



Vlaams
Parlement

stuk **738** (2010-2011) – Nr. 1
ingediend op 25 oktober 2010 (2010-2011)

Voorstel van resolutie

van de heren Bart Martens en Carl Decaluwe,
de dames Liesbeth Homans, Else De Wachter en Cindy Franssen,
de heer Marc Hendrickx en mevrouw Michèle Hostekint

betreffende de bestrijding van energiearmoede

TOELICHTING

De laatste jaren heeft het Vlaams Parlement veel aandacht besteed aan de problemen op het vlak van de energiearmoede. De oprichting van de ad-hoccommissie Energiearmoede tijdens de vorige legislatuur en de goedgekeurde motie van aanbeveling en resolutie die daaruit resulteerden, getuigen daarvan (*Parl. St.* VI. Parl. 2005-06, nr. 668/4; *Parl. St.* VI. Parl. 2007-08, nr. 1593/3 en nr. 1594/3). De meeste aanbevelingen werden ondertussen door de Vlaamse Regering uitgevoerd. De vorige regering maakte werk van heel wat aanbevelingen. Recent zorgde ook Vlaams minister Freya Van den Bossche dat er geen aardgasbudgetmeters zonder minimumlevering mogelijk zijn, en dat er werk gemaakt wordt van een realistische schuldafbouw. De Vlaamse Regering komt daarmee tegemoet aan belangrijke verzuchtingen van armoedeverenigingen.

Toch zijn daarmee de problemen van energiearmoede niet van de baan. Samenlevingsopbouw Antwerpen kaartte recent de problemen aan, en lanceerde onder het motto ‘Het is mijn energie!’ een petitieactie om problemen met sociale tarieven en in de dienstverlening van energieleveranciers aan te kaarten.

Dit voorstel van resolutie zoomt daarop in.

1. Sociale maximumprijs voor aardgas

Dit voorstel van resolutie wil de aandacht vestigen op de toekenning van de sociale maximumprijs voor aardgas binnen de sociale huisvesting. In het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, staat: “De sociale maximumprijs voor aardgas is van toepassing op huurders die een woongelegenheden betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas plaats vindt door middel van een collectieve installatie, wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij.”.

Vanaf 1 juli 2009 wordt de sociale maximumprijs automatisch toegekend. De Federale Overheidsdienst (FOD) Economie is bezig met het ontwikkelen van een systeem dat die automatische toekenning mogelijk maakt. Voor een aantal categorieën blijkt die automatische toekenning echter niet mogelijk te zijn, waaronder sociale huurders met een collectief verwarmingssysteem op aardgas. De automatische toekenning baseert zich op persoonlijke gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en bevat aldus geen collectieve gegevens. Het blijft dus ook in de toekomst een taak van de huisvestingsmaatschappijen en de VMSW (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen) om de sociale maximumprijs voor die sociale huurders aan te vragen.

Dat moet haalbaar zijn op voorwaarde dat er duidelijke informatie is voor de huisvestingsmaatschappijen en een eenvoudige aanvraagprocedure. De VMSW moet daar met de federale regulator (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas – CREG), de Vlaamse regulator (Vlaamse Regulering instantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt – VREG) en de leveranciers de nodige afspraken over maken. Dat zou eventueel kunnen uitmonden in de ontwikkeling van een eenvormig attest dat door de huisvestingsmaatschappijen kan worden ingediend bij de betreffende leverancier, en dat erkend wordt door de CREG.

In het verleden is er bovendien een probleem geweest in verband met de toekenning van de sociale maximumprijs voor aardgas voor sociale huurders die verwarmden via een CHM-

systeem (Collective Heating Management). In feite gaat het hier om een warmtefactuur, geen gasfactuur. De consumenten die met dat systeem verwarmen, genieten nu een mindering op hun factuur, het ‘voordeel sociaal tarief’ genaamd. Dat in plaats van de sociale maximumprijs te berekenen voor het aantal verbruikte kWh, wat niet enkel de transparantie verlaagt, maar ook controle zo goed als onmogelijk maakt.

2. Klantgerichte dienstverlening

De prijzen voor gas en elektriciteit zijn de laatste jaren fors gestegen. Ook wonen is veel duurder geworden. Een groot deel van de Vlamingen besteedt een derde en meer van het maandelijks inkomen aan woonkosten: huurgeld of afbetaling van een hypothecaire lening plus energierekening. Voor de armste groepen stijgen de kosten soms tot meer dan de helft van hun – al lage – inkomen. Bovendien worden klanten met een openstaande schuld niet geduld bij de commerciële leveranciers. Ze worden ‘gedropt’ als klant en komen bij de (duurdere) sociale leverancier terecht, tenzij ze een nieuwe commerciële leverancier vinden. Kan iemand ook bij de sociale leverancier zijn of haar rekeningen niet betalen, dan krijgt hij of zij een budgetmeter voor gas en elektriciteit. Heeft iemand geen geld om de elektriciteitsbudgetmeter op te laden, dan valt hij of zij terug op 10 ampère.

Energieproblemen hebben niet altijd te maken met betalingsmoeilijkheden vanwege te hoge facturen. Een extra probleem, naast het financiële, is dat het recht op energie ook bedreigd wordt door de moeilijke communicatie tussen de (zwakke) klant en zijn energieleverancier. De manier waarop (vooral de grotere) leveranciers hun dienstverlening organiseren, maakt het vaak enorm moeilijk, soms onmogelijk, om een ingewikkeld dossier te behandelen en gemaakte fouten recht te zetten: een problematische verhuis, betalen voor de winkel beneden, meerdere appartementen op één elektriciteitsmeter, betalingen die fout werden geboekt enzovoort. Zulke dossiers lopen vaak vast en kunnen consumenten in de problemen brengen. Energie is een recht, niet louter een verkoopproduct. Een goede dienstverlening is een noodzaak om dat recht te garanderen.

2.1. Callcenter

De meeste leveranciers zijn enkel te bereiken via post, mail of 078-lijnen. Post en mail zijn geen efficiënte middelen om te onderhandelen over een probleem, dus blijft enkel telefoneren over. Veel leveranciers besteden de organisatie van hun klantenlijn uit aan een callcenter. De expertise inzake energiedossiers is daar niet altijd even groot, en een callcenter is voor een leverancier eveneens een buffer. Klanten met een problematisch dossier krijgen niet automatisch een medewerker van de leverancier aan de lijn.

Een verbeterde dienstverlening bij de leverancier in eerste lijn vermijdt een te grote werklast bij de Ombudsdienst voor Energie, die in laatste instantie problemen tussen klanten en leveranciers moet kunnen oplossen.

Vaste dossierbeheerder

Een extra probleem is dat klanten bij een moeilijk dossier geen vaste contactpersoon of dossierbeheerder krijgen toegewezen. Bij elk telefoontje heeft men iemand anders aan de lijn die het hele verhaal moet horen, het vaak ook anders interpreteert, de gezette stappen enkel kort kan aflezen op het scherm (indien ze goed genoteerd zijn), en vaak ook andere oplossingen voorstelt. Klanten dienen soms tien keer te bellen, zonder effectieve oplossing. Een vaste, deskundige dossierbeheerder is bij moeilijke dossiers een absolute noodzaak.

Te duur

De 078-lijnen zijn bovendien duur, vooral voor mensen die niet beschikken over een vaste lijn en met de gsm moeten bellen. Er is met andere woorden een grote behoefte aan

betaalbare en eenvoudige communicatiewegen met de leveranciers.

Leveranciers kunnen lokale kantoren opzetten per regio waar ze actief zijn, zodat klanten in een face-to-facegesprek hun probleem kunnen toelichten en trachten tot een oplossing te komen.

2.2. *Recht op gratis elektriciteit*

Sinds 2003 hebben alle Vlamingen recht op 100 kWh gratis elektriciteit, vermeerderd met nog eens 100 kWh per gezinslid. Bij een op vijf gezinnen wordt die gratis stroom niet verrekend. Leveranciers geven als reden dat zij van de netbeheerder verouderde of geen informatie hebben doorgekregen over de gezinssamenstelling. Momenteel wordt het niet-toekennen enkel rechtgezet wanneer de klant daarvoor zelf contact opneemt met zijn leverancier. Slechts 68% van de gezinnen weet echter dat zij recht hebben op die gratis elektriciteit.

Een aantal voorstellen

- Komen tot een methode voor een automatische, snellere en meer accurate toekenning van gratis stroom, waarbij administratieve lasten en kosten tot een minimum worden beperkt. Daarvoor kan verwezen worden naar de aanbevelingen uit de resolutie van 16 april 2008 tot besluit van de werkzaamheden van de Commissie Energiearmoede over de gratis stroom (*Parl. St. Vl. Parl.* 2007-08, nr. 1594/3).
- Om te mogen leveren, krijgen leveranciers een erkenning van de VREG. Om die erkenning te krijgen, zouden extra voorwaarden gesteld kunnen worden omtrent de dienstverlening. Het voldoen aan die voorwaarden, kan worden nagegaan op basis van de bestaande jaarlijkse rapportage.
- Op de standaardverhuisdocumenten van leveranciers en de VREG het aantal gezinsleden opvragen.
- De gezinssamenstelling als standaardvraag opnemen in de draaiboeken van de callcenters waar leveranciers en distributienetbeheerders gebruik van maken en laten verifiëren bij het opvragen van de meterstanden en bij de facturatie.

2.3. *Onduidelijke facturatie*

Facturen moeten op dit moment aan bepaalde voorwaarden voldoen, zowel wat inhoud als leesbaarheid betreft (opgenomen in het Van den Bosscheakkoord). Toch laat vooral de leesbaarheid nog veel te wensen over.

Een tweede oorzaak van de onduidelijkheid is de manier waarop leveranciers foute facturen rechtzetten en daarover communiceren met de klant. Een informatieve brief die verduidelijkt wat er gebeurd is en wat nu werkelijk betaald/terugbetaald moet worden, wordt nooit toegevoegd.

In samenspraak met de federale overheid moet werk gemaakt worden van een vaste, uniforme, eenduidige factuuropbouw die door alle leveranciers moet worden gevolgd en die de leesbaarheid en vergelijkbaarheid van de facturen ten goede moet komen.

De dienstverlening van de energieleveranciers en het nakomen van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen is een blijvend aandachtspunt voor het Vlaams Parlement.

Wij vragen ook dat in het kader van de kosten-batenanalyse die Europese lidstaten moeten maken tegen september 2012 voor de uitrol van slimme meters, de nodige aandacht gaat naar de armoedeproblematiek. De ontwikkeling en de invoering van de nieuwe slimme meters, evenals de gevolgen ervan voor de verschillende consumenten en marktspelers, moeten diepgaand onderzocht worden.

Bart MARTENS
Carl DECALUWE
Liesbeth HOMANS
Else DE WACHTER
Cindy FRANSSEN
Marc HENDRICKX
Michèle HOSTEKINT

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie;
 - 2° het feit dat de automatische toekenning van sociale maximumprijzen niet voor alle categorieën zomaar mogelijk is;
 - 3° de soms gebrekkige dienstverlening bij energieleveranciers die kan leiden tot wan-toestanden;
 - 4° de verplichtingen, opgenomen in het Van den Bosscheakkoord inzake leesbaarheid en inhoud van energiefacturen;
 - 5° artikel 18bis van het Elektriciteitsdecreet waarin een sociale openbardienstverplichting opgelegd wordt aan de distributienetbeheerders, namelijk de verplichting om de nodige maatregelen te nemen opdat elke op zijn distributienet aangesloten huishoudelijke afnemer per kalenderjaar een hoeveelheid elektriciteit gratis ontvangt;
 - 6° het besluit van de Vlaamse Regering van 14 november 2003 tot vaststelling van de nadere regels voor de toekenning en de verrekening van gratis elektriciteit voor huishoudelijke afnemers (B.S. 26 november 2003), waarin aan de leverancier van elektriciteit de verplichting wordt opgelegd om deze gratis hoeveelheid elektriciteit te verrekenen op de eindafrekeningsfactuur van hun klanten;
- vraagt de Vlaamse Regering:
 - 1° de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) aan te sporen erop te blijven toezien dat alle sociale huurders die een woongelegenheid betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas plaatsvindt door middel van een collectieve installatie, de sociale maximumprijs voor aardgas krijgen;
 - 2° in overleg met de VMSW, de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Reguleringinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) en de leveranciers te komen tot werkbare afspraken voor een snelle en correcte toekenning van sociale maximumprijzen door alle huisvestingsmaatschappijen;
 - 3° de sociale maximumprijs voor aardgas ook op te leggen bij systemen met warmtelevering;
 - 4° extra voorwaarden met betrekking tot dienstverlening op te leggen aan leveranciers; in dat kader de leveranciers te verplichten om betaalbare, voor iedereen toegankelijke klachtenlijnen (bijvoorbeeld gratis nummer, regionale klantenkantoren enzovoort) te openen en te voorzien in een snelle en persoonlijke dienstverlening bij problemen (met vaste dossierbeheerder voor probleemdossiers);
 - 5° de VREG de dienstverlening van de energieleveranciers systematisch te laten monitoren en de bevindingen openbaar te maken;
 - 6° in samenspraak met de federale overheid werk te maken van een vaste, uniforme, eenduidige factuuropbouw die door alle leveranciers moet worden gevolgd en die de leesbaarheid en vergelijkbaarheid van de facturen ten goede moet komen;

- 7° te komen tot een optimalisatie van het systeem van gratis kWh;
- 8° in het kader van de kosten-batenanalyse die gemaakt moet worden met betrekking tot de invoering van slimme meters, de gevolgen voor de verschillende consumenten en marktspelers diepgaand te onderzoeken, met bijzondere aandacht voor de armoedeproblematiek.

Bart MARTENS
Carl DECALUWE
Liesbeth HOMANS
Else DE WACHTER
Cindy FRANSSEN
Marc HENDRICKX
Michèle HOSTEKINT