dat deontologisch correct is.

Mevrouw Veerle Heeren: Tijdens de Dag van de Armoede hebben we een aantal vragen gesteld over de preventie van schuldopbouw. Minister Vervotte is van plan een instantie op te richten.

Mevrouw Debast vindt dat we de mensen moeten stimuleren om energiezuinig te wonen. We moeten hen daarvoor belonen. Er zijn op dit ogenblik al heel wat – vaak fiscale – stimulerende maatregelen. Daarnaast vindt de spreekster dat het de verhuurder is die het initiatief moet nemen. Hoe kunnen we dat afdwingen? Pleit mevrouw Debast voor een huurvergunning?

Mevrouw Nathalie Debast: Een optie zou kunnen zijn dat een woning maar verhuurd mag worden als ze aan een bepaald kwaliteitsniveau voldoet. De VVSG heeft zich daarover niet expliciet uitgesproken. Het is ook niet zo eenvoudig omdat we in Vlaanderen geen overschot aan huurwoningen hebben, ondanks de grote behoefte eraan.

Mevrouw Veerle Heeren: De huurwoningen zijn nog altijd goed voor 20 procent van de private markt. Een

groot deel van de slechte woningen zit in de huurmarkt. Ik volg dit dossier al enige tijd. De vraag is en blijft hoe we dat moeten aanpakken. Ik ben ervan overtuigd dat de investeringskosten te hoog zijn voor de huurder. Het is de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Ook de huurwetgeving is daar duidelijk over. De vraag is alleen hoe we dat kunnen afdwingen.

Mevrouw Nathalie Debast: Ik ben geen huisvestings-specialist, maar Vlaanderen is bevoegd voor het toezicht op het woonpatrimonium. In plaats van vergunningen af te leveren, zou men aanmoedigen kunnen geven. Een instantie zou sterren kunnen toekennen aan huurwoningen. Het hoeft niet verboden te worden een huis met één ster te verhuren. Een dergelijk systeem zorgt er wel voor dat een huurder weet welk huis kwaliteit biedt.

De heer Bart Martens: Europa verplicht ons voor de woningen een energiecertificaat af te leveren. Voorlopig is dat systeem beperkt tot nieuwe woningen en verkoopwoningen. Het is jammer dat deze regering heeft beslist dit systeem pas in 2009 in te voeren voor huurwoningen. Vanaf dan krijgen ook de huurwoningen een energielabel. Misschien moeten we dat certificaat al vroeger invoeren voor sociale huurwoningen. Uiteindelijk worden die woningen bewoond door kwetsbare groepen die alle belang hebben bij een duidelijk zicht op de energiekosten.

Mevrouw Veerle Heeren: Ik zeg niet dat er geen problemen zijn in de sociale huursector, maar de grootste problemen doen zich voor op de private huurmarkt.

De heer Carl Decaluwe, voorzitter: Als we eigenaars dwingen te investeren, zullen ze wellicht de huurprijs verhogen omdat ze willen dat hun investering opbrengt.

II. Hoorzitting van maandag 14 november 2005

1. Uiteenzetting door de heer Ludo Deckers, juridisch beheerder en door mevrouw Katrien Gielis, econometriste, Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

De heer Ludo Deckers: De VREG is een Vlaamse openbare instelling, en wordt binnenkort omgevormd tot een extern verzelfstandigd agentschap. Het nieuwe oprichtingsdecreet van april 2005 is nog niet in werking getreden. We reguleren, controleren en bevorderen de transparantie van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. Er bestaan nogal wat misverstanden over onze taken. We heten officieel een regulator te zijn,

maar dat woord is overgenomen uit de Europese regelgeving. Het is afkomstig uit het Angelsaksische recht en wordt daar heel anders geïnterpreteerd. We hebben een gebonden bevoegdheid zijnde de bevoegdheid die ons bij decreet is toegekend.

We zijn opgericht op 1 december 2001. Momenteel telt de VREG 21 personeelsleden. We verzamelen de juridische, technische en economische kennis over de elektriciteits- en gasmarkt. De voornaamste rol van de VREG is het toekijken op de naleving van de Vlaamse wetgeving. De Vlaamse wetgeving is gebaseerd op de Europese regelgeving en op de directieven die daarvoor zijn uitgevaardigd. Dat betekent dat wij richtlijnen niet interpreteren, maar enkel meehelpen de richtlijnen te vertalen naar Vlaamse wetgeving. In een volgend stadium controleren we de naleving van de Vlaamse regelgeving. Onder de regelgeving valt uiteraard het besluit op de openbare dienstverlening en de enkele openbare dienstverplichtingen die in het decreet zijn opgenomen.

Voor klachten over contractuele aangelegenheden van burgers zijn we dan weer niet bevoegd. De klachten over facturen sturen we door naar Hermes. Klachten van burgers over het niet-krijgen van gratis elektriciteit worden wel door ons behandeld. We stellen ook een aantal statistieken op over sociale openbare dienstverplichtingen. We stellen procedures op voor sociale energiemaatregelen, we signaleren problemen en antwoorden op vragen van de minister en het parlement.

Van meet af aan is informatieverlening een belangrijke taak van de VREG. In het huidige elektriciteits- en aardgasdecreet staat niet dat er informatie moet gegeven worden. In het begin nam de VREG die taak, aangezien niemand anders het deed, zelf waar. Het nieuwe oprichtingsdecreet vermeldt de taak expliciet. De informatie wordt verstrekt via de website. Dat is de goedkoopste manier van informatieverlening. We trachten dat ook te promoten via de bibliotheken. We delen folders uit en geven informatiesessies aan burgers, beroepsverenigingen enzovoort. We hebben nog diverse andere communicatiemogelijkheden. Uiteraard beantwoorden we ook vragen via de telefoon, de fax enzovoort.

We informeren ook specifieke doelgroepen, armenverenigingen, sociale huisvestingsmaatschappijen, het Vlaams Overleg Bewonersbelangen. Sinds juni staat er een folder op de website over de specifieke problemen bij verhuizen. Die wordt nu ook op andere manieren verspreid. In Vlaanderen en Nederland gebeuren er

nogal veel fouten als mensen verhuizen. De leveranciers weten niet wie op welk adres woont. Dat wordt ook niet correct doorgegeven. Vandaar dat de VREG het nodig achtte om een folder en een regeling uit te werken zodat het aantal fouten vermindert. We kregen daarvoor medewerking van diverse leveranciers en distributienetbeheerders.

De VREG heeft ook haar medewerking verleend aan het federale akkoord en de gedragscode van minister Van den Bossche. We hebben ons daarvoor grotendeels gebaseerd op de klachten over deur-aan-deurverkoop, de facturatie enzovoort. Recent hebben we een uitgebreide nota met bijkomende suggesties over informatieverlening en klachtenbehandeling aan minister Van den Bossche bezorgd.

Een positieve maatregel is de verlenging van de verzakingstermijn. Personen die een contract opgedrongen krijgen, hebben nu iets meer tijd om er vanaf te geraken.

Er is de vermelding van de einddatum van het contract plus de opzegtermijn op een eindafrekening – al zouden wij dit nog liever op elke factuur zien staan.

Wij suggereren toch ook nog een aantal andere verbeteringen, zoals het schriftelijk akkoord voor een contract ingaat. Nu volstaat een telefonisch contact, waarna bij gebrek aan reactie binnen een bepaalde tijd een contract automatisch ingaat. Juridisch lijkt dit aanvaard te worden als verkoopsvorm. Test-Aankoop trok er daarom nog niet mee naar de rechter, maar ik ben er niet zo zeker van dat dit juridisch niet aanvechtbaar zou zijn. Wij slaagden erin reeds een aantal van deze contracten ongedaan gemaakt te krijgen.

De VREG doet ook aan klachtenopvolging, in afwachting van een ombudsdienst. Dossiers waarvoor wij niet bevoegd zijn, zoals facturatie, sturen wij onmiddellijk door aan Hermes. Wij behandelen wel aansluitingen, gratis elektriciteit en budgetmeters.

Verder zien wij ook nog overleg met de sector rond andere administratieve problemen en een verbetering van het Umix-systeem voor berichtenverkeer tussen leveranciers en distributienetbeheerders.

Mevrouw Katrien Gielis: De procedure voor wanbetaling van de energiefactuur zoals die gevolgd moet worden door leveranciers en netbeheerders vindt zijn oorsprong in de besluiten van de Vlaamse Regering

over de openbaredienstverplichtingen van 31 januari 2003 (elektriciteit) en 20 juni 2003 (aardgas). De procedure zelf wordt in de powerpointpresentatie samengevat.

Veel mensen maken ten onrechte niet het onderscheid tussen afsluiting en drop. In het eerste geval wordt de energietoevoer beëindigd, in het tweede geval zegt de leverancier het contract op, waardoor de klant eventueel bij de netbeheerder terechtkomt. Afsluiten kan in de huidige wetgeving slechts in drie mogelijke gevallen: bedreiging van de veiligheid, fraude – na advies van de LAC – en klaarblijkelijke onwil gecombineerd met geen toegang verlenen tot de woning – eveneens na advies van de LAC. Klaarblijkelijke onwil begrijpen wij als kunnen maar niet willen betalen of de netbeheerder niet de kans geven om een budgetmeter te installeren. Wordt er wel toegang verleend tot de woning, dan komt er geen afsluiting van de toevoer, maar wel een uitschakeling van de stroombegrenzer, waardoor de afnemer verplicht wordt zijn kaart op te laden. Bovendien wordt er in de winter noch gas noch elektriciteit afgesloten. Wij menen dat afsluiting in de genoemde gevallen mogelijk moet zijn, op voorwaarde dat de LAC's goed werken. Het is belangrijk dat de herwaardering wordt voortgezet.

Vorige week werd in deze commissie een aantal keer geponeerd dat er geen statistieken beschikbaar zijn. Dat klopt niet helemaal. De statistieken werden tot 2001 opgesteld door het Controled Comité, vanaf 2003 door ons. Wij maakten uiteindelijk ook wel de oefening voor 2002 om die lacune op te vullen. Jaarlijks worden voor 31 maart ten minste een aantal gegevens over huishoudelijke afnemers en over het vorige kalenderjaar ter beschikking gesteld van de VREG door leveranciers en netbeheerders, opgesplitst per gemeente en per categorie afnemers (beschermde of niet beschermd). Wij stellen die gegevens voor 31 mei ter beschikking van de minister en publiceren daarover een rapport.

De gegevens worden verzameld via modelformulieren en vervolgens verwerkt en geanalyseerd. Er zijn inmiddels statistieken over het jaar 2003 – een overgangsjaar, omdat op 1 juli de commerciële leveranciers begonnen te leveren, terwijl dat voordien de netbeheerder was – en over 2004, het eerste jaar van de volledige liberalisering voor particulieren. Omdat opgevraagde gegevens, partijen en procedures veranderden is de vergelijking met de periode ervoor lastig.

Ik wil u enkele kerncijfers presenteren uit het rapport over 2004. Op 31 december 2004 verbruikte 0,29 procent van alle gezinnen stroom via een budgetmeter. Dat zijn 7241 meters. Door de netbeheerder werd 0,87 procent beleverd via een budgetmeter, of op volle vermogen omdat er een achterstand is in de plaatsing van budgetmeters. Er waren 4873 actieve stroombegrenzers. Per 31 december 2004 was bij 2251 gezinnen de elektriciteitstoevoer afgesneden. Het overgrote deel daarvan dateert van voor de liberalisering. In 2004 was er een nettotoename van 364.

Wat aardgas betreft, werd 1,13 procent van alle gezinnen op 31 december 2004 beleverd door de netbeheerder op volle vermogen, omdat er nog geen budgetmeter is voor aardgas, en waren op 31 december 2004 1189 gezinnen afgesloten. De netto toename in 2004 bedroeg 24.

Verwacht wordt dat de cijfers voor 2005 hoger zullen liggen. De netbeheerders melden immers dat een stijgend aantal dossiers voor de LAC-commissies verschijnen. De LAC's zijn bovendien in 2004 een hele tijd niet actief geweest; pas in het najaar zijn ze terug opgestart. Tot slot beginnen nu ook de nieuwe leveranciers klanten te droppen.

In het kader van de herziening van de besluiten op de sociale openbare dienstverplichtingen zijn we ook de artikels over de statistieken aan het herwerken. Die zijn immers voor de vrijmaking opgesteld. Er zijn een aantal problemen met de uitvoering van bestaande artikels. Onder andere de opdeling tussen elektriciteit en aardgas is niet altijd mogelijk omdat de leverancier een factuur stuurt voor beide samen en ook afbetalingsplannen voor beide samen worden opgesteld. Het probleem van beschermde en niet-beschermde afnemers is vorige week ook aan bod gekomen. Leveranciers en netbeheerders kunnen die opsplitsing ook niet maken. De aansluiting met de Kruispuntdata-bank kan hier een oplossing bieden. Dat gegevens per gemeente worden opgevraagd, leidt tot zeer veel cijfers en hoge verwerkingskosten en is volgens ons ook niet nuttig voor alle gegevens. Het is wel nuttig voor een aantal variabelen, zoals bijvoorbeeld het aantal budgetmeters en het aantal afsluitingen, omdat deze laatste gelinkt zijn met de LAC-werking.

Het uitgangspunt bij die herwerking zou zijn: welke gegevens zijn nodig voor een evaluatie van het beleid? We overleggen met de sector en hebben ook met de Commission Wallonne pour l'Energie (CWAPE) samen gezeten. Van GeDIS hebben we ook een aan-

tal nuttige suggesties gekregen over relevante kengedaten, zoals: hoeveel gedropte afnemers vinden een nieuwe leverancier voor ze bij de netbeheerder terecht komen, hoe lang blijft een gedropte afnemer bij de sociale leverancier?

Naast de statistieken die verplicht moeten worden gevraagd, vragen we maandelijks ook nog een aantal marktstatistieken op. De netbeheerders melden ons, op basis van het toegangsregister, hoeveel toegangspunten elke leverancier in hun netgebied belevert. We hebben ook gegevens over de sociale leveranciers. Die worden maandelijks geüpdatet op onze website, onder marktgegevens en eigen statistieken.

Daaruit blijkt dat de netbeheerders al op de vijfde plaats komen in het marktaandeel van leveranciers. Op 1 januari 2005 hadden de netbeheerders een marktaandeel voor elektriciteit van 0,86 procent. Dat is inmiddels gestegen tot 1,21 procent. Voor aardgas is het marktaandeel gestegen van 1,11 naar 1,53 procent. Het aantal gedropte afnemers die bij de sociale leveranciers zitten, is gestegen van 21.940 begin dit jaar naar intussen al meer dan 30.000 voor elektriciteit en van 15.000 naar meer dan 20.000 voor aardgas.

In het kader van de herziening van de besluiten op de sociale openbare dienstverplichtingen hebben we een uitgebreide visie bezorgd aan het kabinet en aan ANRE. Die punten brengt de heer Bieseman zo meteen nog aan bod.

De heer Steven Vanackere: De definitie van winter verschilt naargelang men het heeft over gas of elektriciteit en naargelang het gewest waarin men zich bevindt. Moet dat niet minstens het voorwerp uitmaken van een gesprek? Een bredere definitie van de winter biedt een bredere beschermingsbasis. Is de definitie in Vlaanderen niet al te krap?

Mevrouw Katrien Gielis: Daar heb ik het met de CWAPE over gehad. We gaan akkoord om die definities gelijk te schakelen. Bovendien heeft de minister dit jaar, met een strengere winter, de data waarbinnen niet mocht afgesloten worden, verlengd.

De heer Steven Vanackere: Betreft het een decretale regeling?

De heer Ludo Deckers: Het gaat om een uitvoeringsbesluit. Ik meen dat het besluit openbare dienstverplichtingen bepaalt dat men niet mag afsluiten tussen december en februari.

De heer Steven Vanackere: In Brussel heeft de ordonnantiegever bepaald wanneer het winter is.

Mevrouw Mieke Vogels: Passen alle LAC's dat op dezelfde manier toe?

Mevrouw Katrien Gielis: Gezien die data in regeling vastgelegd zijn, zullen die voor alle Vlaamse gemeenten dezelfde moeten zijn.

De heer Ludo Deckers: Daar kan men inderdaad niet van afwijken. In Vlaanderen mag men tijdens de winter niet afsluiten, in Nederland mag dat altijd maar de distributienetbeheerder moet er wel rekening mee houden dat het winter is. Waar wij in Vlaanderen werken met een aantal sociale openbare dienstverplichtingen op het vlak van energie, heeft men in Nederland een meer algemeen programma rond armoede waarin men dat beter kan kaderen. Niemand in Europa begrijpt bijvoorbeeld de gratis levering van elektriciteit. Onze berekeningen hebben trouwens uitgewezen dat het niet de armste gezinnen zijn die daarvan kunnen genieten omdat de kosten daarvoor altijd worden doorgerekend in de distributietarieven. Het komt er dus maar op aan hoe goed men geïsoleerd is en hoe efficiënt iemands toestellen zijn. De echte maatregel om te besparen, is minder energieverbruik.

Mevrouw Mieke Vogels: Een van de bestaansredenen van deze commissie is dat de LAC's pas echt van start gegaan zijn in de loop van 2005. U hebt blijkbaar nog geen cijfers over de evolutie in 2005 van het aantal afsluitingen. Bovendien zijn de OCMW's onvoldoende georganiseerd om de rechten van de cliënt te verzekeren. Kennelijke onwil kan ook betekenen dat men niet kan betalen, hoewel men dat misschien wel wil doen. Dat onderzoek wordt op dit moment echter niet gevoerd. Men gaat ervan uit dat iemand die niet op een LAC-zitting opdaagt, kennelijk onwillig is om te betalen. Mijn ervaring leert dat dit absoluut niet zo is en dat we dus eigenlijk een aantal mensen afsluiten die niet onder de definitie van de wetgeving vallen. Een van de voorstellen was om de afsluitingen te schorsen tot deze commissie haar werkzaamheden heeft afgerond en er dan voor te zorgen dat de OCMW's beter gewapend zijn om die dossiers te onderzoeken.

Wanneer denkt u cijfers te hebben over de afsluitingen in 2005? Deelt u mijn mening dat we een aantal mensen afsluiten die niet onder de specifieke definitie van de decreetgever vallen?

Mevrouw Katrien Gielis: Cijfers over het volledige jaar 2005 verwachten wij pas op 31 maart 2006. Mogelijk kunnen de netbeheerders u die vroeger geven.

Uw analyse is op de hoorzitting van vorige week bevestigd. Het functioneren van de LAC's behoort tot de bevoegdheid van minister van Welzijn Vervotte. Intussen zijn de gesprekken opgestart, onder andere met het kabinet-Vervotte, om de LAC-werking te herwaarderen en veel preciezer te bepalen onder welke voorwaarden iemand naar een LAC mag gestuurd worden. We hebben het voorbeeld gekregen van het OCMW van Gent, dat een belangrijke en zeer goed functionerende energiecel heeft; misschien kan dat voorbeeld nagevolgd worden. Er is Gent ook gevraagd om richtlijnen voor de werking van de LAC's op te stellen, die dan misschien in samenwerking met de VVSG veralgemeend kunnen worden.

De heer Eloi Glorieux: Vorige week hebben we gehoord dat de fouten geweten worden aan het feit dat de liberalisering nog maar in een opstartfase zit. De regulator heeft toch wel wat mogelijkheden om daaraan te verhelpen. Hoe ziet u de evolutie? Wanneer zullen de problemen van de baan zijn: gaat dat nog langer dan zes maanden duren?

Als arme gezinnen budgetmeters opgelegd krijgen, wordt dat vaak als stigmatiserend beschouwd. Maar zo'n meter kan toch gezien worden als een REG-maatregel die voor iedereen zijn voordeel kan hebben. Hoe staat u tegenover het idee om zo'n meter veralgemeend in te voeren? Is dat praktisch haalbaar?

De heer Ludo Deckers: In het begin waren er zeer veel problemen met de communicatie van en tussen leveranciers en distributienetbeheerders. Er is inmiddels al veel gebeurd maar de systemen moeten nog beter worden. Een volledig correcte werking kan nooit gegarandeerd worden maar moet wel benaderd worden. Verkeerde drops werden meestal wel weer rechtgezet, maar in enkele gevallen gebeurde dat helaas na een afsluiting. In alle gevallen die ik meegemaakt heb, is dat altijd binnen dezelfde dag opgelost.

Er zijn ons weliswaar enkele gevallen bekend waarbij de elektriciteit werd afgesloten zonder dat de LAC was op de hoogte gebracht. Deze gevallen dateren echter nog van bij het begin van de liberalisering, en waren een gevolg van communicatieproblemen. De afsluiting was juridisch correct verlopen.

Er wordt een nieuwe Unifying Messaging Implementation Guide gepland tegen juni volgend jaar. Er komen heel wat verbeteringen, onder meer op het vlak van verhuizing.

We hebben niet de indruk dat er effectief zwarte lijsten worden gebruikt. Een leverancier laat een klant niet enkel vallen omdat hij niet betaald heeft. Het zou bijvoorbeeld ook kunnen dat de betrokkene zoveel zonnepanelen heeft geïnstalleerd dat de leverancier er niets aan verdient. Een dergelijke klant mag niet op een zwarte lijst komen. Voor bepaalde leveranciers kan het immers wel een interessante klant zijn. Dit soort van problemen moet tegen juni worden opgelost.

Wij zijn er altijd voorstander van geweest om budgetmeters ook voor andere doeleinden te promoten, bijvoorbeeld voor vakantieverblijven of studentenkamers. Dit soort toepassingen zal wel pas worden geïmplementeerd van zodra het zogenaamde multi-vendorsysteem zal worden ingevoerd. Dit wil zeggen dat de klant kan kiezen bij welke leverancier de kaart voor het gebruik van de budgetmeter wordt opgeladen.

De heer Bart Martens: Kan de VREG ons objectieve informatie verschaffen over het aantal wissels op de markt en over de evolutie van de prijzen? De indruk bestaat dat sinds de liberalisering de prijzen buitensporig zijn gestegen. Dit is nochtans niet het geval. Zeker niet in vergelijking met de prijzen in Wallonië waar de leverancierskeuze nog niet vrij is.

De keuzevrijheid geldt echter in de praktijk vooral voor goed opgeleide burgers die in staat zijn om een vergelijking te maken. Ze moeten overweg kunnen met de computer, om toegang te krijgen tot de leveranciersvergelijking op de website van de VREG.

In welke mate heeft de VREG initiatieven gepland om laagdrempelige mensen te helpen bij hun leverancierskeuze? Zou de VREG, indien er voldoende middelen voor worden uitgetrokken, bereid zijn om ook lokaal hulp aan te bieden: bij de leverancierskeuze, maar bijvoorbeeld ook bij de betaling van de facturen?

Veel leveranciers gaan ervan uit dat de cliënt die verhuist, gebonden blijft aan zijn contract. Niet iedereen die verhuist kan het contract voortzetten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij wie verhuist naar een appartement, of bij iemand die gaat samenwonen

met een persoon die reeds een contract heeft bij een andere leverancier.

Moeten er geen duidelijke regels komen, zodat het contract van wie verhuist automatisch wordt beëindigd, zonder dat een verbrekingsvergoeding verschuldigd is? Worden er in dit verband afspraken gemaakt met de federale overheid en met de leveranciers?

Ik heb geruchten opgevangen dat leveranciers geen verbrekingsvergoeding meer aanrekenen, nadat de klanten contact hebben opgenomen met de VREG. Klopt dat? Speelt de VREG een bemiddelingsrol die ertoe leidt dat de leveranciers bereid zijn om de verbrekingsvergoedingen te laten vallen? Er zouden ook heel wat klachten zijn in verband met de toekenning van de gratis kilowatturen. De leveranciers krijgen de kosten hiervoor terugbetaald van de overheid. Sommige leveranciers waren administratief niet in orde voor deze terugbetaling. Heeft dit ertoe geleid dat sommige klanten de gratis kilowatturen niet hebben gekregen?

Is de VREG voorstander van een soort van slachtoffervergoeding voor wie te veel heeft moeten betalen, naar het voorbeeld van de vergoedingen bij trein- en vliegtuigvertragingen op Europees niveau?

Het is van belang om de voorafbetalingen op een correcte wijze te berekenen, zodat er achteraf geen verrassingen zijn. Bij verandering van leverancier wordt de meterstand blijkbaar niet doorgespeeld aan Indexis. Indexis blijft zich baseren op oudere meterstanden. Worden er in dit verband initiatieven genomen om de 'metering' aan te passen?

Mevrouw Katrien Gielis: Wij zijn van plan om gegevens over leverancierswissel en prijsevolutie ter beschikking te stellen.

We proberen laagdrempelig te werken, maar dat is nagenoeg onmogelijk gelet op de beperkte middelen.

We hebben onze handleiding om de leveranciersvergelijking te kunnen maken doorgegeven aan de bibliotheken. In onze folders wordt een telefoonnummer voor meer informatie vermeld.

Het is niet eenvoudig om de zwakste groepen te bereiken. Bij de aanvang van de liberalisering hebben we samengewerkt met een aantal verenigingen die rond armoede werken, op basis van het principe van train de trainer. Mogelijk kwam dit initiatief wat te vroeg.

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij en het Vlaams Overleg Bewonersbelangen, die vaak werken met sociaal zwakkeren, zijn op de hoogte gebracht van de leveranciersvergelijkingen.

We hebben het sociale tarief in de leveranciersvergelijking opgenomen. Het sociale tarief is sinds geruime tijd niet meer zo sociaal, in vergelijking met dat van de commerciële leveranciers. De markttarieven zijn immers gedaald. In Wallonië is het sociale tarief wel degelijk nog echt sociaal. Er bestaat een federale werkgroep die probeert om het sociale tarief meer sociaal te maken. We hebben aan minister Van den Bossche voorgesteld om wie recht heeft op het sociaal tarief, het laagste tarief aan te rekenen: het sociaal tarief of het laagste markttarief.

Indien we mensen en middelen krijgen voor een lokale werking en indien die taak aan ons wordt toegewezen, zijn we daartoe bereid.

Onze verhuisfolder zal, na een evaluatie van de eerste versie, binnenkort in gedrukte vorm beschikbaar worden, zodat de verspreiding naar bepaalde groepen gemakkelijker wordt.

De meeste mensen zijn er wel degelijk bij gebaat dat het contract hen volgt bij een verhuizing. In sommige gevallen is het niet mogelijk om het contract voort te zetten, bijvoorbeeld bij een verhuizing naar Wallonië. We hebben aan minister Van den Bossche laten weten dat er in deze gevallen geen verbrekingsvergoeding zou mogen worden opgelegd.

De heer Ludo Deckers: Onze invloed reikt niet zover dat wij verbrekingsvergoedingen kunnen laten teniet doen. Midden 2004, bij de eerste nieuwe wissel, hebben we vastgesteld dat de nieuwe leverancier vaak aanraadde om klachten over de verbrekingsvergoeding van de voormalige leverancier door te sturen naar de VREG. Wij hebben ons ertoe beperkt om de klachten naar de leverancier door te sturen met de vraag om een en ander na te kijken. Juridisch valt er niets in te brengen tegen het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding.

Zo goed als alle leveranciers gaan na of de klant op de hoogte was van het feit dat hij al een contract had afgesloten. Ook mondeling afgesloten contracten tellen. Bij redelijke twijfel rekenen veel leveranciers geen verbrekingsvergoeding aan. Wanneer de leverancier op basis van logfiles en telefonische contacten kan aantonen dat de klant een brief heeft ontvangen en

bijgevolg op de hoogte zou moeten zijn, wordt een verbrekingsvergoeding aangerekend. Wij zijn daar geen voorstander van. Onze invloed reikt echter niet zo ver dat wij een leverancier kunnen overtuigen om een verbrekingsvergoeding kwijt te schelden.

Mevrouw Katrien Gielis: In Nederland bepaalt de Dienst uitvoering en toezicht Energie (DTe) dat de verbrekingsvergoeding niet meer dan 50 euro mag bedragen. We hebben federaal minister Van den Bossche daarvan op de hoogte gebracht en we stellen voor om dit ook bij ons te plafonneren.

De heer Ludo Deckers: Er is nog een uitspraak van het Hof van Beroep van Brussel waarin de verbrekingsvergoeding als een mogelijkheid wordt gedefinieerd om het contract op te zeggen. Als het contract verbreken voor de leverancier interessanter wordt dan het contract voortzetten, wordt de verbrekingsvergoeding oneigenlijk gebruikt. Totnogtoe heeft niemand gebruik gemaakt van deze optie. Ook al heb ik Test-Aankoop geïnformeerd over deze uitspraak.

Er zijn heel wat problemen geweest met de gratis kilowatturen. Het was niet altijd de fout van de leverancier dat de gratis kilowatturen niet verrekend kunnen worden. Vaak werden de metergegevens niet correct doorgegeven. Heel wat systemen en procedures moesten aangepast worden. Volgens onze informatie verloopt dat nu zoals het hoort.

Mevrouw Katrien Gielis: Bovendien is het een heel ingewikkelde procedure. Wanneer een afnemer me meldt dat hij zijn 100 gratis kilowatturen niet heeft gekregen, moet ik nagaan wie de leverancier was op 1 januari en of hij de eerste eindafrekening voor of na eind april heeft ontvangen. Geregeld komen we tot het besluit dat alles perfect is verlopen.

Verhuizingen spelen een grote rol. Net zoals de wijzigende samenstelling van het gezin. Op het verhuizingsformulier moet men voortaan opgeven hoeveel personen gedomicilieerd zijn in het nieuwe adres. Het gaat immers om het aantal afnemers gedomicilieerd op 1 januari.

Het is nog te vroeg voor een slachtoffervergoeding. We kunnen beter eerst afwachten of een verfijning van het akkoord-Van den Bossche tot positieve resultaten leidt. Het idee van slachtoffervergoeding wordt ook in andere landen gesuggereerd.

De heer Ludo Deckers: De voorafbetaling wordt telkens berekend op basis van de theoretische lastpro-

fielen. De voorafbetaling wordt berekend op basis van het geschatte normale verbruik van een normaal gezin. Enkel wie klant is, kan de leverancier vragen om de voorafbetaling aan te passen aan het werkelijke verbruik. Elke nieuwe bewoner van een bepaald adres begint met het normale profiel.

De metergegevens worden correct doorgegeven. Indexis heeft ons een rapport bezorgd waaruit blijkt dat hun metergegevens voor 98 procent correct zijn. Zij willen dat nog verhogen omdat ze geen belang hebben bij metergegevens die tot twijfel leiden.

De heer Eloi Glorieux: Klopt het dat Electrabel 96 euro dropkosten aanrekent? Kan de VREG daartegen optreden?

Mevrouw Katrien Gielis: We hebben daar inderdaad klachten over gekregen. Na zachte dwang van onze kant, hoeven beschermde afnemers al geen dropkosten meer te betalen. Ik denk dat niet-beschermde afnemers wel nog dropkosten moeten betalen. We hebben federaal minister Van den Bossche schriftelijk gesuggereerd om geen dropkosten aan te rekenen bij mensen die het moeilijk hebben.

2. Uiteenzetting door de heer Wilfried Bieseman, ingenieur ANRE

De heer Wilfried Bieseman: Ik zal enige toelichting geven bij de rondetafel van 13 september 2005 waaraan netbeheerders, leveranciers en de VREG hebben deelgenomen.

We hebben eerst het evaluatierapport van het Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen bestudeerd. Daarna hebben wij overleg gepleegd met de leveranciers, de netbeheerders en de VREG. Daarna vond op 21 maart 2005 een eerste rondetafel plaats. Op die manier kwamen alle betrokkenen met elkaar in contact.

Na deze confrontatie heeft ANRE een nieuw beleidsadvies geschreven. Dat beleidsadvies werd besproken op de rondetafel van 13 september. Aan die rondetafel namen alleen de leveranciers en de netbeheerders deel. We zullen de resultaten ervan bespreken met het Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. Eind dit jaar ontvangt de minister een definitief beleidsadvies.

Er is verwarring tussen beschermde afnemers en mensen met een sociaal tarief. Mensen met een

sociaal tarief vallen onder de federale definitie van beschermde afnemer. De Vlaamse definitie van beschermde afnemer is veel breder. Op dit ogenblik genieten zo'n 200.000 mensen van het sociale elektriciteitstarief. Naar schatting hebben 300.000 mensen recht op dat tarief. Het aantal beschermde afnemers volgens de Vlaamse definitie bedraagt 500.000 mensen. Op dit ogenblik moet de klant zelf bewijzen dat hij beschermde afnemer is. De Vlaamse status van klant in budgetbegeleiding schommelt voortdurend.

Ondanks dit probleem vinden we niet dat Vlaanderen zijn definitie moet aanpassen aan de federale definitie. Anderzijds zorgen een aantal aspecten uit de Vlaamse wetgeving voor moeilijkheden. We moeten het onderscheid tussen beschermde en niet-beschermde afnemers bewaren. De toegang tot de Kruispuntdatabank blijft prioritair. Iedereen is voorstander van een automatische koppeling met de Kruispuntdatabank. Iedereen wil het sociale tarief automatisch toekennen. Er is echter een probleem bij de Kruispuntdatabank.

De huidige definitie van huishoudelijke afnemer is moeilijk werkbaar. Er zijn nogal wat gemengde gebruikers zoals zelfstandigen. Wij raden aan om een strikt toepassingsgebied af te bakenen zodat openbardienstverplichtingen niet meer gelden voor gemengde verbruikers. Wie de BTW op zijn energiefactuur kan aftrekken en zijn energiefactuur als professionele kosten kan inbrengen, moet daar de consequenties van dragen.

De wettelijk bepaalde termijnen bij wanbetaling zijn te lang voor de leveranciers. De netbeheerders vinden ze daarentegen te kort. De armenverenigingen stellen voor de betalingstermijn van de factuur wat te verlengen. Daarnaast is er nog het probleem dat budgetmeters niet op tijd worden geïnstalleerd. Wij adviseren om de minimale opzeggingstermijn te evalueren. Aan die procedure zijn voor- en nadelen verbonden. Een lange procedure zorgt ervoor dat de betrokkenen in de onzekerheid blijven en schulden blijven ophopen. Een korte periode zorgt ervoor dat men geen tijd heeft om een andere leverancier te zoeken. Het opnemen van de meterstand moet eveneens geoptimaliseerd worden.

Sommige leveranciers rekenen dropkosten aan. Ons advies is om wettelijk te verbieden om dropkosten aan te rekenen aan beschermde afnemers. Dat geeft een grotere rechtszekerheid dan de opname in een overeenkomst met de overheid.

De vrees voor impliciete zwarte lijsten is gebaseerd op het feit dat leveranciers die een switch krijgen aangeboden in eerste instantie niet weten of het iemand is die vrijwillig overstapt, of iemand die van een netbeheerder komt. Bepaalde signalen kunnen erop wijzen dat de overdracht gebeurd is nadat iemand gedropt is. Dergelijk switch-na-dropbericht moet afgeschaft worden. Om verbrekingsvergoedingen te vermijden zou het goed zijn als de leverancier toestemming moet geven voor een overstap. In dat geval is zo wel duidelijk dat de vorige leverancier de netbeheerder was en de klant dus geschapt is door een andere leverancier.

Voorts is er de levering door de 'sociale' leverancier. Die leverancier moet tussenkomen wegens sociale redenen, omdat men de persoon in kwestie niet zonder elektriciteit kan zetten. De sociale leverancier is dus ook geen echte leverancier, want die zijn niet bereid een klant over te nemen die elders aan de deur gezet is en niet de mogelijkheid heeft om te betalen. De sociale leverancier is de netbeheerder. In principe kan die geen leverancier zijn. Dat is geen correcte situatie. De sociale leverancier wordt immers almaar belangrijker. Het is een verwrongen, maar vooral onduidelijke situatie. Dat bewijst het oordeel van een Europees studie bureau dat vond dat de sociale leverancier goed bezig was.

Een mogelijk alternatief voor het systematisch doorschuiven naar de netbeheerder met zijn budgetmeters, is dat de leverancier zelf ook budgetmeters kan plaatsen. Dat zijn de zo-even al vermelde multivendormeters: meters die leveringen door meerdere leveranciers toelaten. Multivendor betekent vooralsnog niet dat op één leveringspunt meerdere leveranciers op hetzelfde moment leveren. Het is echter niet ondenkbeeldig dat het voordeliger is om voor het nachttarief van een andere leverancier energie af te nemen.

De sectoren gas en elektriciteit hebben een beperkt voorstel daarover gedaan. De leveranciers waren maar in beperkte mate betrokken. Een bijkomend probleem is dat er nog geen aardgasbudgetmeters beschikbaar zijn wegens technische en veiligheidsredenen. Vooreerst moeten alle procedures, vooral op het vlak van informatica, zoveel mogelijk uniform gemaakt worden. Ook is er geen federale oplossing. België is een klein land en er worden al budgetmeters verkocht. Het is niet evident om op een rendabele manier multivendors te ontwikkelen voor de Vlaamse markt. Het is te vroeg om nu verplichtingen op te leg-

gen in verband met het multivendorproject. Het is best om de vrije marktwerking te laten spelen.

Door het ontbreken van een aardgasbudgetmeter kunnen de schulden blijven oplopen. De Belgische veiligheidsvereisten verschillen sterk van het buitenland. Daar bestaan er prepayment-meters. Toch is ons beleidsadvies om de aardgasbudgetmeters zo snel mogelijk in te voeren. Uit onze ervaring blijkt dat er toch wel een overgangsperiode van een viertal jaren nodig zal zijn.

De netbeheerders kunnen momenteel nog niet helemaal voldoen aan de huidige bepalingen over de oplaadsystemen. De eisen zijn te streng, niet zozeer over het aantal oplaadpunten maar eerder over de procedures. De armenverenigingen melden dat er te weinig oplaadpunten zijn en dat de betaalmogelijkheden niet ideaal zijn. Men kan niet cash betalen. Dat is spijtig, maar er is geen enkele organisatie, ook niet de OCMW's, die cash geld aanvaardt. Dat betekent dat men met een bankrekening moet werken. De doelgroep moet zich dus tot een bank of postkantoor richten en dat betekent een meerkost van 2,5 euro. Wij vinden dat er een aanpassing van de minimumvereisten inzake oplaadpunten nodig is. De vereiste van minimum één oplaadpunt per gemeente willen we behouden. De eisen in verband met afstand en densiteit moeten afgestemd worden op de behoeften. Het is heel duur om één budgetmeter voor weinig mensen te plaatsen. Het is minder duur om een beperkt aantal mensen te helpen om de afstand te overbruggen. De aantallen en afstanden moeten dus niet in het decreet gespecificeerd worden.

Een ander aandachtspunt is dat er momenteel een keuze mogelijk is tussen een budgetmeter, een stroombegrenzer en vol vermogen. Zelfs mensen met betalingsmoeilijkheden kunnen weigeren om een budgetmeter of een stroombegrenzer te laten plaatsen en kunnen, mits ze een voorschot betalen, vol vermogen krijgen. We adviseren om als klanten geschrapt worden, steeds een budgetmeter te plaatsen, behalve als het om technische redenen niet mogelijk is of als de afnemer kan aantonen dat hij over een contract beschikt dat over een termijn van drie maanden in werking treedt. De kosten zijn te hoog om gedurende dergelijke korte periode een budgetmeter te plaatsen. Voor niet-beschermde afnemers kunnen de kosten verrekend worden via de budgetmeters. We adviseren om in nieuwe sociale woningen systematisch een budgetmeter te plaatsen. Dergelijke systematische plaatsing verhindert stigmatisering van personen.

Als budgetmeters vaker gebruikt worden als prepayment-meters die niet alleen budgetbeheer maar ook rationeel energieverbruik vergemakkelijken, wordt het probleem van de stigmatisering van bewoners van sociale woningen helemaal opgelost. Op die manier zou ook het multivendorproject gelanceerd kunnen worden, waarbij klanten zich niet meer aansluiten bij leveranciers maar met oplaadkaarten werken. Door de grotere afname zal de prijs van de budgetmeters dalen.

Ik ben geen voorstander van uitzonderingen op de wetgeving. Dat maakt het te ingewikkeld. We adviseren dan ook dat netbeheerders met een beperkt aantal klanten op vol vermogen zouden mogen blijven leveren. Beter eenvoudige regels met beperkte kosten dan gedetailleerde voorschriften die niet uitvoerbaar zijn.

Bij verhuizing moet momenteel de budgetmeter op het nieuwe adres geplaatst en op het oude adres uitgeschakeld worden. Dat is niet altijd haalbaar: men weet niet dat of wanneer er verhuisd wordt. Uiteraard is het wel nuttig en nodig om de budgetmeter voor de nieuwe bewoners zo snel mogelijk uit te schakelen. We pleiten ervoor om de budgetmeter toch te laten staan. We stellen voor om op het nieuwe adres van diegene die een budgetmeter had, enkel een nieuwe te laten plaatsen op vraag van de afnemer. Vaak wordt er na verhuizing een contract afgesloten op naam van de partner en ontstaan er dus toch weer problemen. Een budgetmeter wordt dan pas geplaatst op het ogenblik dat de al dan niet nieuwe leverancier een schrappingsprocedure begint.

De schulden gemaakt na het einde van het leveringscontract en voor de plaatsing van de budgetmeter komen in aparte dossiers terecht. We adviseren om dergelijke schulden via de budgetmeter te verrekenen. Voor niet-beschermde klanten kunnen de kosten dan eventueel ook via de budgetmeter verrekend worden. Voor beschermde klanten handhaven we het advies om de budgetmeter gratis te plaatsen.

Van een contractloze levering is sprake wanneer iemand zijn contract heeft opgezegd en er geen nieuw heeft afgesloten, of wanneer de leverancier het zelf heeft beëindigd, maar de meter blijft lopen. Bij gebrek aan uniforme wetgeving is er ook geen uniforme aanpak door de netbeheerders. Idem bij een verhuizing of leegstand. Voor de moedwillige contractloze leveringen adviseren wij een analoge procedure als voor

wanbetaling, dat wil zeggen: verder blijven leveren en een procedure bij de LAC opstarten.

De leveringen van 6 A op 12 A brengen, zoals de armenverenigingen vragen, is een heel moeilijke zaak. Zes ampère geeft beperkingen maar het is toch bijna noodzakelijk om dat te behouden. Anders wordt het te duur of problematisch voor de klant die steeds verder in de schulden zinkt. Bij betaling kan een budgetmeter overigens op vol vermogen leveren. Eigenlijk is de 6 A geen stroombegrenzer maar een doorstromer voor wie zelfs geen geld meer heeft om een budgetmeter op te laden. Het is een soort krediet dat wellicht nergens anders ter wereld bestaat.

Klaarblijkelijke onwil schrappen en dus niemand meer afsluiten zou tot gevolg hebben dat een stimulans wegvalt om mensen te laten nadenken. Afsluiten gebeurt echt maar in laatste instantie. Er moet wel een oplossing gevonden worden voor de heraan-sluiting, waar thans geen wettelijke termijnen voor bestaan. Wij adviseren ook om de rol van de LAC, die de klaarblijkelijke onwil moet interpreteren, te verduidelijken, zodat de consument weet wat hij van de LAC kan en moet verwachten. Maar toch moet men zich ervoor hoeden alles te zeer in wetgeving vast te leggen, want dan gaan computers beslissen in de plaats van mensen. Automatisme komt dan in de plaats van menselijkheid. Waarmee ik dus niet wil zeggen dat de definitie niet kan verbeterd worden.

De administratieve lasten en kosten voor de gratis elektriciteit zijn zeer hoog voor netbeheerders en leveranciers. Er zijn ingewikkelde problemen bij professionele klanten, collectieve woonvormen, verhuizing van klanten, de berekening zelf. Wij adviseren dat de overheid zich afvraagt of de sociale doelstelling van deze maatregel wel effectief gehaald wordt. Daarbij komt nog het argument dat de gezinnen en de mensen die in armoede leven, mee betalen voor het algemene gratis-zijn, al is er wel een herverdelingseffect.

Mevrouw Mieke Vogels: Is de multivendormeter bruikbaar voor gas en elektriciteit?

De heer Wilfried Bieseman: Neen, alleen voor elektriciteit, maar hij kan wel dienen voor verschillende leveranciers, zij het niet tegelijkertijd. Het probleem voor het gas blijft.

Mevrouw Mieke Vogels: Dat zou dus komen omdat de veiligheidsvoorschriften voor gas zo streng zijn. Moeten we dan adviseren om die te versoepelen?

De heer Wilfried Bieseman: Dat is natuurlijk moeilijk. Het is ook niet de enige reden. Ook de procedures – voor onder meer betaling – spelen mee.

Mevrouw Mieke Vogels: Zijn budgetmeters echt zo uniek in Europa?

De heer Wilfried Bieseman: In elk geval het gebruik ervan om sociale redenen. In het Verenigd Koninkrijk zijn er heel veel, maar dat is historisch gegroeid. Ook gewone meters werkten en werken er met munten.

Mevrouw Mieke Vogels: Niemand vraagt om de procedures van de LAC's nog strikter vast te leggen. Die mensen hebben interpretatievrijheid nodig. Maar zij beschikken vaak over te weinig gegevens, dat is het probleem. OCMW's hebben te weinig mensen en middelen om de sociale onderzoeken uit te voeren. Pas in december 2004 vaardigde de federale regering een uitvoeringsbesluit uit over wat er precies moet gebeuren met het Energiefonds. Daardoor staat de uitbouw van de energiecellen nog maar in de kinderschoenen.

De heer Pieter Huybrechts: Wat zijn de installatie- en onderhoudskosten van een budgetmeter?

De heer Wilfried Bieseman: Daarop zullen de mensen van GeDIS en Interelectra preciezer kunnen antwoorden, maar ik kan u zeggen dat de personeelskosten voor plaatsing behoorlijk hoog liggen. Wij adviseren systematische plaatsing omdat daarvoor wetgeving nodig is en dan mogen de netbeheerders de kosten in hun globale tarieven verrekenen. De CREG gaat immers niet de opportuniteit van kosten na die gemaakt worden op grond van wettelijke verplichtingen.

Mevrouw Michèle Hostekint: Hoe kunnen de impliciete zwarte lijsten bij de switch na drop precies verholpen worden?

De heer Wilfried Bieseman: Ik zei niet dat er zwarte lijsten zijn, maar er zouden er kunnen zijn door administratieve procedures zoals Umix, waardoor men iets kan te weten komen over een kandidaat-klant. Wij pleiten ervoor te proberen dat te vermijden.

Mevrouw Michèle Hostekint: Door de berichtgeving na drop anders te formuleren?

De heer Wilfried Bieseman: Juist.

De heer Bart Martens: U pleit ervoor om de toegang tot de Kruispuntdatabank te verzekeren. Geldt dat voor de distributienetbeheerders of voor alle leveranciers? Kan dat laatste geen aanleiding vormen tot de aanleg van zwarte lijsten? Als elke leverancier toegang heeft tot alle sociale informatie van zijn klanten, kunnen immers ook die klanten die niet in aanmerking komen voor het sociaal tarief maar die toch betalingsproblemen ondervinden, op zwarte lijsten terecht komen. Om die reden heb ik trouwens in mijn wetsvoorstel in de Senaat voor het automatisch toekennen van een sociaal tarief in een ander systeem voorzien, waarbij de leveranciers hun klantenbestanden periodiek overmaken aan de Kruispuntdatabank en de die zelf laat weten welke klanten sociaal beleverd moeten worden. Dat is een veiliger systeem, dat misbruiken voorkomt.

U zegt dat het zou moeten verboden worden dat leveranciers kosten aanrekenen voor het droppen van hun klanten. De VREG had dit ook meegegeven in een aanbeveling aan federaal minister Van den Bosch. Gaat het nu om een federale tariefmaatregel of om een gewestelijke openbare dienstverplichting?

U pleit voor een aanpassing van de minimale vereisten ter zake en vooral bijkomende oplaadpunten. Moeten we ook de toegangsuren tot die oplaadpunten niet verruimen? De meeste zijn immers enkel tijdens de kantooruren bereikbaar en dat schept natuurlijk problemen voor de beschermde klanten die toch nog gaan werken.

U pleit ervoor om verplicht een budgetmeter te installeren in alle nieuwe sociale woningen. Dat is niet alleen stigmatiserend maar ook betuttelend. Heel veel mensen die in sociale woningen wonen, kunnen wel degelijk als een goede huisvader hun budget beheren en hun energieverbruik onder controle houden. Als het de bedoeling is om rationeel energieverbruik te stimuleren, kan men dergelijke budgetmeters beter in sommige villa's plaatsen.

Voor het probleem van de leegstand stelt u een gelijkwaardig scenario voor als bij de DNB als sociale leverancier. Zou het niet veel eenvoudiger om de DNB als een soort leegstandsleverancier aan te stellen? Dat zou een leverancierskeuze ten goede komen, omdat men nu vaak een soort leegstandscontract afsluit met de leverancier maar die er ook van uitgaat dat de nieuwe bewoner ook een nieuw contract bij hen zal afsluiten.

De heer Wilfried Bieseman: De sociale Kruispuntdatabank heeft zelf problemen met de wet op de privacy. Ik vrees dat het er niet zal inzitten om leveranciers rechtstreeks de Kruispuntdatabank te laten benaderen. Zij vragen een uniek contactpunt. In een vrije markt met mensen die elkaar beconcurreren, zal dat al helemaal niet meer lukken. De Kruispuntdatabank vraagt dat de mensen die een sociaal tarief krijgen, zich toch eerst zouden melden. Het grote probleem is natuurlijk de mensen ook een eerste keer te bereiken.

Zijn de dropkosten wel onze bevoegdheid? Soms zijn we innovatief. Zo is gratis kilowattuur onze bevoegdheid en zijn andere zaken dat dan weer niet. Het hangt er wat van af hoe men de zaken inleidt bij de Raad van State. We moeten dat maar proberen.

Inzake de oplaadpunten, pleit ik ervoor het menselijke aspect te laten spelen. De wet moet niet te ingewikkeld gemaakt worden en moet niet specificeren hoeveel toegangspunten er moeten zijn, binnen welke straal en wanneer die toegankelijk moeten zijn. Een gemeenschappelijke commissie van netbeheerders en dergelijke kan per regio het aantal oplaadpunten bepalen, in functie van de noden.

De installatie van budgetmeters in de nieuwe sociale woningen is volgens mij niet betuttelend als dat gebeurt met het oog op rationeel energieverbruik. Villabewoners doen aan domotica, die hebben geen budgetmeter.

Ik ben er geen voorstander van om de energie bij leegstand en verhuizing aan de sociale leverancier of de netbeheerder toe te vertrouwen. Het principe is dat er een scheiding bestaat tussen netbeheer en levering. Klanten die nu naar een sociale leverancier zijn overgeheveld, werden in eerste instantie overgeheveld van de historische leverancier naar de netbeheerder omdat het slechte klanten zijn. De netbeheerder doet een aanbesteding; het is duidelijk wie die wint. Die winnaar is dus zijn slechte betaler kwijt en krijgt dezelfde klant vervolgens als goede betaler terug, want de netbeheerder is natuurlijk een goede betaler. Men moet er dus toch wel even over nadenken om systematisch alle goedbedoelde sociale maatregelen naar die netbeheerder over te hevelen.

Mevrouw Vera Van der Borgh: Ten aanzien van de heer Martens wil ik zeggen dat men de budgetmeter niet negatief mag zien.

De voorzitter: De politieke discussie zullen we na de hoorzitting voeren.

3. Uiteenzetting door de heer Lode Vanhee, diensthoofd Sociale Openbardienstverplichtingen GeDIS

De heer Lode Vanhee: Toen de markt in juni 2003 werd geliberaliseerd, ontstond er een risico voor mensen met betaalmoeilijkheden. De wetgever heeft dan ook voorzien in een soort vangnet en een opdracht toegewezen aan de sociale leverancier waarbij die sociale leverancier in naam en voor rekening van de distributienetbeheerder moet instaan voor de levering van elektriciteit of gas aan mensen die door commerciële leveranciers gedropt worden.

De dropprocedure zelf is al uitvoerig toegelicht. Op het ogenblik dat de leverancier meldt dat hij een klant zal droppen, heeft die klant nog twintig dagen de tijd om een alternatief te zoeken. Ofwel zoekt hij een oplossing met de leverancier die hem wil droppen ofwel zoekt hij een andere leverancier.

We hebben enkel huishoudelijke en gemengd huishoudelijke klanten. Die laatste gebruiken hun energie zowel voor professionele als voor huishoudelijke doeleinden. Zuiver professionele klanten kennen wij in principe niet. Als die gedropt worden door hun leverancier, wordt dat punt gewoon afgesloten. Klanten moeten ook steeds op het leveringsadres gedomicilieerd zijn: tweede verblijfplaatsen komen niet in aanmerking. Men kan ook niet kiezen om klant te worden bij de sociale leverancier, men komt er enkel terecht na een drop door een commerciële leverancier.

Wij zien de lokale adviescommissie als een orgaan dat bij consensus dwingende adviezen uitbrengt met betrekking tot vragen over afsluiting of heraansluiting van toegangspunten. De klant kan zich tijdens een LAC-zitting laten bijstaan of laten vertegenwoordigen, bijvoorbeeld door een maatschappelijk werker die zijn dossier beheert. Wij zien de commissie dus als een kans om tot een oplossing te komen.

Een dossier komt voor de LAC op verzoek van de distributienetbeheerder: wanneer de klant betaalproblemen heeft, wanneer wij geen toegang krijgen om een budgetmeter te plaatsen of wanneer er een budgetmeter staat maar blijkt dat de klant langere tijd niet komt opladen. Ook een afgesloten klant kan een vraag richten naar de LAC, uiteraard de vraag om opnieuw te worden aangesloten. Dat gebeurt echter

niet vaak omdat we daar op een andere manier aan tegemoet komen: we hebben de LAC-voorzitters in een overeenkomst een verregaande autonomie gegeven op dat vlak. Als blijkt dat niet langer voldaan wordt aan de voorwaarden om geschorst te zijn, mag die LAC-voorzitter ons autonoom vragen om weer aan te sluiten en wordt die beslissing in een volgende zitting bekrachtigd. Dat heeft als voordeel dat de klant veel sneller weer aangesloten is.

Overeenkomstig het besluit moet de LAC binnen de veertien dagen na de indiening van een dossier samenkomen. Na overleg met de VVSG hebben wij beslist om deze periode te verlengen tot een maand. Dit moet ons de kans geven om een grondig sociaal onderzoek te verrichten. De meeste OCMW's staan hier positief tegenover. Onder meer in Gent begeven maatschappelijk werkers zich steeds ter plaatse.

Drie dagen voor de zitting van de LAC worden de dossiers geactualiseerd. Dossiers die reeds opgelost zijn, hoeven tijdens de zitting niet meer behandeld te worden.

Beslissingen worden bij consensus genomen. Het advies wordt bij aangetekende brief aan de abonnee en de netbeheerder bezorgd.

Aan de LAC wordt telkens gevraagd of er mag worden geschorst, aangezien er blijkbaar sprake is van klaarblijkelijke onwil. Meestal worden voorwaardelijke clausules uitgesproken. Dit betekent bijvoorbeeld dat er enkel mag worden geschorst als de klant geen betaalplan laat opmaken binnen de 14 dagen, of dat de klant binnen de 8 dagen een afspraak moet maken voor het laten plaatsen van een budgetmeter.

Bij klanten met een budgetmeter betekent een schorsing dat de zes ampèrefunctie wordt weggenomen. De klant kan blijven opladen, maar kan enkel verbruiken wat vooraf betaald werd. Een klant zonder budgetmeter verliest elke toegang tot elektriciteit.

Voor gas zijn er helaas geen budgetmeters. Een budgetmeter zou hiervoor overigens ook geen oplossing bieden. Ofwel wordt er gas toegevoerd, ofwel is dat niet het geval. Een beetje gas toevoeren is niet mogelijk.

Tijdens de winter wordt er niet geschorst. De winterperiode voor gas wordt anders gedefinieerd dan voor elektriciteit. Dit moet worden geharmoniseerd.

Voor een heraansluiting moet de afnemer een vraag richten tot de netbeheerder. De netbeheerder moet

een beslissing nemen binnen vijf dagen. Indien voldaan is aan de voorwaarden, wordt er onmiddellijk opnieuw aangesloten.

De basisfilosofie van de netbeheerders is dat schorsen nooit een doel is op zich. We proberen om zoveel mogelijk dossiers op te lossen voor de zitting van de LAC. Alles wat op basis van onderhandelingen kan opgelost worden, kan tot op het laatste moment teruggeroepen worden van de LAC. Er wordt slechts geschorst als er echt geen andere mogelijkheden zijn. Achteraf blijkt trouwens vaak dat de schorsing betrekking heeft op een woning waar niemand woont.

Om de basisfilosofie in de praktijk om te zetten, houden we intensief contact met de OCMW's. We zijn voorstander van sociaal onderzoek. We pogen bovendien duidelijk te communiceren, zodat de klant beseft dat we een oplossing proberen te vinden. We hebben met de VVSG afgesproken dat alle brieven voor klanten leesbaar dienen te zijn. Totnogtoe is dat niet altijd het geval. Hieraan wordt gewerkt in een werkgroep.

Wanneer wordt er effectief geschorst? In de meeste gevallen gebeurt dat wanneer de klant onze talrijke verzoeken om contact op te nemen, negeert. We schorsen enkel indien het sociaal onderzoek niets oplevert, indien de klant niet verschijnt op de LAC en niets van zich laat horen, indien de LAC oordeelt dat er sprake is van kennelijke onwil en wanneer de klant niet ingaat op het verzoek om alsnog contact op te nemen met de verdeler of het OCMW, na de ontvangst van een schorsingsbeslissing. Slechts in een zeer beperkt aantal van de schorsingsbeslissingen, wordt er ook effectief overgegaan tot schorsing. Daarmee moet rekening worden gehouden bij de beoordeling van het cijfermateriaal.

We zijn er niet toe verplicht om verslag uit te brengen over de werking van de LAC. Dat is merkwaardig. We pleiten ervoor om te rapporteren. Welke gegevens kunnen daarbij relevant zijn? Ten eerste het aantal dossiers per soort dat doorgestuurd wordt naar de LAC. Ten tweede: het aantal dossiers dat effectief wordt behandeld door de LAC. Een vergelijking tussen deze reeksen gegevens maakt het mogelijk om na te gaan wat het effect is van het sociaal onderzoek. Ten derde: het aantal aanwezige of vertegenwoordigde klanten. Ten vierde: het aantal positieve en voorwaardelijke uitspraken. Ten slotte: het aantal toegangspunten dat effectief geschorst wordt. De verhouding tussen de vierde en vijfde reeks van gegevens kan interessant zijn.

Er bestaat momenteel een groot verschil in de werkwijze van de OCMW's. Dit is logisch: een OCMW is een autonoom orgaan. We proberen te werken aan een harmonisatie.

De beschikbare middelen worden door de OCMW's op zeer uiteenlopende wijze aangewend. Er zijn geen modaliteiten verbonden aan de aanwending van de middelen uit het fonds-Vande Lanotte. Hierop bestaat er geen toezicht. De middelen worden soms nogal creatief aangewend. Een navolgenswaardig voorbeeld is het OCMW van Gent, waar er een energiecel werd opgericht. De dossiers worden er opgesplitst tussen die van gekende en niet-gekende klanten. De dossiers van de gekende klanten worden doorverwezen naar de maatschappelijk werkers die bevoegd zijn voor deze klanten. De andere dossiers gaan naar de energiecel. Alle klanten worden aan huis bezocht. Dit leidt tot zeer positieve resultaten. Er worden vaak oplossingen gevonden.

Bij sociaal onderzoek worden tot ongeveer de helft van de dossiers vooraf opgelost. Bij een positief advies worden er meestal voorwaardelijke clausules toegevoegd. Dit is mede in het belang van de klant. In verhouding tot het aantal dossiers, wordt er slechts zeer uitzonderlijk geschorst.

Er wordt werk gemaakt van harmonisatie. Daartoe organiseren we informatiesessies ten aanzien van de OCMW's. De OCMW's kunnen rechtstreeks met onze medewerkers bellen, zonder dat ze via een call center moeten passeren. We werken bovendien mee aan acties en informatiedagen die worden georganiseerd door OCMW's, CAW's en armoedeverenigingen.

Er wordt een geautomatiseerd elektronisch berichtenverkeer georganiseerd. We hopen dat het klaar zal zijn tegen juni volgend jaar. Hierdoor zullen de administratieve taken van de OCMW's worden beperkt en zullen er behoorlijke rapporten kunnen worden verspreid.

Welke initiatieven willen we nog nemen? We hebben een positief advies gekregen voor toegang tot het rijksregister. We willen nu ook graag toegang krijgen tot de Kruispuntbank. Dit kan ertoe leiden dat er in meer dossiers een oplossing wordt gevonden. We willen er ook voor zorgen dat schulden die worden opgebouwd in de periode tussen de drop en het plaatsen van de budgetmeter, worden aangezuiverd, doordat ze in het krediet van de budgetmeter worden

ingebracht. Het aantal LAC-dossiers zal daardoor afnemen.

Naar aanleiding van het beleidsadvies blijven er een aantal open vragen. Ten eerste: de schulden ten aanzien van de netbeheerder uit de periode tussen de drop en de plaatsing van de budgetmeter, zouden moeten worden opgenomen in de budgetmeter. Ten tweede: we wensen een uniformisering met betrekking tot de beschermde klanten. De bewijslast zou niet bij de klant mogen liggen. De attesten zouden moeten worden vereenvoudigd. Het rendement zou moeten worden gebaseerd op sociaal onderzoek en op herhaalde uitnodigingen. In het beleidsadvies wordt voorgesteld om de klant in geval van afwezigheid tot driemaal toe opnieuw uit te nodigen. Ik ben daar tegen. Als een klant een eerste maal niet komt, zijn de dossiers voor een volgende zitting al vertrokken. De beslissing moet immers genomen worden binnen dertig in plaats van veertien dagen na de indiening van het dossier.

Over klanten die driemaal afwezig blijven, kunnen wij pas na vijf maanden advies verlenen. Omdat het de bedoeling is schuldophoping te vermijden, druist dat in tegen de geest van het besluit. Klanten die meermaals afwezig zijn ontvangen heel wat brieven: facturen, ingebrekestellingen, een melding dat hun dossier wordt ingediend bij de LAC, een uitnodiging van de LAC enzovoort. Bij dergelijke klanten is er een probleem. Ze hebben geen uitleg gekregen over de werking van de LAC of ze waren niet bereikbaar. Herhaalde malen uitnodigen is geen oplossing. Een grondig sociaal onderzoek wel.

Als personen die geen beschermde klant zijn of niet weten dat ze er wel één zijn, gedropt worden, moeten ze de installatie van de budgetmeter betalen. Ik vraag me af of dat zo sociaal is.

Ook wij vragen uitdrukkelijk om zo snel als mogelijk een budgetmeter voor gas te introduceren.

Richtlijnen voor de rapportering over de LAC-werking zijn nodig, zowel voor de rapportering door de distributeurs als door de LAC, bijvoorbeeld in het kader van het sociaal onderzoek.

Op 30 september waren 46.802 klanten toegewezen aan de distributienetbeheerders van de gemengde sector. Ons netwerk telt op dit ogenblik 19.564 budgetmeters. Een goeie twaalfduizend daarvan zijn actief, met andere woorden ze staan bij een klant toegewe-

zen aan de netbeheerder. Bijna zeventuizend staan bij een klant die ondertussen vertrokken is bij ons of in een woning die na enige tijd leeg te hebben gestaan door iemand anders wordt bewoond.

Sedert enkele maanden laadt meer dan de helft van alle mensen op bij het OCMW. Men begint de weg naar het OCMW-loket gemakkelijk te vinden. Wij beschikken over 231 actieve oplaadpunten. De discussie of er genoeg oplaadpunten zijn moet hier niet gevoerd worden. Ik denk dat wij grotendeels tegemoetkomen aan de verwachtingen van de klant. Er zijn maar enkele gemeenten zonder oplaadpunt, maar daar wordt werk van gemaakt. Wanneer blijkt dat een extra oplaadpunt nodig is, gaan we daar in overleg met het plaatselijke OCMW op in.

De LAC's zijn in de tweede helft van 2004 opgestart. In 2004 kwamen de LAC's 217 maal samen, in 2005 al 1191 keer. In 2004 werden 2680 dossiers behandeld, dit jaar al 21.553. Ik vermoed dat we binnenkort 180 maal per maand zullen vergaderen.

De DNB houdt de administratie bij van de klanten die aan hen zijn toegewezen. Voor de verrekening van de gratis elektriciteit op basis van de 100 kilowattuur-regel, hebben wij gekozen voor een waardebon: onze budgetmeterklanten zullen jaarlijks een waardebon ontvangen, waarop duidelijk af te lezen is hoeveel gratis energie ter beschikking wordt gesteld. We vermelden het aantal gezinsleden dat in aanmerking komt en de hoeveelheid kwh die toegekend wordt. De klanten kunnen met die waardebon in om het even welk oplaadpunt terecht. We zijn zo de enige leverancier die een duidelijk beeld schept. Wij sturen bovendien steeds afzonderlijke facturen voor gas en elektriciteit. Ook dat draagt zeker bij tot een voor onze klanten transparantere administratie.

Welke informatie stellen wij ter beschikking van de mensen die zitting hebben in de LAC? Wij stellen een verantwoordingsnota op die samen met de uitnodiging wordt verstuurd. Die nota bevat alle mogelijke nuttige informatie opdat iedereen die zitting heeft in de LAC zou kunnen oordelen of er sprake is van klaarblijkelijke onwil. De verantwoordingsnota is aanleiding en ondersteuning. De eigenlijke inbreng moet uit het sociaal onderzoek komen.

Tussen januari en juni van 2005 hebben wij 13.937 dossiers ingediend. In die periode werden 686 dossiers of 4,9 procent geschorst. Aangezien 56 procent van onze adviezen positief of voorwaardelijk zijn,

hebben wij wel 7000 maal toestemming gekregen om te schorsen. Bovendien is het aantal van leegstaande panden binnen die geschorste leveringspunten niet verwaarloosbaar. Wij weten ook uit ervaring dat klanten die geschorst worden quasi onmiddellijk contact opnemen met onze diensten of met de hulpverlening. Wanneer ze contact opnemen, blijft het de bedoeling om een oplossing te zoeken, waarna er opnieuw aangesloten kan worden. Dit kan door bemiddeling bij de netbeheerder, het OCMW of de schuldbemiddelaar. Het kleine aantal heraansluitingen wijst er ook op dat het in veel gevallen om een leegstaand pand gaat.

Mevrouw Vera Van der Borgh: Hoeveel mensen zijn sedert de invoering van de budgetmeter nog overgestapt op het zes ampèresysteem?

De heer Lode Vanhee: Sedert wij actief zijn op basis van het besluit op de sociale openbaredienstverplichtingen, hebben wij nooit meer voor het zes ampèresysteem gekozen. De beschermde klant krijgt een budgetmeter gratis. Wettelijk gezien moet de niet-beschermde klant kiezen tussen een vermogensbegrenzer of een budgetmeter. Indien hij voor een budgetmeter kiest, moet hij die betalen. Momenteel plaatsen wij echter ook gratis budgetmeters bij niet-beschermde klanten. Op vandaag moet dus niemand betalen.

Ik kan moeilijk antwoorden op deze vraag. Wie werkt met een budgetmeter, kan terugvallen op het zes ampèresysteem als hij niet opgeladen heeft. We hebben daar geen zicht op. Wanneer we merken dat iemand niet meer oplaadt, proberen we het zes ampèresysteem uit te schakelen om te vermijden dat die persoon nieuwe schulden opbouwt. Dat gebeurt uitsluitend op basis van een positief advies van de LAC.

Mevrouw Michèle Hostekint: Ik hoor dat de discussie over het aantal oplaadpunten hier niet thuishoort. Niet belangrijk is de vraag hoeveel mensen van een bepaald oplaadpunt gebruik maken. Wel belangrijk is dat wie zich ver moet verplaatsen daar veel geld en tijd in stopt.

Het kan niet de bedoeling zijn dat een budgetmeter gebruikt wordt als schuldafbetalingsmeter. Als een deel van de opgeladen energie gebruikt wordt als afbetaling, vermindert de hoeveelheid te besteden energie.

Krijgen alleen beschermde klanten een gratis budgetmeter?

De heer Lode Vanhee: Tot op vandaag worden er geen kosten gerekend voor de plaatsing van budgetmeters. Voor de niet-beschermde klanten putten we daarvoor uit het fonds voor het Tweevoudig Uurtarief. Dat fonds is ontstaan in de captieve periode en was bedoeld om het nachttarief te stimuleren door de plaatsing van een digitale tweevoudige uurteller. Een budgetmeter voldoet aan die voorwaarden. Daarom hebben we bij de minister een voorstel ingediend om voor de plaatsing van budgetmeters bij niet-beschermde klanten uit dat fonds te putten.

Er zijn geen klanten die een grote afstand moeten overbruggen tot aan een oplaadpunt. Slechts in een zestal gemeenten zijn er geen oplaadpunten. In steden zijn er meerdere oplaadpunten. Die punten bevinden zich in de kantoren van GeDIS, van het OCMW of uitzonderlijk van de gemeente. Natuurlijk kan dat beter, maar GeDIS onderzoekt alle klachten of opmerkingen dienaangaande.

Op het vlak van de schuldopbouw zijn er drie periodes: de periode voor de liberalisering, de zogenaamde captieve periode, de commerciële periode tot de klant gedropt werd, de periode vanaf het ogenblik dat de klant aan GeDIS toegewezen is tot wanneer de budgetmeter geplaatst wordt. Alleen de schulden opgebouwd in de laatste periode kunnen via de budgetmeter aangezuiverd worden. Bij een oplading wordt 35 procent van het bedrag bestemd voor de aflossing van die schuld. Het overige deel is bestemd voor het verbruik van elektriciteit op basis van vol vermogen. Ook als de houder van de budgetmeter hoger dan op zes ampère verbruikt, wordt dat als schuld geregistreerd in het toestel. Het verschuldigde bedrag wordt eveneens op basis van de 35-65-regel afgehouden van de volgende oplading.

Mevrouw Mieke Vogels: Dat alles illustreert dat het na de liberalisering van de energiemarkt vooral zaak geweest is om de LAC's goed te laten functioneren. GeDIS heeft daarvoor grote inspanningen geleverd en de werking is nu veel beter dan bij Electrabel. De informatisering is zeker voor grote LAC's een belangrijke vooruitgang. Nu is er sprake van dat die gerealiseerd wordt op 1 juli, maar voorheen was 1 januari de streefdatum.

De heer Lode Vanhee: In Antwerpen en Gent zal het sneller gerealiseerd worden.

Mevrouw Mieke Vogels: Ik ben het met u eens dat er dringend meer geregistreerd moet worden, ook door de OCMW's. Het sociaal onderzoek loopt daar

vertraging op. In Antwerpen is men nu bezig met de oprichting van een energiecel, maar het duurt een tijdje vooraleer dat actief is. Na oprichting zal men bij veel minder dossiers, zij het met een voorwaardelijke clause, moeten besluiten tot afsluiting. Op dit moment beslist men meestal tot afsluiting tenzij er binnen de drie weken een afbetaalplan is. Heeft u cijfers over hoeveel klanten zich nog wenden tot GeDIS voor een afbetaalplan?

Slechts 4,9 procent wordt afgesloten. Dat heeft te maken met praktische moeilijkheden. Men moet binnengeraken bij de klant, zoniet moet men afsluiten aan de straatkant, wat zeer duur is. Ik denk dat er een periode heen gaat tussen de beslissing om af te sluiten en de echte afsluiting. Er worden cijfers gegeven over de dossiers van januari tot juni, maar enkel de dossiers waarover beslist is in de eerste drie maanden, zullen echt afgesloten zijn. Dat geeft een vertekend beeld. Het gebeurt allicht dat de verkeerde mensen afgesloten worden, maar dat kan niet opgelost worden door mensen drie maal op te roepen, maar wel door een sociaal onderzoek uit te voeren, dat aantoont dat er geen kennelijke onwil tot betalen is en dat aantoont dat het gaat over mensen met betalingsmoeilijkheden waarvoor het OCMW kan optreden.

De heer Lode Vanhee: Uw opmerkingen zijn terecht. Ik heb geen cijfers over het deel dat opgelost wordt maar kan alleen verwijzen naar cijfers over het deel dat na positief advies afgesloten wordt. Ik benadruk dat afsluiten op zich geen doel is. Het is daarenboven ook technisch niet aangewezen om het te doen. Het wordt alleen maar gedaan als er echt geen andere optie is.

De heer Bart Martens: De criteria tot schorsing zijn vatbaar voor kritiek: bijvoorbeeld als een klant de talrijke verzoeken om contact op te nemen negeert, als de klant niet verschijnt op de LAC enzovoort. Ik woon in de Seefhoek in Antwerpen. Veel van mijn burens kennen geen Nederlands of zijn analfabeet. Natuurlijk moeten ze ook inburgeren en onze taal leren. In de praktijk begrijpen ze echter soms de essentie van de uitnodigingen niet en zo worden ze misschien geschorst zonder dat ze solvabiliteitsproblemen hebben. Vandaar dat een sociaal onderzoek een noodzakelijke voorwaarde voor zelfs de preventieve schorsing zou moeten zijn. Is de heer Vanhee het daarmee eens?

De heer Lode Vanhee: We stellen dat overal voor.

De heer Bart Martens: GeDIS heeft ook een aantal ecologische sociale dienstverplichtingen, onder meer de opmaak van een actieplan voor energiebesparende maatregelen om aan de wettelijke energiebesparingsdoelstellingen te komen. Ook in die plannen zouden een aantal sociale maatregelen passen, bijvoorbeeld het toekennen van hogere premies aan sociaal zwakkeren voor energiebesparende maatregelen. Een aantal beschermde klanten zouden zo hogere premies kunnen krijgen. In hoeverre gebeurt dat? Zijn er REG-actieplannen van beheerders die extra stimuli geven aan sociaal zwakkere klanten? Bent u van plan om dat in te voeren?

GeDIS put voor de betaling van budgetmeters bij niet-beschermde klanten uit een fonds voor de plaatsing van meters met een tweevoudig uurtarief. Als de federale overheid beslist tot de invoering van het nachttarief in het weekend, kan dat de plaatsing van dergelijke meters een vlucht doen nemen. Is het fonds kapitaalkrachtig genoeg om ook dan beide vormen van meters te betalen?

De heer Lode Vanhee: Het aantal niet-beschermde klanten dat in aanmerking komt voor dat fonds is zo klein dat het geen grote impact heeft. De financiële tegemoetkoming van beschermde klanten geldt vooral voor acties waarbij ze rechtstreeks betrokken zijn. Zo mag men geen kosten aanrekenen voor een herinnering of ingebrekestelling. Acties voor het rationaliseren van hun gebruik is belangrijk. We zullen daarbij eerder focussen op energietips dan op besparingen op het vlak van investeringen. De tips staan in het boek dat u ook gekregen hebt. Gaat uw vraag over de beschermde klant bij de distributienetbeheerder?

De heer Bart Martens: In het REG-actieplan kunnen de energiebesparingpremies voor beschermde klanten hoger zijn. Werken aan het terugdringen van energieverliezen, die vaak veel groter zijn bij die doelgroep, is ook een welzijnsactie. Het is dus mogelijk om meer investeringen voor hen te bestemmen. Er moet aandacht geschonken worden aan de sector van de sociale huisvesting waar bepaalde investeringen niet altijd aan alle klanten kunnen worden doorgerekend. Door de huurplafonds bereiken de 'rijkere' klanten dat plafond sneller waardoor energiebesparende kosten, zoals bijvoorbeeld voor de vervanging van een elektrische verwarming, proportioneel meer gedragen worden door de kleinere verdieners. Als er in de REG-actieplannen een apart subsidiereglement komt voor socialehuisvestingsmaatschappijen, waar-

door die investeringen extra subsidiabel zijn, zou dat tot een verlaging leiden van de energiefactuur van die mensen die dat het hardst nodig hebben. Heeft GeDIS daar al over nagedacht?

De heer Lode Vanhee: Beschermden klanten kunnen niet vaak investeren. In eerste instantie moeten de beschermde klanten beter afgebakend worden. Ik zal rekening houden met de suggestie om daar in de REG-actieplannen aandacht aan te besteden.

De heer Pieter Huybrechts: Hoeveel kost een budgetmeter?

De heer Lode Vanhee: Het toestel kost 150 euro en de plaatsing ook. Plus btw.

De heer Steven Vanackere: Overlegt u met collega's uit andere gewesten of Europese lidstaten met het oog op best practices? Zo ja, krijgt u dan de indruk dat het Vlaamse Gewest tot de voorhoede behoort of is het eerder zo dat wij in bepaalde opzichten nog vooruitgang kunnen boeken? Op de duur zullen we heel goed weten hoe het hier in Vlaanderen gebeurt, maar zonder Europees perspectief.

De heer Lode Vanhee: Wij overleggen niet met de omringende landen en kennen alleen de situatie in Wallonië. Daar wordt de budgetmeter al geplaatst in de fase van de commerciële leverancier. Men wordt pas in de volgende fase gedropt naar de netbeheerder. Ik weet wel dat elders in Europa en in de wereld budgetmeters gebruikt worden, zij het ook om commerciële redenen, zoals de multivendor. De 6 A-regeling is volgens mij wel uniek en dat geldt dus ook voor de LAC.

4. Uiteenzetting door mevrouw Ghislaine Knaepen, verantwoordelijke klantenadministratie en door de heer Jan Geuens, verantwoordelijke debiteurenadministratie, Interelectra

Mevrouw Ghislaine Knaepen: Het probleem voor Interelectra met de sociale openbaredienstverplichtingen is dat de uitbouw van een multileveranciersysteem en multivendorsysteem voor onbepaalde tijd is uitgesteld. Dat maakt het voor ons namelijk moeilijk om in meer oplaadpunten te voorzien. Er is op dit moment nog maar één leverancier van de gevraagde functionaliteiten. Voorafbetaling bestaat inderdaad

in het buitenland, maar noodkrediet, vermogenbegrenzing bij kredietwaarde nul en schuldbeheer bestaan alleen maar in Vlaanderen.

Vanaf het moment dat de commerciële leverancier een klant dropt, hebben wij één maand, maar de klant zelf heeft daarvan eerst nog twintig dagen om een andere leverancier te zoeken. Daarnaast maken de complexe marktprincipes en de regeltjes tussen de leveranciers het voor ons en voor de betrokken klant niet erg duidelijk. Wij informeren de klant nochtans schriftelijk én telefonisch over de mogelijkheden. Om de budgetmeter te kunnen plaatsen, moeten wij van de klant wel toegang krijgen. Bovendien heeft onze technische dienst een bepaalde capaciteit en wij hebben geen vat op het aantal klanten dat gedropt wordt en de snelheid waarmee dat gebeurt. Wij moeten voorts een beroep doen op LAC en OCMW voor het sociaal onderzoek en ook dat vraagt tijd.

De heer Jan Geuens: De 'frozen period' bedraagt inderdaad slechts tien dagen. Vaak slagen wij er op die korte tijd niet in om in de woning van de klant te raken, omdat hij geen toegang verleent, niet reageert op brieven, telefonisch onbereikbaar is enzovoort. Wij sturen het dossier dan door naar de LAC, maar die komt ook niet onmiddellijk bijeen. Men moet dan weer wachten op de verschijning van de klant op die vergadering, waarna hij meestal opnieuw weer twee weken de tijd krijgt om een budgetmeter in huis te halen. Uiteindelijk plaatsen wij geen budgetmeters meer bij wie binnen de drie maanden een nieuw contract bij een leverancier heeft. Maar dat contract gaat bijvoorbeeld pas twee maanden later in. Uiteindelijk is men dus een half jaar met een dossier bezig, zonder dat er iets gebeurt, want de klant gaat terug naar de vrije markt. De werking is log en duur.

Mevrouw Ghislaine Knaepen: Wij hebben momenteel ook een probleem met de driefasige budgetmeters.

Beschermden klanten en rechthebbende op het sociaal tarief weten niet altijd waar ze recht op hebben. Voor de attesten bestaat geen uniform model. Ze worden ook niet automatisch bezorgd. Maar zonder attest verkrijgt de klant geen gratis budgetmeter, lagere energieprijzen, gratis kwh of vrijstelling van inningskosten. Precies om die reden maakten wij de budgetmeters gratis voor iedereen, maar de CREG legde ons op om de kosten vanaf januari opnieuw door te rekenen voor de niet-beschermden klanten.

Leveranciers dropen ook vanwege laattijdig verwerkte verhuizingen en om commerciële redenen. Ze worden hoe langer hoe meer weigerachtig een klant met een budgetmeter terug te nemen, ook al werd die weer ingesteld als gewone dubbeltariefmeter. Zij creëren ook wanbetaling door laattijdige slotfacturen, te hoge standaardvoorschotten voor nieuwe bewoners en te zware afbetalingsregelingen.

De klanten zelf zijn nog niet voldoende vertrouwd met de geliberaliseerde energiemarkt. We trachten hen telefonisch te informeren maar dat zijn zeer tijdrovende gesprekken. De facturen bevatten heel vaak een overvloed aan informatie, voor sommige klanten wordt dat gewoon te veel. Klanten die moeilijkheden hebben met te hoge voorschotten, aparte facturen voor elektriciteit en gas, de mededeling 'nog geen slotfactuur ontvangen', een ongewenste leverancierswissel of een afbetalingsregeling, kunnen heel moeilijk terecht bij de klantendiensten van de leveranciers. Verder zijn de klanten ook helemaal niet vertrouwd met de marketingacties van de leveranciers, die bij hen soms agressief overkomen. Daarnaast is er het probleem van het negatieve imago van de budgetmeter bij de klanten.

Het gratis kilowattuur wordt aan alle klanten gegeven, ook aan de klanten bij de sociale leveranciers, op basis van de gegevens van het rijksregister op 1 januari. Die gegevens moeten bij de netbeheerder gekoppeld worden aan de klantenbestanden die door de leveranciers beheerd worden; dat verloopt niet altijd vlot. De leverancier moet diegene die op 1 april klant bij hem is, dat gratis kilowattuur toekennen op de volgende factuur. Maar als verhuizingen nog niet voldoende verwerkt zijn, krijgt de klant heel complexe rechtzettingen. De juiste informatie moet veel sneller ter beschikking worden gesteld.

Samen met de provincie Limburg doet Interelectra extra REG-acties bij de sociale bouwmaatschappijen om de elektrische verwarming om te zetten naar een goedkopere verwarming en houden we extra info-avonden om de klanten uit te leggen hoe ze energie kunnen besparen. Maar we vinden dat eigenlijk ook een taak voor de OCMW's: zij zouden hun klanten meer moeten informeren over betere en goedkopere energie in plaats van enkel na te gaan hoe de factuur kan worden betaald.

De heer Jan Geuens: Er is inderdaad een verschil tussen beschermde en niet-beschermde klanten. Alleen weet de klant vaak zelf niet dat hij beschermd is. Terwijl wij al 2500 budgetmeters geplaatst hebben,

zouden er maar 250 beschermde klanten zijn. Dat kunnen we moeilijk aannemen. We moeten de mensen degelijk informeren en geven waar ze recht op hebben. Maar begin dat maar eens te achterhalen, als klanten zelf door de bomen het bos niet meer zien. De klant zou een uniform attest moeten krijgen om te bewijzen dat hij beschermd is. Uit verschillende onderzoeken is bovendien gebleken dat klanten ook niet nemen waar ze recht op hebben en de informatie die ze krijgen niet lezen. Misschien moet die informatie gericht zijn. Er is op dat vlak nog heel wat te doen.

De heer Carl Decaluwé: Wat zijn 'edielberichten over en weer met leveranciers'?

Mevrouw Ghislaine Knaepen: Dat is het Umix-systeem, waarin de berichtjes over en weer gaan tussen de netbeheerders en de leveranciers.

Mevrouw Veerle Heeren: We hebben Interelectra op de hoorzitting gevraagd vanuit de optiek van het derdebetalerssysteem. Het komt er op aan ervoor te zorgen dat de energie binnen de woning blijft: een woning moet goed geïsoleerd zijn. Maar de zwakken in de samenleving hebben vaak de middelen niet om de uitgaven daarvoor te doen. Vandaar dat een paar maanden geleden het idee gelanceerd is van een soort huurkoopsysteem. Ik heb begrepen dat de provincie Limburg ook contacten had met Interelectra, waar de nodige bereidheid tot prefinanciering bestond. De bestemming kan dan een terugbetalingssysteem krijgen in de mate dat hij ook energie bespaart. Bent u op de hoogte van die ontmoeting? Kan u ons daarover informatie bezorgen?

De heer Jan Geuens: Bij Interelectra is het de heer Claes die zich met de REG-acties bezig houdt. Ik weet dat het ACW indertijd de vraag gesteld heeft om dergelijke dingen te organiseren en dat Interelectra daar niet direct afwijzend op gereageerd heeft. Maar voor zover ik weet, ligt dat op dit ogenblik bij ons wat stil.

De heer Bart Martens: Acties zullen er wel komen omdat in het regeerakkoord staat dat de distributienetbeheerders als bijkomende openbardienstverplichting zullen opgelegd krijgen om als derde betaler te gaan fungeren voor bepaalde investeringen in energiebesparing.

De heer Jan Geuens: Vandaar misschien ook de afwachtende houding: omdat men wel vermoedt dat er een algemene vraag zal komen.

De heer Bart Martens: Er moet ook samenwerking gezocht worden met het Energiebesparingsfonds, waarin op federaal vlak wordt voorzien. Misschien kan dat fonds bepaalde kosten die netbeheerders maken, bijvoorbeeld transactiekosten die anders te groot worden, op zich nemen of zou het goedkoop kapitaal ter beschikking kunnen stellen aan die netbeheerders die als derde betaler gaan fungeren. Maar dat zijn discussiepunten voor later.

In hoeverre is Interelectra of zijn de zuivere netbeheerders in het algemeen, via Interregis, zelf vragende partij om een soort protocol af te sluiten met de OCMW's naar het voorbeeld van dat van de gemengde sector? Er is immers een soort overeenkomst afgesloten tussen VVSG, de OCMW's en GeDIS binnen de gemengde sector om afspraken te maken over een procedure voor schorsing, de werking van de LAC's enzovoort. Heeft Interelectra of Interregis al stappen gedaan met het oog op een vergelijkbaar protocol met de zuivere netbeheerders?

Mevrouw Ghislaine Knaepen: Interelectra en de andere zuivere netbeheerders hebben uiteraard ook contacten en afspraken met OCMW's, maar niet gezamenlijk.

De heer Bart Martens: Meent u dat er punten uit het protocol met GeDIS voor verbetering vatbaar zijn?

De heer Jan Geuens: Bij de aanvang van de liberalisering was in Limburg geen enkel OCMW bereid om een oplaadpunt te installeren. De OCMW's zagen dat niet als hun taak. Nu, na anderhalf jaar, komt men daar op terug. We werken wel heel goed samen met de LAC's.

Mevrouw Ghislaine Knaepen: Het grote probleem is het ontvangen van geld. Bij GeDIS gaat men eerst cash betalen bij de post, om dan met dat postbewijs naar het kantoor te gaan en op te laden. In onze oplaadpunten moet de klant echter cash betalen en dat was het probleem: bij de OCMW's neemt men geen cash geld meer aan.

De heer Jan Geuens: Dat kan een mogelijke hinderpaal geweest zijn. Het ontvangen van geld is op zich inderdaad wel een probleem. Onze commerciële agenten die de mobiele oplaadpunten beheren, hebben na een werkdag ook aardig wat geld op zak, dat ze niet direct kwijt kunnen. Maar we vinden wel dat klanten cash moeten kunnen betalen.

De heer Eloi Glorieux: U hebt gezegd dat niet alleen mensen met betalingsmoeilijkheden maar ook zoge-

naamd niet rendabele klanten om commerciële redenen gedropt worden. Dat is ook vorige week gemeld. Hebt u enig zicht op de omvang van dat probleem?

Hebt u er zicht op vanaf wanneer iemand als niet meer rendabel wordt beschouwd?

De heer Jan Geuens: Neen. We ontvangen enkel het bericht van de leverancier dat de klant wordt gedropt. De achtergrond hiervan kennen wij niet. Ook op het aantal hebben we geen zicht.

Mevrouw Ghislaine Knaepen: We kennen de omvang van de schuld niet, en hoeven dat ook niet te weten. We weten niet of een leverancier een klant laat vallen om commerciële redenen, of omdat er sprake is van grove wanbetaling.

III. Hoorzitting van maandag 28 november 2005

1. Uiteenzetting door de heer Bernard Wallyn, afdeling Projecten Technische Studiedienst, Vlaamse Huisvestingsmaatschappij

De heer Bernard Wallyn: De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij staat in voor het bouwen van sociale koop- en huurwoningen. Dat gebeurt door 110 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM). Ze beheren 135.000 huurwoningen met meer dan 300.000 bewoners. Ondertussen zijn er 115.000 koopwoningen gebouwd. De VHM is de grootste bouwheer in Vlaanderen. De VHM staat ook in voor de toekenning van sociale leningen via een twaalftal sociale kredietvennootschappen.

Mijn uiteenzetting handelt over onze inzichten over rationeel energiegebruik. Voor een doorsnee Vlaming betekent rationeel wat hij wil betalen voor een bepaald comfortniveau. Voor een doorsnee sociale huurder is rationeel wat hij kan betalen voor een minimum aan comfort. Als de energiekosten stijgen, stellen de SHM vrij snel achterstallen in de betaling van huur vast. REG is voor de SHM in de eerste plaats voor de huurder en op de tweede plaats voor het milieu.

Ik zal een grafiek over de verhouding tussen stookkosten en huurkosten toelichten. Een gemiddeld gezin spendeert ongeveer 200 euro per maand aan huur. In een niet of nauwelijks geïsoleerde woning (volgens de K140-norm) bedraagt de verhouding van de stookkosten ten opzichte van de huur 45 procent. In een beter geïsoleerde woning (volgens de K45-norm) daalt dat percentage naar 20 procent. Het is

belangrijk om de stookkosten ten opzichte van de huur zo laag mogelijk te houden.

Proportioneel neemt het verbruik relatief toe met betere energetische prestaties van de woning. Een K140-woning wordt vaak slechts deels verwarmd, een K45-woning wordt meestal volledig verwarmd. Het comfort wordt meer sociaal naarmate het K-peil, dat de isolatiegraad weergeeft, daalt.

Uit onderzoek blijkt dat het werkelijke verbruik in K140-woningen lager ligt dan het theoretische of verwachte verbruik. In K45-woningen is het werkelijke verbruik hoger dan het theoretische.

De definitie van rationeel energieverbruik evolueert ook in de tijd, volgens het inkomen, de gezinssamenstelling en de woningbezetting. Uit de grafiek over de woonbezetting blijkt trouwens dat de middelgrote woningen onderbezet zijn. Dat betekent dat die middelgrote woningen door minder personen dan hun maximumcapaciteit bewoond worden. Dat impliceert een hoger verbruik per persoon. Qua kosten maakt het immers niet uit of de woonkamer voor een of vier personen verwarmd wordt. Een mogelijke oplossing is het bouwen van woningen, aangepast aan de gezinsgrootte.

Energiezuinig bouwen en renoveren is een sociale plicht. De VHM is daar 20 jaar geleden mee begonnen. Ze staat open voor innovatie, voor innoverende technieken en evoluerende inzichten. De maatschappij werkt ook aan een aantal voorbeeldprojecten, met een gedetailleerde opvolging van bij de bouw-fase. Daartoe worden samenwerkingsverbanden met SHM's, onderzoeks- en onderwijsinstellingen, met regionale, nationale, Europese bouwpartners afgesloten.

In de energiecrisis van de jaren 70 waren de sociale woningen niet geïsoleerd. De stookkosten werden een zware financiële last waardoor er minder verwarmd werd en er in de woningen minder comfort was. Door de koudebruggen ontstonden er schimmels en condens, wat persoonlijke, sociale en gezondheidsproblemen meebracht.

Eind jaren 70 is de VHM gestart met isolerende beglazing. In 1981 legde de VHM, toen nog de Nationale Maatschappij voor Huisvesting de K70-norm op en legde ze de nadruk op het vermijden van koudebruggen. Sinds 1992 is het Vlaamse isolatiedecreet van kracht waarin een K55-waarde met maximale

U-waarden gevraagd werden. In 1994 voegde de VHM daar de ventilatienorm aan toe. In 2001 stelde de maatschappij nieuwe eisen, waarbij het K45-peil en de maximale U-waarden die strenger zijn dan die van het isolatiedecreet, gevraagd worden. De waarden zijn nu al vergelijkbaar met de op komst zijnde energieprestatieregelgeving. De VHM verbiedt koudebruggen, vraagt HR-verwarming en staat open voor alternatieve energie en systemen.

In 2001 heeft de VHM een ABC uitgevaardigd. Dat is een administratief bestek, een beschrijvend lastenboek en een concept- en ontwerpregeling. In 2006 verwachten we de invoering van het Vlaamse energiepeil-100. We vermoeden dat we nu al een peil van 90 behalen.

De REG-zienswijze van de VHM is: stem REG steeds af op gebruiker; beperk de energiebehoefte; gebruik lokaal beschikbare primaire en hernieuwbare energie; zet energie om met een zo klein mogelijk verlies; controleer en stuur zo nodig bij; begeleid de huurder; deel ervaringen mee.

De 'gemiddelde' huurder heeft een gezinsinkomen van 1150 euro per maand en telt 2,2 personen, maar er zijn schommelingen van 1 tot 8 en meer. De leeftijd van de huurder varieert tussen 0 en 100 jaar. De gemiddelde huur is 200 euro per maand, maar er zijn schommelingen mogelijk tussen de 50 en 500 euro. De huurders komen uit uiteenlopende bevolkingslagen en opleidingsniveaus. Er zijn vele nationaliteiten en culturen. De opdracht van de VHM is te bouwen voor de gemiddelde huurder.

Om het energieverbruik in toom te houden is het belangrijk de compactheid te optimaliseren. De bouwkosten dalen bij compactere woningen. Omwille van de kostprijsbewaking zijn sociale woningen per definitie compacte woningen. Ook het energieverlies vermindert met compactere woningen: appartementsgebouwen zijn compacter dan rijwoningen, die dan weer compacter zijn dan hoekwoningen; alleenstaande woningen zijn het minst compact. Vandaar dat wij ernaar streven om groepswoningen te bouwen. Daarnaast is er nog de energie-inhoud: de energie die nodig was om het gebouw op te trekken. Die bestaat uit de aanmaak van materialen, het transport en de bouw zelf. Ook die energie-inhoud vermindert als de compactheid toeneemt.

Energieverliezen verminderen ook als de thermische isolatie toeneemt. De VHM-normen van 2001 schrij-

ven voor de muren een isolatiedikte van 6 centimeter voor. Daarmee scoren we nog altijd beter dan de toekomstige energieprestatienormen (EPB 2005). In de daken, vooral de hellende daken, streven we naar een isolatiedikte van 12 centimeter, terwijl die in de toekomstige regelgeving ongeveer 9 centimeter bedraagt. Voor de vloer zitten we rond de 5 centimeter, gelijk met de toekomstige EPB.

In 1981 hadden we een globaal isolatiepeil van K70, dat is geëvolueerd naar K45 in 2001. Momenteel ligt het gemiddelde beneden de K40. Steeds vaker zijn er eengezinswoningen met een K-peil van rond de 35. Dat de betere beglazingssystemen toegankelijker zijn geworden, heeft daar toe bijgedragen. We zitten dus al een stuk beter dan het K-peil van de energieprestatieregelgeving.

We proberen koudebruggen te vermijden. Daarom beschikken we over een simulatieprogramma waarmee we het risico op condens of warmteverlies via een bepaald constructie-element kunnen berekenen en eventueel naar oplossingen kunnen zoeken. Het oplossen van een koudebrug achteraf is vaak heel moeilijk, soms technisch onmogelijk en in elk geval zeer duur.

Naast een goede isolatie is ook ventilatie nodig. Zonder ventilatie krijgt men immers nog altijd problemen met het binnenklimaat en kunnen nog altijd condens en schimmelvorming optreden. Een minimale isolatie is ook nodig voor de goede werking van een aantal technische toestellen. Ik denk aan gasgeisers of open verbrandingstoestellen: kachels en open haarden. In onze nieuwste onderrichtingen, sinds 2001, is het verboden om nog open verbrandingstoestellen te plaatsen in bewoonbare lokalen of in lokalen die in onderdruk kunnen komen, bijvoorbeeld een berging gelegen in de directe verbinding naar de keuken. We streven ook naar luchtdicht bouwen, hoewel dat nog wat moeilijk ligt: men moet daarvoor geregeld drukproeven uitvoeren en dat is nog geen standaard geworden. Dat komt misschien wel naarmate we het E-peil gaan opdrijven. Warmteterugwinning wordt steeds meer toegepast: het gaat om balansventilatie met aan- en afvoer en warmteterugwinning op de uitstromende lucht. Om de mensen op het vlak van ventilatie wat meer te stimuleren en beter te informeren, hebben we een paar maanden geleden een aantal infosessies gehouden; daar hebben we toch een 250-tal personen mee bereikt.

Een betere isolatiegraad en een gecontroleerde ventilatie vergen ook aangepaste verwarmingssystemen.

Die moeten op lage temperatuur werken, vandaar dat men condensatietechnieken kan aanbrengen. De dimensionering dient correct te gebeuren. En men dient toe te zien op de correcte uitvoering. Oplevering en monitoring zijn ook zeer belangrijk, ze worden vaak wat onderschat. Men moet voorzien in betrouwbare regel- en meetapparatuur. Het probleem is dat in onze compacte en goed geïsoleerde woningen de ketelvermogens voor de verwarming maar zodanig klein moeten zijn dat er op de markt geen enkel aangepast toestel beschikbaar is. Een bepaalde fabrikant zou nu toch een modulerende ketel van 4 kilowatt hebben. Vandaar dat we ook een grote voorstander zijn van collectieve verwarmingsinstallaties waarmee men het energiebeheer over het gehele gebouw beter in de hand kan houden. We gebruiken ook meer intelligente circulatoren, die zich aanpassen aan drukverliezen. Het is ook nodig om het leidingnet te optimaliseren.

Sanitair warm water is elementair maar wordt vaak nog als een luxe beschouwd. Men gaat soms combi-wandketels installeren van 28 kilowatt, terwijl er voor verwarming misschien 6 kilowatt nodig is. Op energetisch vlak zijn de meeste systemen voor verbetering vatbaar. Het probleem van de doorstroomtechniek is dat ze grote vermogens nodig heeft. Opslag kent stilstandverliezen. Bij collectieve systemen heeft men ook nog eens distributieverliezen. Daarbij kunnen wij de distributietemperatuur niet te laag houden, om het risico op legionella te beperken.

Verbeteringen zijn mogelijk door middel van zonneboilers; die zijn interessant zolang er premies zijn. Ook voor terugwinning uit de ventilatielucht zijn er premies. Wij streven ook naar productie van sanitair warm water zo dicht mogelijk bij het aftappunt, de minimalisatie en isolatie van de leidingen en het toepassen van waterbesparende technieken, zoals kranen en baden met een beperkte inhoud.

Men kan ook gebruik maken van de energie van de zon. Daarbij moet men wel rekening houden met de oriëntatie, beglazing en zonwering en dat is iets waar onze ontwerpers nog niet echt mee vertrouwd zijn. We moeten de te verwarmen ruimtes open stellen voor de zon, maar tegelijk ook aandacht hebben voor oververhitting in de zomer, want dan moet men weer koelinstallaties plaatsen, die enorm veel energie verslinden. De oriëntatie is ook belangrijk voor de daglichttoetreding: in feite zou er in alle lokalen daglicht moeten binnenstromen. We moeten duurzame-energieontwerpen verder stimuleren. Interessant is te leren uit de passiehuizen, die in Vlaanderen begin-

nen op te komen: gebouwen met een zeer lage energie voor verwarming, verlichting en dergelijke, met isolatiediktes van 20 tot 30 centimeter.

Actief kan de energie van de zon gebruikt worden door zonneboilers voor het sanitair warm water. Meer dan 1200 sociale woningen hebben nu al een zonneboiler. Drie vierde daarvan betreft collectieve systemen. Het succes is vrij groot, dankzij de premies van GeDIS. Warmtepompen beginnen een opgang te kennen in proefprojecten. Er zijn zelfs mogelijkheden om via die warmtepompen koeling in de zomer toe te passen, zij het enkel collectief. De techniek is beschikbaar en staat volledig op punt: ze wordt gebruikt in kantoren. We overwegen enkele toepassingen in voorbeeldprojecten.

Er zijn nog enkele andere alternatieven, zoals WKK of cogeneratie. Ook hier lopen al enkele projecten, kleinschalig en grootschalig. We denken opnieuw aan wijkverwarming, vooral als er ergens restwarmte zou zijn, bijvoorbeeld van een verbrandingsoven of een industriële toepassing. We zijn ook gecontacteerd om eens na te denken over het gebruik van brandstofcellen in sociale woningbouw, waarmee wij dan de elektriciteitsproductie in de woonwijk zouden verzorgen.

Ons patrimonium heeft dus een enorm potentieel aan energiebesparing. De meest interessante besparingen zijn te vinden in onze oudere appartementsgebouwen. Daar kunnen een algemene thermische renovatie en een vernieuwing van de technische installaties het verbruik gemakkelijk met de helft doen dalen. Dan krijgt men opnieuw woningen die voldoen aan hedendaagse comfort- en veiligheidsnormen. Het is vaak ook een oplossing voor uiteenlopende andere problemen. Ik denk aan de koudebruggen, schimmels, akoestiek, veiligheid – ook van elektrische installaties – en betonrot.

Het probleem bij zware renovatie is wel de technische en financiële haalbaarheid en de herhuisvesting van de bewoners tijdens de werken. Het gaat bovendien om een zeer complex bouwproces.

In het bestaande patrimonium is ook lichte, niet-structurele renovatie mogelijk. Ik denk aan thermische isolatie van het dak, de vervanging van de ketels, de regeling en een betere sanitaire warmwaterproductie, ventilatievoorzieningen en vernieuwing van de elektrische installatie. Dat is dan vooral voor de eengezinswoningen.

Als wij het hebben over ecologische en duurzame sociale woningbouw, dan verstaan wij onder eco-

gisch het evenwicht tussen mens, woning en omgeving. Duurzaamheid wordt heel breed gedefinieerd als de noden van vandaag invullen zonder enige hypotheek te leggen op de mogelijkheden van de huidige en de toekomstige generaties. In 2001 hebben wij in ons concept en onze ontwerprichtlijnen een deel Anders Bouwen ingebracht, waarbij wij de visie en de doelstellingen toelichten en ook een hiërarchie van maatregelen. Zo is bijvoorbeeld een nul-energie-woning of passieve woning in een afgelegen oord niet duurzaam, want zij vereist de aanleg van een enorme infrastructuur en automobilititeit. Met andere woorden, wat men aan de ene kant wint, verspilt men elders.

In onze C2005, die thans herwerkt wordt, wordt meer het accent gelegd op ecologische en duurzame sociale woningbouw. Wij hebben een aantal voorbeeldprojecten op stapel gezet, voor ongeveer 30 procent van de meerkosten gesubsidieerd door de Vlaamse overheid. Algemene kenmerken van deze woningen zijn dat ze allemaal onder K30 zitten, lagetemperatuurverwarming gebruiken, mechanische ventilatie met warmteterugwinning hebben, zonneboilers, ernstig berekende zontoetreding en zonwering en ten slotte ook monitoring. Concreet betreft het de nieuwbouw van 16 koopwoningen te Lillo (Heusden-Zolder), de vervanging van 13 huurwoningen te Zoerle-Parwijs (Westerlo) en de renovatie van een appartementsgebouw in Wezenbeek-Oppem.

Een ander voorbeeldproject werd opgestart met het centrum Duurzaam Bouwen, met name het project De Schacht op de vroegere mijnsite van Heusden-Zolder. Het gaat om 34 koop- en huurwoningen. Alle moeten ze beter zijn dan K30 maar er wordt ook nog onderzocht of er niet twee passieve woningen kunnen bij zijn. Ze worden collectief verwarmd door middel van warmtekrachtkoppeling en condensatietechniek, al wordt ook nog onderzocht of geen microturbines kunnen toegepast worden, eventueel werkend op afvalgas van een nabijgelegen lokaal stort. Ook voor sanitair warm water komt er een collectieve zonneboiler. Vraaggestuurde ventilatie wordt in overweging genomen.

In ecologische en duurzame sociale woningbouw gaat het om meer dan alleen energie. Er wordt ook rekening gehouden met het verbruik van water en materialen, met het afval dat tijdens bouw en gebruik wordt geproduceerd, met de toegankelijkheid en ten slotte ook met de aanpasbaarheid aan levenslang wonen. De voorbeeldprojecten worden opengesteld voor het publiek, waarbij ook de technische installaties zichtbaar worden gemaakt. Belangrijk is verder

de opvolging en de ondersteuning van de bewoners en het naar buiten brengen van hun ervaringen.

Ik besluit dat nieuwe sociale woningen onder meer energetisch beter moeten gaan presteren en dat daar eisen moeten aan gekoppeld worden. In de nabije toekomst denken wij aan een verstrenging naar E80, al spreekt professor Hens over een optimum van E65. Bestaande sociale woningen moeten prioritair energetisch substantieel verbeterd worden. Dat is duur en dus moeten daarvoor middelen ter beschikking worden gesteld. In de plaats van ecologische en duurzame sociale woningbouw willen wij voortaan wel liever eenvoudiger spreken van duurzaam wonen, omdat dit ook algemener is.

Mevrouw Veerle Heeren: Ik ben blij met deze uiteenzetting, want in het parlement werden al vaak kritische vragen gesteld over de manier waarop de sociale woningbouw inspeelt op nieuwe technieken. In zijn besluit stelt de heer Wallyn dat men een aantal dingen wil doordrukken maar tegelijk ook dat daar bijkomende middelen voor nodig zijn. Maar kan men niet zoals in de particuliere woningbouw een aantal voorwaarden vooropstellen waaraan men moet voldoen? Of zijn er moeilijkheden om dat af te dwingen?

Is het overigens niet te eenvoudig om isolatie te reduceren tot een aantal centimeters? Het gaat toch ook om het gebruikte materiaal? Ook hier moet het toch mogelijk zijn om minimale dingen op te leggen aan projecten die ter goedkeuring worden ingediend met het oog op financiering? De voorbeeldprojecten zijn prachtig, maar dit moet veralgemeend worden in de sociale woningbouw. Is er op dat vlak trouwens een verschil tussen huur- en koopwoningen? Als de bijkomende investeringen van de Vlaamse overheid op kruissnelheid komen, moet dit reeds goed geregeld zijn, anders kunnen we over enkele jaren dit debat opnieuw houden.

De heer Bernard Wallyn: We zouden inderdaad eisen kunnen stellen, want er zijn renovatiedossiers waarin thermische renovatie tegelijk optredende problemen van energie, comfort, waterinfiltratie en betonrot kan oplossen. Die moeten prioriteit krijgen. In die gevallen kijken wij ook na of al die elementen in het ontwerp van renovatie terug te vinden zijn. Het probleem is echter dat men een gebouw met 200 appartementen pas kan aanpakken als elders 200 vervangwoningen leeg staan. Dat kan een paar maanden duren, wat inkomstenverlies voor de maatschappij met zich meebrengt en dus de renovatiekosten verhoogt. Die middelen moeten er zijn.

Mevrouw Veerle Heeren: De herhuisvesting is inderdaad de keerzijde van de medaille, maar dat neemt niet weg dat men moet tegemoetkomen aan de talrijke gevallen van slechte isolatie. Waar een wil is, is een weg. De voogdij houdt niet in dat men de plaats van radiatoren in woningen moet bepalen maar wel dat men nakijkt of de elementaire dingen aanwezig zijn in de ingediende projecten. Toetsen jullie dat?

De heer Bernard Wallyn: Ja, projecten die op dat vlak niet voldoen, worden afgekeurd. De minimale voorwaarden moeten al in het voorontwerp zitten en gaan mee tot in het bestek. De K45-eis geldt overigens zowel voor huur- als koopwoningen, al zijn er bij die laatste geen renovatiedossiers.

De heer Bart Martens: De VHM levert enorme prestaties op het vlak van nieuwe woningen. Maar de energieprestaties van het bestaande patrimonium uit de jaren vijftig, zestig en zeventig laten sterk te wensen over. Sociale woningen zijn in Vlaanderen gemiddeld ook slechter geïsoleerd dan gewone. Terwijl respectievelijk 60 procent en 35 procent van de sociale woningen over dak- of muurisolatie beschikken, is dat voor de gemiddelde Vlaamse woning 66 procent en 49 procent. De energieverliezen in sociale woningen blijven, in weerwil van uw inspanningen ten aanzien van nieuwe woningen, groter.

Elektrische verwarming is meer aanwezig in sociale dan in andere woningen. Dit blijkt uit cijfers van de administratie Natuurlijke Rijkdommen en Energie en uit onderzoek binnen de sector van de sociale woningbouw. Moet er dan niet bij voorrang aandacht worden besteed aan een verbetering van de energieprestaties van bestaande sociale woningen?

U vraagt om bijkomende subsidies. Moet het subsidiebesluit voor sociale woningen daartoe worden aangepast? Of pleit u voor een bijkomende openbaardienstverplichting voor netbeheerders, zodat bepaalde investeringen voor de doelgroep van de sociale woningen meer subsidiabel worden? Als gevolg van het plafond van de huurprijs bij sociale woningen, zouden de investeringen soms doorgerekend moeten worden aan de laagste inkomenscategorieën binnen de categorie van de sociale huurders.

Bij nieuwe sociale woningbouw zou een systeem van geïndividualiseerde collectieve verwarming nagenoeg altijd worden opgelegd. Electrabel zou een patent hebben op dit systeem. De huisvestingsmaatschappij zou daardoor gebonden blijven aan dezelfde leverancier. Electrabel zorgt bovendien voor de geïndividu-

aliseerde facturatie van de bewoners van de sociale woningen. Er zou een tarief B worden aangerekend en niet het goedkopere tarief C dat normaalgezien voor collectieve verwarming met aardgas wordt aangerekend. Allicht leidt de organisatie van een dergelijk systeem tot lagere administratieve kosten voor de sociale huisvestingsmaatschappijen. Aan de andere kant dreigt het echter tot een indirecte prijsverhoging voor de bewoners te leiden. Zou het niet beter zijn dat sociale huisvestingsmaatschappijen dergelijke systemen in eigen beheer nemen? Zo is de afhankelijkheid van de leverancier kleiner, en kan het goedkoopste tarief gegarandeerd worden.

Minister Keulen zou bij Electrabel een optiecontract hebben bedongen voor sociale huurders. Wat is hiervan het prijsvoordeel? Ik heb opgevangen dat het voordeel 6 euro zou bedragen. Is dit het totale prijsvoordeel, of werd dit bedrag bijkomend bedongen op het optiecontract?

Heeft het optiecontract automatisch tot gevolg dat de sociale huurders beter af zijn dan bij alle andere leveranciers op de vrije markt? Als dat niet het geval zou zijn, dan zouden de sociale huisvestingsmaatschappijen allicht beter hun diensten aanbieden om de sociale huurders te helpen zoeken naar de goedkoopste leverancier op de markt.

De heer Bernard Wallyn: Alle middelen zijn goed om de bestaande infrastructuur te verbeteren. We maken onder meer gebruik van de premies voor de vervanging van de ramen. Deze procedure verloopt via GeDIS. Jammer genoeg werden deze premies stopgezet. Dit zorgt voor problemen bij huisvestingsmaatschappijen die op de premie gerekend hadden. De maatregelen die worden genomen zouden in elk geval een min of meer permanent karakter moeten hebben.

Er kan ook gewerkt worden met leningen of met een rollend fonds. Ik ben echter geen financieel expert.

Uit zeer recent onderzoek blijkt dat er elektrische verwarming voorkomt in 8 percent van onze woningen. Twee derde hiervan bevindt zich echter in appartementsgebouwen. Het ombouwen van deze installaties is nagenoeg onmogelijk zonder zware renovatie. In eengezinswoningen is ombouwen wel mogelijk. De elektrisch verwarmde woningen waren de eerste sociale woningen die werden geïsoleerd. Dit werd geëist door de energieleverancier, die anders een te groot vermogen zou moeten leveren aan bepaalde wijken. Het zou allicht beter zijn om premies toe te kennen

voor de vervanging van gaswandketels van meer dan vijftien jaar. Het effectieve effect van deze maatregel zou groter zijn.

Het systeem van geïndividualiseerde collectieve verwarming werd oorspronkelijk georganiseerd door Electrabel. Electrabel heeft vorig jaar beslist om het systeem voort te zetten. De bouwmaatschappijen moeten de tellers zelf aankopen. De bouwmaatschappijen financieren dus het systeem. Electrabel zorgt voor de verrekening van het verbruik en de facturatie. Dit kan ook gebeuren aan tarief C. Dit systeem wordt gehanteerd wanneer er één teller is bij collectieve verwarming. Tarief B geldt bij afzonderlijke tellers. De bouwmaatschappij kan het systeem aankopen bij Electrabel of Siemens. We hebben alle grote leveranciers hierover aangesproken. Enkel Electrabel was geïnteresseerd. Luminus had aanvankelijk beloofd om mee te doen, maar we hebben er daarna niets meer van gehoord. Een voordeel van dit systeem is dat er een behoorlijke controle mogelijk is op de installatie en het verbruik.

De heer Bart Martens: Ik heb begrepen dat het systeem door de huisvestingsmaatschappijen wordt gekocht. Electrabel factureert aan tarief C. De huisvestingsmaatschappijen rekenen de investeringen door in de huurprijs. Blijft Electrabel steeds optreden als leverancier?

De heer Bernard Wallyn: Daarover staat er niets in het contract.

De VHM heeft aan alle energieleveranciers gevraagd wat zij konden doen voor de sociale huisvestingssector. De meeste leveranciers stelden een eenmalige korting voor. Electrabel heeft een voordelig sociaal tarief per verbruikte eenheid voorgesteld. Daarbovenop komt er nog 12 euro, gespreid over 2 jaar. De bouwmaatschappijen zouden zorgen voor de bekendmaking en de eventuele eenmalige inschrijving van de huurders bij Electrabel.

De heer Bart Martens: Levert dit een groter voordeel op dan wat men in het beste geval op de vrije markt kan krijgen?

De heer Bernard Wallyn: Ons systeem waarborgt misschien niet de allerlaagste prijs, maar is wel voordelig. De sociale huurders vergelijken allicht niet elk jaar opnieuw de prijzen van de verschillende leveranciers.

De heer Pieter Huybrechts: De ecologische en duurzame sociale woningen uit het voorbeeldproject

kosten tot 30 procent meer. Dat prijsverschil wordt gesubsidieerd door het Vlaamse Gewest. Op welke periode worden deze meerkosten terugverdiend?

De heer Bernard Wallyn: Dat is moeilijk te bepalen. We hebben het hier alleen maar over energie. Ik zou het ook over de aangepaste materialen en technieken moeten kunnen hebben. De woningen uit het project verbruiken 45 procent minder energie dan vergelijkbare traditionele woningen. Vooral omdat in hoge mate gebruik wordt gemaakt van zonne-energie. De energiewinst door gebruik te maken van fotovoltaïsche panelen is daar nog niet bij gerekend omdat het een proefproject is. Ik vermoed dat de terugverdientijd langer is dan de levensduur van de panelen.

Mevrouw Hilde Eeckhout: Hoeveel procent van uw huurders gebruiken een budgetmeter?

Ik denk dat de onderhandelde optie in eerste instantie een afspraak was tussen minister Keulen en Electrabel. Electrabel heeft deze mogelijkheid onmiddellijk daarna ook aan al zijn andere klanten aangeboden. Het is dus geen uitzonderingsmaatregel meer. Ik vermoed dat de anderen maatschappijen op dit ogenblik naar een betere optie zoeken. Dit dossier evolueert nog volop.

De heer Bernard Wallyn: Om problemen te vermijden, overwegen wij al onze woningen standaard van een budgetmeter te voorzien.

Mevrouw Veerle Heeren: Door gebruik te maken van een zonneboiler kan tot 45 procent energie bespaard worden. Is het geen goede optie om voortaan alle sociale woningen met zonnepanelen uit te rusten? Of stel ik de zaken te eenvoudig voor?

De heer Bernard Wallyn: Ik moet daar toch nog één en ander aan toevoegen. Het gebruikte systeem is verre van eenvoudig. Het is uniek in België. Onder een kruispunt dat naast die woonwijk ligt, zal een warmtecollector aangebracht worden. Wanneer het wegdek in de zomer opwarmt, zal de warmte worden weggepompt naar een ondergronds reservoir. In de winter zal ze dan met warmtepompen opgepompt worden.

Mevrouw Veerle Heeren: Er zijn op dit ogenblik 132.000 sociale woningen. Drie vierde van die woningen voldoen niet aan de normen. Moet de overheid geen middelen vrijmaken om woningen uit te rusten met een zonneboiler en een zonnecollector? Zal het

energieverbruik daardoor effectief dalen? Is dat überhaupt realiseerbaar?

De heer Bernard Wallyn: Het project wordt op dit ogenblik gemeten. Wij hopen dat we de cijfers over enkele jaren kunnen bevestigen. Ik moet er wel op wijzen dat er sterk gebruik is gemaakt van thermische isolatie. Het zijn bovendien heel compacte gebouwen. Dat levert ook winst op in vergelijking met traditionele woningen.

2. Uiteenzetting door de heer Luc Stijnen, directeur bouwmaatschappij Zonnige Kempen

De heer Luc Stijnen: Als directeur van een plaatselijke bouwmaatschappij licht ik de zaken toe die de heer Wallyn in het algemeen heeft geschetst.

Mijn presentatie bevat geen informatie over het demonstratieproject. Een demonstratieproject is bedoeld om uit te leren. Het is geen basis waarop we beslissingen nemen. Ik heb mij gebaseerd op het gemiddelde van onze realisaties.

Zonnige Kempen is opgericht in 1963 en is daarmee de jongste bouwmaatschappij in Vlaanderen. Zonnige Kempen is actief in 11 gemeenten, alle gelegen in het zuiden van de provincie Antwerpen. De doelstelling van Zonnige Kempen is sociale huur- en koopwoningen aanbieden aan mensen met een beperkt inkomen. Het patrimonium van Zonnige Kempen bestaat uit bijna 2000 woningen: Zonnige Kempen verhuurt zo'n 1630 woningen, heeft 60 woningen in opbouw en 7 in beheer.

De energiebenadering van Zonnige Kempen past in de duurzame benadering van bouwen. Duurzaam bouwen is op drie pijlers gebaseerd: economisch, ecologisch en sociaal. Deze pijlers zijn verweven met sociale huisvesting op zich. Economisch werken is noodzakelijk om alles betaalbaar te houden voor mensen met een beperkt inkomen. Ecologisch werken is een noodzakelijke bijkomende factor binnen de totale constellatie. Ecologisch werken houdt verband met omgeving, water, energie, bouw materiaal en afval. Ik ga alleen in op het aspect energie, maar benadruk nogmaals het belang van de omgevingsfactoren. Een afgelegen nulenergiewoning is zinloos omdat er energie verloren gaat om deze woning te bereiken.

Zo'n 15 jaar geleden hebben wij een Europees project uitgevoerd in samenwerking met de Stichting Regio

Eindhoven. We hebben toen de energiebehoeftes van een woning onderzocht. In Nederland werd ineens een nieuwe woonentiteit van 20.000 woningen onderzocht. Zonnige Kempen heeft op een kleinere schaal gewerkt omdat het maar wijken kan bouwen van maximaal 30 woningen. De beslissingsbevoegdheid over 20.000 woningen is een centrale om energie op te wekken. In een wijk van 20 tot 30 woningen hebben we het over de verwarming en de energie van de woning zelf.

In een eerste fase hebben wij 250 sociale woningen onderzocht, gebouwd door Zonnige Kempen in de jaren 60, 70 en 80. In die 250 woningen werd verwarmd met gas. Omdat er toen nog geen wet op de privacy was, konden we het verbruik opvragen. We hebben het verbruik gedurende drie jaar vergeleken.

We hebben geleerd dat het energieverbruik bepaald wordt door twee constanten. De eerste constante is het gebouw. Deze wordt bepaald door de installatiegraad en de compactheidsgraad. De tweede constante is het aantal bewoners. In de curve merken we op een bepaald ogenblik een knikpunt als gevolg van het zogenaamde rebound-effect. Op een bepaald ogenblik zijn de energiekosten zodanig laag dat de interesse om verder te besparen verdwijnt. Belangrijk is wel dat dit punt bepaald wordt door de energiekosten. In de jaren 90 trad dit punt op bij een K-waarde van 25. Nu treedt dit punt al op bij een K-waarde van 15.

Belangrijk is ook dat dit gemiddelde waarden zijn. Er zit bovendien een spreiding op. De spreiding is heel belangrijk omdat ze veroorzaakt wordt door het gebruik van de woning. Zo hebben we ooit eens vastgesteld dat in een huis bewoond door een bejaard echtpaar het water- en elektriciteitsverbruik van de ene op de andere dag verdubbelde. Een energieaudit bracht geen mogelijke verklaring aan het licht. Tot we langs gingen bij dat echtpaar. We kregen koffie en een pintje. Kopjes en glazen werden onmiddellijk in de vaatwas gestopt, de vaatwas werd ingeschakeld zonder gebruik te maken van de economieknop. Ze hadden het toestel recent gekregen van hun kinderen en waren bovendien gewoon van telkens af te wassen wanneer ze iets vuil hadden gemaakt. Ze hadden het aanrecht zonder nadenken vervangen door de vaatwasmachine. Het lijkt een lachwekkend voorbeeld, maar het is wel realistisch. Mensen weten niet altijd hoe ze een toestel moeten gebruiken.

Wanneer we het over energie hebben, moeten we een zesstappenplan volgen. De eerste stap bestaat erin het verbruik te verminderen. Niet gebruikte energie

is gratis energie. Dat verkrijgt men door extra te isoleren, goed te ontwerpen of compact te bouwen.

De volgende stap is het gebruik maken van niet-uitputbare energie met een minimale overlast. Een voorbeeld daarvan is de zonnecollector. De derde stap is het rendement verbeteren. Per installatie moet men het maximale rendement zoeken. Deze eerste drie stappen zijn noodzakelijk maar onvoldoende. Meestal stopt men bij deze drie stappen.

De vierde stap is alle installaties afstellen, meten en evalueren. Onderzoek heeft ons geleerd dat veel installaties op maximaal vermogen werken om problemen met huurders te vermijden. In Nijlen (Kessel) hebben we door het herafstellen nog een energiebesparing van 30 procent verwezenlijkt.

De vijfde stap bestaat erin de gebruiker te informeren en te begeleiden. Het is heel belangrijk dat de gebruiker weet wat hij doet en waarom hij het doet. Gewoonlijk wordt alleen gezegd hoe een installatie werkt. Men zegt er nooit bij waarom men ze zo dient te gebruiken.

De laatste stop is positieve en negatieve ervaringen verspreiden. Er zijn heel wat voorbeeldprojecten in Vlaanderen. Er wordt veel studiewerk verricht. Het is belangrijk dat we daarvan op de hoogte zijn.

Om het volledige beeld te kennen, moet men een idee hebben van de totale thermische balans van een woning. Belangrijk is dat men eerst en vooral goed isoleert. Daarna moet de ventilatie aangepakt worden. Op een bepaald moment is isoleren zinloos omdat de andere verliesfactoren groter zijn dan het transmissieoverschot. Een tweede belangrijke factor is de warmwaterproductie. Zonne-energie kan op dit vlak voor een energievermindering van 50 procent zorgen.

Het eerste voorbeeld gaat over 29 woongelegenheden in Kloosterland-Nijlen. Dat is onze eerste toepassing van zonne-energie. Het betreft een collectieve verwarming met een energiebeheerssysteem. De bouwmaatschappij heeft ervoor gekozen om de volledige installatie, ook de calorimeters, zelf aan te kopen. Zo kan ze onafhankelijk van de energieleveranciers beslissingen nemen en zelf de voordeligste leveranciers eruit pikken. De energiekost van de huidige leverancier, Electrabel, wordt vergeleken met de prijzen van de andere leveranciers. Voorts wordt bekeken wat de kost is voor het berekenen van de individuele facturen. Het betreft immers een collectief verwarmings-systeem. Beide factoren worden in rekening gebracht

bij de keuze van de leverancier. Eventueel maakt de bouwmaatschappij zelf de berekeningen voor elke individuele huurder. Momenteel biedt Electrabel voor de 15 gecontroleerde installaties de goedkoopste prijs. Op 1 januari vraagt de maatschappij prijsoffertes en ze is niet gebonden aan een leverancier.

Bij het project in Nijlen werden zonnecollectoren op het aangepaste dak geplaatst. Zowel de omvorming van het platte dak tot een hellend dak als de collectoren en de andere installaties waren voor de huisvestingsmaatschappij in verrekening. Dat betekent dat de meerkost op voorhand bekend was. Aanvankelijk was de terugverdientijd 7 jaar, met de huidige energiekost is de terugverdientijd 3,5 jaar.

Het was heel belangrijk om de huurders te begeleiden. De mensen dachten immers dat de energievoorziening gratis zou zijn, want de zon zorgde ervoor. Eén gezin nodigde de hele familie uit om te komen douchen omdat het dacht dat het water gratis was. Men vergat dat het water niet gratis is en dat 50 procent van de energie niet van de zon komt. Na de hoge stand van de individuele warmwatermeter, is de huisvestingsmaatschappij met de bewoners gaan praten en kwam het probleem aan het licht. Om dergelijke problemen te vermijden, worden alle collectieve installaties na drie jaar gemeten door het VITO of de Universiteit Leuven.

In een bestaand gebouwencomplex is het mogelijk om na te gaan wat de meerkosten en het rendement zijn. In de volgende projecten is van bij het ontwerp op een energetische manier gehandeld. Het is moeilijker om de vergelijking te maken. In het project van de Waterstraat in Hulshout werden 23 sociale woongelegenheden gebouwd. De partners waren de sociale bouwmaatschappij Zonnige Kempen, de provincie Antwerpen, de onderzoeksinstituut VITO en de KULeuven. Als demonstratieproject kreeg het project geld van de Vlaamse Gemeenschap. Ook de Europese Gemeenschap heeft een deel van de kosten, voornamelijk voor onderzoek en berekening, gedragen.

Bouwen is als koken: het vergt een recept, een plan dus en een kok, een architect of een ingenieursbureau. Het is de kunst om het beste gerecht te maken, dus om het beste gebouw voor een bepaalde plaats te ontwerpen. Een goede kok kan op een creatieve manier bijkomende gerechten creëren zonder risico te lopen. Dat is ook zo voor een goede architect. Er zijn wel demonstratieprojecten nodig om een bepaalde techniek te testen en te meten. Eens dat gebeurd is,

kan een architect op die informatie voort bouwen. Het is belangrijk om zowel de energievraag als het aanbod te bekijken. De bouwmaatschappij heeft gebruik gemaakt van een ecoteam om de huurders op de hoogte te brengen over alle facetten: energie, afvalverwerking, water enzovoort.

Gemiddeld, zowel oude als nieuwe woningen, is het verbruik in België 220 kwh/m² per jaar. Bij een K55-peil is het verbruik 190 kwh/m² per jaar. Als er een condenserende ketel gebruikt wordt, daalt het verbruik tot 162 kwh per jaar; bij een doorgedreven isolatie van muren, vloer, dak en beglazing, tot 79 kwh/m² per jaar. Door de invoer van mechanische ventilatie met warmterecuperatie daalt het verbruik tot 50 kWh/m² per jaar. Voor 220 kwh/m² is het energieverbruik 25 liter stookolie per m², voor 79 kwh/m² is het verbruik 9 liter per m², voor 50 kwh/m² is het 6 liter per m². Er is dus een rechtstreeks verband tussen de kwh/m² en het aantal liter stookolie dat een installatie verbruikt. Door het gebruik van zonnecollectoren is het energieverbruik voor warm water gedaald met 50 procent.

In het project zijn zowel woonblokken met collectieve zonnecollectoren als woningen met eigen zonnecollectoren. De collectieve zonnecollectoren hebben een terugverdientijd van omstreeks vijf jaar, bij de individuele installatie is de terugverdientijd negen jaar. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de subsidies, omdat subsidies fluctueren.

In 2000 haalden we de norm van 50 kwh/m² niet, het eindresultaat was 0,9 hoger. Uiteindelijk was de daling wel aanzienlijk want de beginwaarde was 220 kwh/m². Het tweede jaar haalden we 48,6 kwh/m². De besparing door de zonnecollectoren bedroeg het eerste jaar 50,6 procent, het tweede jaar 65 procent. Veel hangt echter af van een aantal factoren zoals de klimaatomstandigheden.

De projecten passen in het Europese programma 'European Green Cities'. Het voordeel van de projecten in dat programma is dat er metingen mogelijk zijn. Vaak is het zo dat de planning en de bouw van dergelijke projecten goed gedocumenteerd is, maar is er weinig informatie te vinden over de uitvoering. Het Europese programma, maar ook de huisvestingsmaatschappij Zonnige Kempen trachten daar tegenin te gaan.

Nieuwbouw is slechts één facet. Hoewel de huisvestingsmaatschappij Zonnige Kempen een vrij jonge maatschappij is, heeft ze toch een aantal ver-

bouwingsprojecten. Daarom zal ik het project van de Schransstraat te Vorselaar, waarbij 5 appartementsblokken gerenoveerd werden, toelichten. Het betreft woonblokken uit de jaren zestig en zeventig, die slecht geïsoleerd waren, met koudebruggen en comfortgebrek. Op het moment van renovatie waren ingrijpende onderhoudswerken op korte termijn nodig. De oplossing was een sanering door rekening te houden met de zon. Er was keuze uit een aantal pakketten en het uiteindelijke doel was wetenschappelijk gefundeerd: een besparing van 60 procent. Volgende ingrepen werden uitgevoerd: isolatie, aluminium ramen met thermische onderbreking en dubbel glas, ingepakte balkons, een bijkomende lift, collectieve ten opzichte van individuele verwarming, zonnecollectoren met een dekkingsgraad van 40 procent en ventilatie met warmterecuperatie. Het belangrijkste resultaat was een spectaculaire daling van het energieverbruik.

De renovatie is gebeurd terwijl de huurders in hun woning bleven. Dat was mogelijk omdat de verbouwing gedurende vier jaar, in nauw overleg met de bewoners, voorbereid was. Ze wisten op voorhand dat het een verhoging van de huur tot gevolg zou hebben.

De huisvestingsmaatschappij Zonnige Kempen houdt zich met dergelijke projecten bezig omdat het een programmapunt is van Europa en Vlaanderen. Door de stap-na-stap-benadering is er meer mogelijk. Eerst werd er alleen gewerkt met zonnecollectoren. Ondertussen zijn er een dertig voorbeeldprojecten onder andere met warmtekrachtkoppeling en warmtepompen. Er is eveneens een demonstratieproject met afvalcollecte.

Een tweede motief voor dergelijke projecten is de financiële winst. Een huurder die minder geld moet investeren in energie, betaalt gemakkelijker de huur. In wijken met een lagere energiekost is de huurachterstand beter beheersbaar. Bij de sociale huisvesting is, omdat de huur lager is, de energiekost procentueel groter dan in de privé-sector. Dat aandeel stijgt trouwens in beide sectoren.

Er komen gezondere, gezelligere woningen en een betere omgeving. De projecten leveren ook een voordeel op voor de gemeenschap. Er is een besparing van de energie en de natuurlijke rijkdommen. De CO₂-uitstoot en het grondgebruik verminderen. Huurders zijn tevreden. Het repetitief effect in de sociale maar ook privé-sector is groot.

De tekening is echter niet af. Er zullen beleidsmaatregelen en financiële stimuli nodig zijn. Belangrijk voor een bouwmaatschappij is dat de raad van bestuur en de gemeente mee willen. Duurzaam bouwen omvat bovendien meer dan energie. Duurzaam ontwerpen doet men vanaf de eerste pennentrek. Bestaande initiatieven moeten geëvalueerd en gebruikt worden. Wetenschappelijke ondersteuning en samenwerking met de andere actoren zijn noodzakelijk. Een en ander betreft de sociale huurder.

Ik heb enkele voorstellen voor deze commissie. Waarom wordt het systeem dat ik net heb uitgelegd, niet overal toegepast? Gezien de huur de investering moet dekken, is een extra investering in energie voor de meeste bouwmaatschappijen niet haalbaar omdat de winst ten gevolge van die investeringen eigenlijk naar de huurder gaat. Ik stel daarom voor dat men de helft van de gerealiseerde energiebesparing door de huurder zou laten betalen aan de bouwmaatschappij. In tegenstelling tot subsidies, kost deze oplossing niemand geld. Door de terugverdientijden van zes of zeven jaar, krijgt men na veertien jaar eigenlijk een rollend kapitaal waardoor extra investeringen mogelijk worden. Bovendien is er vanaf 1 januari een instrument om de energiekost van een woning te berekenen, met name EPB. Misschien kan dat als evaluatiemodel bijkomend gebruikt worden.

Het verschil ten opzichte van het gemiddelde energieverbruik van een woning blijkt bij een niet-geïsoleerde woning groter dan bij een geïsoleerde woning. Nadeel is dat we, wegens de wet op de privacy, de gegevens niet meer kunnen opvragen bij de nutsmaatschappijen en we daarvoor dus afhankelijk zijn van de bewoners, die echter niet altijd over alle gegevens beschikken. Daardoor kunnen we hen niet altijd bijkomende informatie geven als ze te veel van het berekende gemiddelde afwijken. Daarom wil ik vragen naar mogelijkheden om toch over die informatie te kunnen beschikken.

Gemeenschappelijke en collectieve installaties vergen een kleinere investering. Wij besparen 17,8 procent van de energiekosten, omdat een optimalisatie en een betere beheersbaarheid mogelijk zijn en het verbruik wel kan afgelezen worden. Bovendien kunnen we door energieaudits mensen minder laten verbruiken. Als men een budget zou kunnen vrijmaken om na drie jaar alle collectieve installaties na te kijken, zou dat de prestaties sterk verbeteren. Dat zou een voordeel zijn voor de huurder omdat hij minder verbruikt en een voordeel voor de gemeenschap omdat de CO₂-uitstoot daalt en men minder natuurlijke rijkdommen gaat gebruiken. Men kan de gemaakte modellen

bijsturen: alleen door metingen kunnen veronderstellingen gecontroleerd worden.

Mevrouw Veerle Heeren: Hebt u ook ervaring met het gebruik van fotovoltaïsche panelen?

De heer Luc Stijnen: Ja. In het voorbeeldproject hebben we fotovoltaïsche panelen geplaatst. Zonder subsidie zijn die echter niet rendabel: de terugverdientijd van kristallijne fotovoltaïsche cellen bedraagt dan rond de 40 jaar.

Mevrouw Veerle Heeren: En voor zonnecollectoren is dat 3 of 4 jaar? Wat is het verschil tussen een zonnecollector en een zonnepaneel?

De heer Luc Stijnen: Ja. Een zonnecollector zet de warmte van de zon om in warm water. Fotovoltaïsche cellen zetten zonne-energie om in elektriciteit. We hebben in Zoerle-Parwijs amorfe zonnecellen geplaatst, met ongeveer hetzelfde uitzicht als een zinken dak, en we hopen dat de terugverdientijden daarvan rond de 20 jaar zullen schommelen. Het rendement van amorfe zonnecellen ligt lager, maar ook de kostprijs is kleiner, waardoor het voor een toepassing mogelijk een betere oplossing zou kunnen zijn. Ze zijn slechts sinds mei van dit jaar in gebruik en ik kan pas na 1 jaar meten precies zeggen wat de terugverdientijd zal zijn. Maar fotovoltaïsche cellen zijn zonder subsidie moeilijker haalbaar. Voor zonnecollectoren in collectieve installaties zal er nooit een probleem zijn. Individuele installaties, met terugverdientijden van negen jaar, zijn het overwegen waard. Met de stijgende energiekost wordt de terugverdientijd natuurlijk steeds korter. Het voordeel van de collectieve installatie is dat men eigenlijk maar één grote boiler heeft waarop een aantal appartementen aangesloten zijn, waardoor de terugverdientijden automatisch verbeteren.

De heer Bart Martens: Ik heb nog wat vragen over de collectieve WKK. Mensen die proberen micro-WKK-installaties te plaatsen voor meerdere wonentiteiten, stuiten op een aantal administratieve en technische hinderpalen. Zo moeten zij houder zijn van een leveringsvergunning of een contract afsluiten met een bestaande leverancier om hun overschotstroom op het net te zetten. Maar bestaande leveranciers willen voor die overschotstroom eigenlijk bijna niets geven. Die mensen moeten hun overschotten dus bijna gratis afstaan aan het net, terwijl ze wat ze tekort komen nog voor de marktprijs moeten inkopen. Hoe heeft Zonnige Kempen dat aangepakt?

Bovendien bepaalt het technische rendement voor de distributie van stroom dat in elke wonentiteit een door de netbeheerder geplaatste meter moet staan, wat de kostprijs enorm de hoogte injaagt. Heeft in het project van Zonnige Kempen ook elke appartementsgebouw of elke woning een door de netbeheerder geplaatste en gecontroleerde meter staan?

De heer Luc Stijnen: De WKK hebben wij gebruikt voor 12 wooneenheden in Herenthout. Zonder verkoop van stroom en zonder rekening te houden met de subsidie zou de terugverdientijd 4,8 jaar bedragen: dat is echt heel weinig. Door de certificaten die er nu gekomen zijn, zal de terugverdientijd zelfs nog iets lager liggen. Het probleem van de verkoop van stroom bestaat inderdaad. We leveren terug aan het net nadat we de nodige energie gebruikt hebben voor onze ventilatoren en pompen: omdat het een collectieve installatie betreft, kunnen we een deel van de stroom die we anders moesten afnemen van het net, gebruiken in onze eigen installaties. Wij kunnen dus een stuk meer van de stroom recupereren dan een privé-woning. Maar onze reststroom leveren we bijna gratis aan de leverancier. Dat is nu wel voor een deel gecompenseerd met de certificaten. Het is inderdaad niet logisch dat de teruggave van stroom met een WKK bijna niets oplevert, terwijl men met een fotovoltaïsche cel, door een terugdraaiende meter, een totale prijs terugkrijgt. Desondanks blijft WKK, door de lage terugverdientijd, voor bepaalde toepassingen toch interessant. We hebben in 1997 een micro-WKK geplaatst voor 300.000 Belgische frank. In 2001 waren we op break-even. Er is nu dus al een winst voor de huurders.

Omdat we het overschot niet terugleveren aan de mensen, hebben zij ook geen individuele meter nodig. De plaatsing daarvan was overigens te duur.

Mevrouw Mieke Vogels: Het voorstel om de investeringskosten te verdelen onder bouwmaatschappij en huurder is boeiend. Hebt u dat voorstel zelf al getest?

De heer Luc Stijnen: Neen. U bent de eerste die ervan hoort.

Mevrouw Mieke Vogels: Dan moeten we daar zeker rekening mee houden tijdens onze besprekingen.

De voorzitter: Dat is ook mijn eerste reflex.

De heer Luc Stijnen: Bouwmaatschappijen zijn vaak afgevlakt op één zestigste van het inkomen. Ik krijg

bouwmaatschappijen maar moeilijk gemotiveerd om een stap verder te zetten. De bouwmaatschappij investeert wel maar de huurder strijkt de winst op. Het huidige huurbesluit staat geen compensaties toe. Met mijn voorstel geef ik de voorzet, ik hoop dat de parlementsleden scoren.

IV. Gedachtewisseling met het oog op besluitvorming door de commissie ad hoc, 7 december 2005

De *voorzitter* herinnert aan de afspraak om tegen het einde van het jaar de resultaten van de hoorzittingen, die een zeer hoog niveau haalden, samen te vatten in een maatschappelijke visienota met probleemstelling en analyse. Iedere fractie kan wel haar accenten inbrengen. De plenaire behandeling, via een themadebat, zal dan vermoedelijk einde januari of begin februari kunnen plaatsvinden. Hij pleit ervoor te zoeken naar een zo breed mogelijke consensus met het oog op een motie van aanbeveling.

De heer *Jos Stassen* legt uit dat de conclusies en de voorstellen van zijn fractie weergegeven zijn in een tekst die werd geschreven door mevrouw Vogels en de heer Glorieux, dit alles met het oog op een motie van aanbeveling, want de problemen die moeten aangepakt worden, zijn reëel. Jammer genoeg zal men wellicht te laat komen voor deze winter, maar dan moeten er op zijn minst een aantal afspraken gemaakt worden voor de komende.

De gewaarborgde minimumregeling voor water-, gas- en elektriciteit wordt geregeld in het decreet van 1996, dat de lokale adviescommissies (LAC) opricht. Daarnaast is de energiemarkt geliberaliseerd. De vraag is hoe men het best omgaat met deze twee feiten.

Groen! stelt voor de LAC's de opdracht te geven de beslissing tot het afsluiten van gas en elektriciteit op te schorten tot 1 april 2006. Omdat een genomen beslissing niet meer gewijzigd kan worden, moeten onterechte afsluitingen worden voorkomen.

Daarnaast moeten de minister voor Energie en de minister voor Welzijn in overleg met de VVSG de criteria vastleggen waaraan elk dossier dat in het LAC wordt ingediend moet beantwoorden. Het dossier moet worden samengesteld door een maatschappelijke werker van de energiecel van het OCMW. Het moet minimaal die gegevens bevatten die het mogelijk maken te beslissen of het gaat om niet willen of niet kunnen betalen.

De minister van Energie moet de periode waarin niet mag worden afgesloten voldoende ruim bepalen en gelijk stellen voor gas, elektriciteit en water.

De eindverantwoordelijkheid voor de minimale energielevering ligt bij het OCMW. De OCMW's moeten zelfstandig en zonder administratieve lasten kunnen beslissen wie een verwarmingstoelage een bijdrage van het energiefonds, een stookoliebijdrage, en dergelijke krijgt. Dit moet aangekaart worden bij de federale overheid. Daarnaast moet een energiefonds gevormd worden waaruit de OCMW's kunnen putten. Federale en Vlaamse bevoegdheden moeten beter op elkaar worden afgestemd.

De energiedistributeurs hebben zich verenigd in Interregies en GeDIS om hun sociale opdracht uit te voeren. De vereniging van alle leveranciers moet als sociale leverancier optreden en een programma voor rationeel energieverbruik uitvoeren. Het is goed dat mensen worden gesteund om te vermijden dat ze onterecht worden afgesloten, maar veel van die mensen stoken als het ware met ramen en deuren open omdat ze in een slecht geïsoleerd huis wonen. De sociale leverancier moet daarom een programma starten om de woningen van zijn klanten te onderwerpen aan energieaudits en om een aangepast programma uit te werken om die woningen te isoleren.

De Vlaamse Regering moet een systeem uitwerken waarbij huurders evenveel blijven betalen na isolatie. De bedoeling daarvan is de investering in rationeel energieverbruik terug te laten betalen. Op die manier kan iedereen investeren in rationeel energieverbruik. De spreker vergelijkt het met een renteloze lening.

Groen! stelt voorts voor de Wooncode zo aan te passen dat de sociale huisvestingsmaatschappijen de mogelijkheid krijgen hun investeringen in rationeel energieverbruik voor de helft door te rekenen aan de huurder mits diens energieverbruik daalt. Sociale huisvestingsmaatschappijen worden zo gestimuleerd om te investeren.

Groen! vraagt de Vlaamse Regering basisprogramma's op te stellen voor isolatie zoals het vervangen van ramen en het plaatsen van dubbele beglazing. Een collectieve aanbesteding moet de prijs doen dalen. In Duitsland wordt dit systeem al toegepast: de overheid en de confederatie van de bouwnijverheid sluiten er jaarlijks een overeenkomst.

Het voorstel om afsluitingen te stoppen tot april 2006 is een maatregel op korte termijn. De andere

voorstellen moeten ertoe leiden dat de verschillende overheden hun bevoegdheden met elkaar in overeenstemming brengen zodat ze sneller en beter kunnen ingrijpen op basis van gelijke criteria. De maatregelen op lange termijn moeten ervoor zorgen dat de energiefacturen van de betrokkenen dalen. Omdat kansarmen onvoldoende belastingen betalen, zijn fiscale stimuli overbodig. Vandaar de alternatieve voorstellen.

De *voorzitter* vraagt aanvullende informatie te bezorgen over het Duitse systeem.

De heer *Bart Martens* vond de hoorzittingen bijzonder interessant. De sprekers hebben veel knelpunten naar voren geschoven en oplossingen aangereikt. In een volgende fase moeten de commissieleden de voorgestelde oplossingen in een beleidsaanbeveling gieten waar een grote meerderheid zich achter kan scharen.

Door de stijgende energieprijzen wordt de energiearmoede steeds acuter. Er moet een oplossing worden gezocht voor het verlies aan koopkracht dat de zwaksten daardoor lijden. Dat kan door de energiefactuur te laten dalen. Daarvoor zijn er twee manieren: maatregelen nemen waardoor de behoefte aan energie afneemt en lagere tarieven aanrekenen. Wie alsnog betalingsmoeilijkheden heeft, moet op een goed georganiseerde manier een minimale hoeveelheid energie krijgen en gesteund worden bij het aflossen van de schulden.

De gemiddelde sociale woning is slechter geïsoleerd en wordt minder efficiënt verwarmd dan de gemiddelde woning in Vlaanderen. Dat is ontoelaatbaar omdat sociale woningen bewoond worden door mensen die zich geen hoge energiefactuur kunnen permitteren.

In de recentste sociale woningen is wel rekening gehouden met de energieprestatie. Het probleem is het grootst in de sociale woningen gebouwd in de jaren 60, 70 of 80. De situatie van de private huurmarkt is wellicht nog erger. Ook daaraan moet verholpen worden. Zo zou men het Europese energiecertificaat voor de sociale huurwoning sneller dan in 2009 kunnen invoeren. Voorwaarde is dan wel dat er voldoende erkende energieauditors zijn om de certificaten af te leveren. De energiekosten vormen nu een verborgen huurprijs en zullen dankzij dit certificaat zichtbaar worden. Verhuurders zullen op die manier geneigd zijn te investeren zodat ze een gunstiger certificaat krijgen.

Ten tweede moeten de drempels weggewerkt worden die er nu bij sociale huisvestingsmaatschappijen zijn om te investeren in energiebesparing. Het sociaal huurbesluit plafonneert de huurprijs voor de relatief meerverdieners in sociale woningen op een bepaald percentage van het inkomen. Het gevolg is dat het doorrekenen van energie-investeringen door de huisvestingsmaatschappij in de huurprijs terecht komt bij sociaal zwakkeren. Dat weerhoudt vele huisvestingsmaatschappijen ervan om die energiebesparingsinvesteringen door te voeren. Met het nieuwe sociaal huurbesluit en de aanpassing van financieringsmechanismen voor sociale huisvestingsmaatschappijen moet nagegaan worden hoe men dat kan ondervangen. De heer Martens noemt het onverantwoord dat investeringen die minder kosten in termen van afschrijving dan ze opleveren aan een verlaagde energiefactuur en dus zorgen voor een netto koopkrachtverhoging voor de sociale huurders, niet of onvoldoende plaatsvinden.

De spreker wil ook nagaan in hoeverre er in gratis energieaudits kan voorzien worden voor de sociaal zwakkeren en in een pre- of cofinanciering van energiebesparingsmaatregelen binnen de sociale huursector. Het federale energiebesparingsfonds, dat momenteel in de Kamer besproken wordt, wil daar juist op inzetten.

De OCMW's, die via het Sociaal Fonds en het federale KB daarrond federale steun krijgen voor preventieve acties, moeten die acties slagvaardiger gaan doorvoeren. Er moet bijvoorbeeld nagegaan worden in hoeverre OCMW's energiezuinige toestellen kunnen leasen aan hun klanten.

Er moet ook worden nagegaan in hoeverre de distributienetbeheerders als derde betaler kunnen optreden voor de prefinanciering van bepaalde energiebesparingsinvesteringen, die ze dan laten terugbetalen met de lagere energiefactuur, en welke mix van maatregelen op de meest kostenefficiënte manier de grootste energiebesparing kan opleveren.

Naast de energievraagreductie is er natuurlijk ook de noodzaak om te komen tot lagere tarieven voor de doelgroep. Het is belangrijk dat beschermde klanten automatisch hun rechten toegekend krijgen. Sociale klanten kunnen genieten van een sociaal tarief. Ze moeten wel zelf aantonen dat ze daar recht op hebben en daarvoor de nodige attesten overmaken aan hun energieleverancier. Bovendien moet de hoogte van het sociale tarief effectief lager zijn dan de tarie-

ven die men op de markt kan vinden. Uit een onderzoek van Test-Aankoop blijkt dat mensen die recht hebben op een sociaal tarief voor stroom in 70 procent van de gevallen een goedkopere leverancier op de markt kunnen vinden. Dat is onaanvaardbaar. Op federaal niveau moet daarom het systeem van sociale tarieven worden aangepast: het moet automatisch worden toegekend en gegarandeerd lager liggen dan het goedkoopste markttarief. Mevrouw Magda De Meyer en de spreker hebben daarover in de Kamer en de Senaat een wetsvoorstel ingediend.

Niet iedereen die met energiearmoede geconfronteerd wordt, heeft recht op een sociaal tarief. Die mensen moeten hulp krijgen bij de leverancierskeuze. Een slimme keuze op de markt kan immers leiden tot gevoelig lagere tarieven. Helaas zijn het net de hoger opgeleiden die uit het ruime aanbod aan offertes de goedkoopste leverancier kunnen vinden. Op die manier ontstaat een Mattheuseffect: de voordelen van de vrije leverancierskeuze komen precies terecht bij mensen die weinig of geen problemen hebben om hun energiefactuur te betalen. De sociale huisvestingsmaatschappijen kunnen de sociaal zwakkeren helpen bij hun leverancierskeuze. Vandaag spelen ze die rol niet. De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM) heeft een collectief contract bedongen bij Electrabel, dat zelfs duurder is dan de meeste andere contracten voor een gemiddeld verbruik die op de markt te vinden zijn. Dat contract moet bovendien voor minimum twee jaar aangegaan worden. Het is dus een slecht contract, zowel in termen van prijs als van voorwaarden. Toch suggereert men in de brieven aan de sociale huurders dat ze een enorm voordeel genieten en dat het niet de moeite loont om een leveranciersvergelijking te maken. Dat is een zwaar gemiste kans: de sociale huisvestingssector had beter gewoon hulp aangeboden bij het zoeken naar de goedkoopste leverancier met de beste voorwaarden.

Bij de vrije leverancierskeuze mogen mensen niet voor verrassingen komen te staan. Als ze een contract tekenen bij een nieuwe leverancier op het moment dat hun contract bij de vorige nog niet is afgelopen, kunnen er problemen rijzen met verbrekingsvergoedingen. Minister Van den Bossche heeft op federaal vlak wel een gedragscode met de verschillende leveranciers afgesloten. Daarin staat onder meer dat de jaarlijkse eindfactuur moet vermelden hoeveel maanden men nog aan een bepaald contract vastzit. De spreker zou het beter vinden dat dit op elke factuur vermeld wordt. Leveranciers die een bepaald contract afsluiten moeten volgens de gedragscode ook nagaan of die klant niet meer aan een ander contract vasthangt. Maar in de praktijk gebeurt dat nagenoeg niet. De

gedragscode moet geëvalueerd en bijgestuurd worden. De leveranciers moeten er van overtuigd worden om de verbrekingsvergoeding te plafonneren.

Uiteraard zullen er nog altijd een pak mensen zijn met betalingsproblemen, die door hun leveranciers gedropt worden. Er moet in de eerste plaats voor worden gezorgd dat hun geen dropkosten worden aangerekend. Afsluitingen mogen niet in de winterperiode. Het is bovendien absurd dat een winter voor stroom anders is dan een winter voor gas. Er moet ook een procedure komen voor bijzondere weersomstandigheden buiten die periode.

In de werking van de LAC's zijn er veel verschillen. Sommige OCMW's hebben een zeer goede werking. Zo heeft dat van Gent een aparte energiecel die een sociaal onderzoek voert over elke persoon die op het LAC wordt uitgenodigd. Het zou nuttig zijn mocht de VVSG of de Vlaamse overheid de 'best practices' oplijsten en op basis daarvan de minimale criteria voor de werking van de LAC's vastleggen. Dat moet ook misbruik van de term 'klaarblijkelijke onwil' voorkomen. Volgens de spreker is afsluiting enkel verantwoord na een sociaal onderzoek.

Budgetmeters bieden heel wat voordelen, zowel op het vlak van budgetbeheer, als op dat van rationeel energieverbruik. Van zodra het technisch haalbaar is, moet het systeem naar gas worden uitgebreid. Het systeem moet klantvriendelijker worden. Er moeten meer en beter toegankelijke oplaadpunten komen. Ook na de kantooruren moet het mogelijk zijn om de budgetmeter op te laden. Er mogen geen kosten worden aangerekend voor het opladen zelf. Het moet mogelijk worden om met cash geld op te laden in het OCMW zelf. De huidige administratieve oplaadprocedure is veel te omslachtig.

De heer Martens verzet zich niet tegen de mogelijkheid om bij nieuwe sociale woningen standaard een budgetmeter te installeren. Dit kan als openbaardienstverplichting worden opgelegd aan de distributienetbeheerder. De doelgroep van bewoners van sociale woningen mag hierdoor niet worden gestigmatiseerd. De optie om van het systeem gebruik te maken, moet afhangen van de gebruiker zelf.

Mevrouw *Else De Wachter* sluit zich aan bij de uiteenzetting van de heer Martens. Er moet inderdaad gewerkt worden aan een vereenvoudiging van wat nu reeds bestaat.

De procedure voor de plaatsing van budgetmeters moet sneller verlopen. De fysieke afstand tot een

oplaadpunt is momenteel vaak te groot, vooral voor minder mobiele personen.

Er moet duidelijkheid worden gebracht over het begrip klaarblijkelijke onwil. In het ganse dossier van de LAC's is het sociaal onderzoek heel belangrijk. Een sociaal onderzoek op een eenvoudige manier brengen heeft een aanzienlijke preventieve waarde.

Er bestaan voor de werking van de OCMW's grote verschillen tussen grote en kleinere gemeenten. Kleinere gemeenten hebben vaak niet voldoende personeel. Daarom laten sommige OCMW's na om oplaadpunten te installeren. Er zou dan ook moeten worden bekeken of er voor kleinere gemeenten geen oplaadpunten kunnen komen in administratieve centra. Dit kan gekoppeld worden aan een energiepunt, waar men terecht kan voor vragen. Heel wat consumenten hebben het immers nog altijd moeilijk met het lezen van hun energiefactuur. Een energieombudsdienst, waarvoor in het verleden al bij herhaling is gepleit, zou een zeer goede zaak zijn.

Volgens de spreekster kan er door de verbetering van de woonkwaliteit preventief worden opgetreden. Hiertoe kunnen er renovatiepremies worden toegekend en kan er aan kwaliteitsbewaking worden gedaan. De energiefactuur zal daardoor lager worden. De sp.a-spiritfractie heeft hierover een voorstel klaar.

Mevrouw *Veerle Heeren* vond de hoorzittingen over energiearmoede zeer zinvol. Het probleem werd benaderd vanuit drie invalshoeken: wonen, welzijn en energie.

Er moet niet alleen aandacht worden besteed aan huurwoningen, maar ook aan woningen waarvan de bewoners eigenaar zijn. Ook deze bewoners leven soms in armoede. Vaak gaat het om senioren die de kracht, noch de middelen hebben om hun woning te renoveren.

Volgens de sector van de sociale woningbouw is het haalbaar om in elke sociale woning een budgetmeter te installeren. In dit kader moet er wel rekening mee gehouden worden dat sociale bouwmaatschappijen vandaag vaak reeds overbelast zijn. Er kunnen enkel bijkomende taken worden opgelegd, als er ook effectief middelen tegenover worden gesteld.

De voorwaarden van de groepscontracten die door de voogdijoverheid in de sociale woningbouw werden

afgesloten zijn soms minder gunstig dan de voorwaarden in gewone contracten. Dat is onaanvaardbaar. Veel sociale huurders hebben de materiële noch de intellectuele mogelijkheden om de verschillende leveranciers via het internet te vergelijken. De bouwmaatschappijen zouden in dit kader een rol kunnen spelen, maar enkel als daar de nodige middelen tegenover staan.

Ook gedurende de laatste jaren worden er nog woningen gebouwd van slechte kwaliteit. Dit is onder meer het geval voor de woningen van Domus Flandria. Er bestaan nog steeds recente woningen met elektrische verwarming. Dat is onaanvaardbaar. De overschakeling naar een andere verwarmingsbron is enkel mogelijk mits aanzienlijke renovatiekosten.

Om energievriendelijke investeringen te realiseren, is er een samenspel vereist tussen bouwmaatschappij, overheid en huurder. De heer Stijnen van Zonige Kempen heeft een voorstel gedaan om de kosten evenredig te verdelen, maar het is niet altijd realistisch om de sociale huurder de helft van de renovatiekosten te laten betalen. Deze huurders behoren immers vaak tot de sociaal zwakste groep.

Op zich is het geen probleem dat een inspanning wordt gevraagd aan kandidaat-huurders, maar ook de Vlaamse overheid zal een inspanning moeten doen, want niet alles kan afgewenteld worden op de bouwmaatschappij zelf. Het gaat tenslotte over investeren in duurzaamheid, niet alleen voor de huidige, maar vooral ook voor de nieuwe huurder.

Mevrouw *Hilde Eeckhout* denkt dat het inderdaad goed is om op basis van de 'best practices' een aantal minimale criteria op te stellen en de LAC's te stimuleren om zich erdoor te laten inspireren. Allicht is het niet nodig om het decreet aan te passen. Het is evident dat de winterperiode overal gelijkgeschakeld moet worden, eventueel kan de minister in bijzondere omstandigheden die periode aanpassen.

Uiteraard moet het sociale tarief lager zijn dan de andere. Dat kan best met een procentuele korting. Zo kan beter ingespeeld worden op dalingen of stijgingen. Budgetmeters zijn een goede zaak. Van zodra het op een veilige manier kan, kunnen ook budgetgasmeters geïntroduceerd worden. Er valt iets voor te zeggen om in alle sociale woningen budgetmeters te plaatsen. Nu is dat pas mogelijk na een beslissing van de LAC. Dat zal trouwens de kostprijs per budgetmeter drukken. Als de bewoner vlot de rekeningen

betaalt, kan hij of zij zelf beslissen om al dan niet met de budgetmeter te werken.

De spreekster denkt dat het nodig is om de OCMW's te overtuigen om cashbetalingen te aanvaarden zodat de 2,5 euro kosten vervallen. Er moet, eventueel bij de bestaande ombudsdiensten, een ombudsbureau Energie opgericht worden. Dat kan dan cijfers en klachten verzamelen.

Er moet worden onderzocht of men met zes ampère menswaardig kan leven. Tegelijk mag men het maximale stroomniveau niet te hoog instellen, want dan brengt men de betrokkenen nog meer in betalingsmoeilijkheden. Het moet ook een tijdelijke regeling blijven. Onderzoek is dus nodig.

Het klopt dat niet alleen huurwoningen maar ook andere woningen er slecht aan toe zijn. Ook die eigenaars moeten gemotiveerd worden tot innovatie. Dat zal niet eenvoudig zijn omdat niet alleen financiële motieven meespelen. Bejaarden zien bijvoorbeeld op tegen verbouwingen. Bij een gedeelde financiering zijn er alleen maar voordelen. Het energieverbruik daalt. De huurder betaalt meer huur maar minder energiekosten. De sociale huisvestingsmaatschappij krijgt niet alleen elke maand een deel van haar investeringen terug, ze verbetert ook haar patrimonium.

De heer *Felix Strackx* merkt niet veel meningsverschillen op in de diverse betogen. Hij denkt dan ook dat een eenparige motie van aanbeveling mogelijk is, maar pleit er wel voor om het te houden bij praktische voorstellen. Het centrale probleem is de elektriciteitsafsluitingen en niet de isolatiegraad. Tegen intentieverklaringen zoals een degelijke en energiezuinige woning voor alle Vlamingen zijn er geen bezwaren, maar er is meer nood aan realiseerbare voorstellen. De spreker stelt daarom voor om een lijst te maken van de voorstellen en na te gaan waarrond een consensus kan worden gevonden.

De heer *Jos Stassen* stelt voor om in twee fasen te werken en de minister eerst te vragen om de energieafsluitingen op te schorten tot ongeveer 1 april 2006. Snel ingrijpen is immers nodig. Vervolgens kunnen dan een aantal fundamentele aanbevelingen geformuleerd worden.

De *voorzitter* zegt dat minister Peeters akkoord gaat om deze winter geen energieaansluitingen meer af te sluiten. In de hoorzittingen is gebleken dat er in sommige gevallen zonder voldoende onderzoek tot

een afsluiting is beslist. Dat leidt tot menonwaardige omstandigheden. De voorzitter stelt voor om de minister vandaag nog een brief te schrijven om na te gaan hoe de recente onterechte afsluitingen ongedaan gemaakt kunnen worden. De minister heeft zich al bereid getoond om dat te onderzoeken, maar het is niet zo eenvoudig. De werkwijze bepalen is echter niet de taak van de commissie.

De heer *Pieter Huybrechts* vraagt hoe zal bepaald worden of iemand onterecht van het energienet afgesloten is en wie dat zal beslissen.

De *voorzitter* meent dat de LAC's daarin een belangrijke rol kunnen spelen, maar dat het er dan wel op aan komt zo snel mogelijk uniformiteit in Vlaanderen te krijgen met betrekking tot het sociaal onderzoek en de criteria die daarbij gehanteerd worden. Voorts zou de commissie de Vlaamse Regering ook kunnen aanbevelen bij de federale overheid aan te dringen op resultaatsverbintenissen voor de ondersteuning van de LAC-werking.

Mevrouw *Veerle Heeren* vraagt of het mogelijk is dat het parlement een initiatief neemt naar het programmadecreet toe. De *voorzitter* herinnert aan de belofte van minister Peeters om alles te bekijken wat haalbaar is en langs welke weg men het efficiëntst kan handelen, maar de minister heeft nog geen pasklaar antwoord. Precies daarom zou dit een sterk signaal zijn vanuit het parlement, zegt mevrouw *Heeren*. Zij erkent weliswaar dat het programmadecreet moet gebruikt worden waarvoor het dient, maar deze situatie is acuut. De *voorzitter* suggereert het idee eventueel op te nemen in de brief met suggesties, die deze middag vertrekt. De vraag zal in elk geval zijn wie een aantal dingen zal betalen, maar er moet toch geprobeerd worden nog deze winter een oplossing te vinden. Op zich is dat evenwel niet de opdracht van de commissie ad hoc, maar misschien kan het via Welzijn, Energie of Wonen.

De heer *Jos Stassen* merkt op dat decreetgevend werk grondig moet gebeuren, maar dit neemt volgens hem niet weg dat er een snelle oplossing moet komen voor de onterechte afsluitingen binnen de 56 procent afsluitingen. Hij dringt daarvoor aan op de constructieve medewerking van alle fracties.

Mevrouw *Hilde Eeckhout* preciseert dat het gaat om 56 procent beslissingen tot afsluiting, niet om afsluitingen. Men mag niet de indruk wekken dat het om een immens aantal gaat.

De *voorzitter* beklemtoont dat er in elk geval iets moet gebeuren voor wie ten onrechte werd afgesloten. Hij vraagt ook nog even aandacht voor de leesbaarheid van brieven. In Nederland zou men al veel verder staan met de transparantie van schriftelijke communicatie. Daar kan misschien iets van geleerd worden, wat dan kan meegenomen worden in de suggesties.

Wat de zes ampère betreft, dringt de voorzitter aan op gezinsmodulatie: de situatie van een alleenstaande verschilt van die van een gezin met vier of vijf kinderen. Hij is er voorts van overtuigd dat over zaken als dropkosten en sociale tarieven een brede consensus kan gevonden worden. Het zou mooi zijn mocht de commissie een eensgezind en dus sterk signaal geven. Fracties die een of ander detail nog willen versterken hebben daar achteraf nog alle ruimte toe. Maar eerst komt het erop aan dat een motie van aanbeveling wordt aangenomen die een referentie voor de komende jaren wordt.

De verslaggevers,

Hilde EECKHOUT
Bart MARTENS

De voorzitter,

Carl DECALUWE

BIJLAGE

Brief aan de Vlaamse minister van Openbare Werken,
Energie, Leefmilieu en Natuur

aan : De heer Kris Peeters
Vlaams minister van Openbare Werken, Energie,
Leefmilieu en Natuur
Graaf de Ferrarisgebouw - Koning Albert II-laan 20 bus1
1000 Brussel

Datum : 7 december 2005

ons kenmerk : Dec/com/lbo/2005-1207

Betreft : Energie en armoede – afsluiting van elektriciteit

Mijnheer de minister,

De commissie ad hoc Energiearmoede heeft ter voorbereiding van een maatschappelijke beleidsnota als basis voor een bespreking in de plenaire vergadering, recent een aantal hoorzittingen georganiseerd over de problematiek van armoede en energie.

Daarbij is gebleken dat in een niet onbelangrijk aantal gevallen mogelijk onterecht of zonder voorafgaand sociaal onderzoek is beslist de elektriciteit af te sluiten. Omdat die afsluiting is gebeurd voor de periode van 15 december-15 februari, moeten de betrokken personen de winter door zonder elektriciteit of met de minimumlevering van 6 ampère.

De commissie heeft er begrip voor dat in een aantal gevallen, bijvoorbeeld bij fraude, terecht tot afsluiting kan worden beslist. Zij vraagt echter unaniem om voor de mensen en gezinnen waarvoor de afsluiting blijkbaar onterecht is gebeurd, na te gaan welke maatregelen kunnen worden getroffen om die afsluiting op korte termijn ongedaan te maken.

Hoogachtend,

Carl Decaluwé
Voorzitter van de Commissie Energiearmoede
