



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2015-2016) – Nr. 7
13 juli 2016 (2015-2016)

Verslag

namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening,
Energie en Dierenwelzijn
uitgebracht door Valerie Taeldeman en Johan Danen

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2015

Samenstelling van de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening, Energie en Dierenwelzijn:

Voorzitter: Tinne Rombouts.

Vaste leden:

Piet De Bruyn, Andries Gryffroy, Bart Nevens, Axel Ronse, Ludo Van Campenhout, Wilfried Vandaele; Robrecht Bothuyne, Lode Ceyskens, Tinne Rombouts, Valerie Taeldeman; Gwenny De Vroe, Lydia Peeters; Rob Beenders, Bruno Tobback; Hermes Sanctorum-Vandevoorde.

Plaatsvervangers:

Jelle Engelbosch, Sofie Joosen, Jos Lantmeeters, Jan Peumans, Grete Remen, Sabine Vermeulen; Sonja Claes, Jos De Meyer, Bart Dochy, Katrien Partyka; Mathias De Clercq, Willem-Frederik Schiltz; Bert Moyaers, Els Robeyns; Johan Danen.

Toegevoegde leden:

Stefaan Sintobin.

Documenten in het dossier:

- 41** (2015-2016) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen van de gedachtewisselingen

INHOUD

I.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
II.	Repliek van Bart Tommelein, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Begroting, Financiën en Energie.....	7
III.	Vragen en opmerkingen van de commissieleden	8
	1. Tussenkost van Rob Beenders.....	8
	2. Tussenkost van Johan Danen	8
	3. Tussenkost van Robrecht Bothuyne	9
	4. Tussenkost van Valerie Taeldeman	9
	5. Tussenkost van Bart Nevens	10
IV.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	10
V.	Aanvullende repliek van de minister	12
VI.	Aanvullende vragen en opmerkingen.....	13
	Gebruikte afkortingen	15
	Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening, Energie en Dierenwelzijn besprak op 1 juni 2016 het thema Energie van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2015 (*Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 41/1).

Aan de bespreking werd deelgenomen door Bart Tommelein, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Begroting, Financiën en Energie. De Vlaamse Ombudsdienst werd vertegenwoordigd door Vlaams ombudsman Bart Weekers en onderzoeker Wim Raeymaekers.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ten behoeve van deze bespreking aan de commissieleden een uittreksel uit zijn Jaarverslag 2015 en uit het Klachtenboek 2015. Het uittreksel is opgenomen in de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

I. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, brengt een toelichting van het verslag over 2015, dat hij ook zal actualiseren. Hij ziet er heel wat in dat veelzeggend is over de voorbije zes jaar. Hij staat in het laatste jaar van zijn mandaat en wil een overzicht bieden van die periode.

De bijdrage in het jaarverslag 2015 over energie begint met de absolute corebusiness, met name standpunten verzoenen. De ombudsman ziet hierin ook dé meerwaarde die de ombudsdienst biedt aan de Vlaamse overheid.

Er zijn altijd omstandigheden die een pragmatische oplossing behoeven. Een eerste situatie die is beschreven, betreft faillissementen van aannemersbedrijven die actief waren in het isoleren van spouwmuren. Een golf van klachten volgde bij de minister, Testaankoop, inspecteurs, media enzovoort. Al die actoren bij wie men terecht kan met onvrede, stuiten op hetzelfde probleem. Er waren spouwmuren geïsoleerd, maar er was niemand meer om een attest af te leveren, waardoor de betrokkenen niet langer aanspraak konden maken op een premie. De ombudsman probeert in dergelijke gevallen een aantal actoren samen te brengen en een oplossing te bewerkstelligen. Voor zowat zeventig gedupeerden is het zo mogelijk gemaakt dat via de info die bij de curator en het Vlaams Energieagentschap was binnengebracht en met wat bij Eandis, de verdeler van de premie, gekend was, extra controles werden uitgevoerd. Er zijn uiteindelijk nog een totaal van iets meer dan 43.000 euro premies toegekend. Bij onvrede krijgt men vaak te maken met verscheidene actoren.

Bij Energie heeft intussen een hele evolutie plaatsgevonden. Tussen 1998 en 2004 zijn "energie" en "elektriciteit" zelfs niet terug te vinden in de verslagen van de ombudsdienst. De markt was nog niet geliberaliseerd en Vlaanderen kende nog maar bitter weinig bevoegdheden ter zake. Na de liberalisering volgden de eerste interventies inzake Energie. De allereerste ging over de mededeling van de VREG die stelde zich niet te willen mengen in de zoektocht van het publiek naar vergelijkingen van energietarieven. De VREG achtte dit niet zijn taak. Het verslag van de ombudsdienst vermeldt dat de minister van de VREG verwacht dat hij dat wel zou doen. Intussen kan Vlaanderen al lang een beroep doen op de V-test. Het opnemen van de juiste verantwoordelijkheden door de juiste mensen, heeft derhalve wel impact, stelt de ombudsman. Zo kan de overheid dienstverlening aanbieden die niet meteen wordt verwacht, maar wel kan.

Falende overheidscommunicatie

In 2015 zijn er twee thema's aangeraakt. Het eerste is samengevat onder de noemer 'falende overheidscommunicatie'. De ombudsman ontdekte in zijn ambtsperiode dat ook hij niet op een eiland mag werken. Overheidscommunicatie is de absolute voorwaarde om iets te laten bewegen.

Er zijn in 2015 een aantal dossiers gepasseerd. Wat betreft de Vlaamse energielening en het prosumentarief zat de communicatie niet goed. Dat bracht ook mee dat de ombudsdienst uiteindelijk moest vaststellen dat met die onvrede niks meer kan gebeuren. De ombudsman refereert in dat verband aan het verhaal van iemand die de Vlaamse energielening wilde aanvragen, maar in een gemeente woonde waar die niet werd aangeboden. Ondanks alle inspanningen was de lening uiteindelijk pas in oktober beschikbaar in die gemeente, toen het voor die persoon al te laat was, omdat de respectieve aannemers niet zo lang wilden wachten. De ombudsdienst stelde dus dat de persoon in kwestie alleen nog kon opteren voor een andere, duurdere financieringsvorm. Dat is te vermijden door een goede communicatie.

Het prosumentarief vindt de ombudsman uiteindelijk een positief verhaal. Het is een goed voorbeeld voor de betere en meer actieve samenwerking met de VREG om de juiste informatie tot bij de mensen te krijgen, dit via FAQ's. In eerste instantie kwamen er een hele rist vragen binnen die dan door de ombudsdienst op deze, en door de VREG of het kabinet op gene wijze werden beantwoord. De ombudsdienst probeert steeds bij te dragen tot een goede communicatie. Intussen is via Google in de eerste vijf hits correcte informatie te vinden over de stand van zaken rond het prosumentarief. Zo hoort het ook. Alleen als er verwezen kan worden naar correcte informatie, kan men ook aan de slag met remediëring, stelt de ombudsman.

Klachtenbeeld Energie

Het klachtenbeeld bij de Vlaamse ombudsdienst laat zien dat ongeveer 10 percent van alle meldingen bij de ombudsdienst betrekking hebben op Energie. Het energieverhaal speelt dus bij de mensen. Voor de ombudsman zijn het VEA en de VREG de twee overheidsdiensten die doorgaans correct hun taak opnemen en vervullen. Er zijn heel weinig niet-verzoeningen in de dossiers die de ombudsman voorlegt, zo blijkt uit de monitoring. Vaak gaat het om onvrede over de onderliggende beleidskeuze, maar niet over de manier waarop die door beide instanties wordt uitgevoerd.

In de zomer van 2015 was er de mailing van de VREG aan eigenaars van zonnepanelen. Toen moesten alle zeilen bijgezet worden in verband met de omschakeling van alle eigenaars op een ander systeem door middel van registratie met de elektronische identiteitskaart, terwijl er geen scenario B was voor eigenaars die niet beschikten over een kaartlezer voor de elektronische identiteitskaart.

In het najaar 2015 kwamen de eerste vragen over de verhoogde bijdrage voor het Energiefonds. De informatie die burgers zochten, bleek ook in dat verband in eerste instantie niet tot bij hen te raken. De Vlaamse ombudsdienst werkte een FAQ uit om de juiste communicatie te voeren en zo de verantwoordelijkheid als ombudsdienst terdege in te vullen. De verhoogde bijdrage voor het Energiefonds is een typisch voorbeeld van modern overheidsbeleid. De overheid probeert al langer niet meer volledige producten in handen te houden. Bij analyse blijkt de overheid een bijdrage te verlangen van klanten van energiemaatschappijen en meer concreet van houders van afnamepunten. Vroeger zou ter zake een hele overheidsadministratie opgezet zijn voor de inning ervan. De inning gebeurt hier

via andere partners en met name via de elektriciteitsfactuur van de energieleveranciers. De ombudsman vindt het een slimme manier van overheidsdienstverlening die heel wat problemen vermijdt waarmee men anders wel te maken krijgt: met aparte aanslagbiljetten en dergelijke.

Anders zit het met de aanpak van onvrede ter zake. Men opteerde er enkele jaren geleden voor om een aparte ombudsman Energie aan te stellen, de heer Eric Houtman. Er is een perfecte samenwerking met de man, die zijn functie federaal geregeld ziet. Tot 1 maart 2016 kreeg hij vragen over de facturen en behandelde hij die ook. Sinds die datum krijgt hij ook vragen over de verhoogde energiebijdrage, heel concreet, bijvoorbeeld over exacte bedragen, foute meternummers en dergelijke praktische zaken. Formeel moet er geantwoord worden dat die vragen aan de Vlaamse ombudsman gesteld moeten worden, maar er is voor gekozen om het niet nog complexer te maken voor de burger. Daarom is in samenwerking met de VREG, de Vlaamse belastingdienst en de andere partners die erop aangesproken worden, afgesproken om één aanspreekpunt op te zetten. Er werden intussen afspraken gemaakt om Eric Houtman als centraal aanspreekpunt te profileren bij onvrede over de energiefactuur, met inbegrip van de aspecten betreffende de verhoogde energiebijdrage.

Opmerkingen over inhoudelijk beleid

Meer beleidsgericht zit in het verslag onder punt 1.6 de vraag om aandacht voor totaalrenovaties. Het gaat er hierbij om de burger een perspectief aan te reiken op langere termijn. Het is met de vele wijzigingen aan de stelsels niet eenvoudig om te blijven inschatten wat de totaalprijs of –tegemoetkoming zal zijn voor hun bouwproject. Dat signaal blijkt al enigszins opgepikt, stelt de ombudsman, met een verwijzing naar de combinatiebonus, zoals aangekondigd. Mits enige stabiliteit zijn dat het soort maatregelen die nodig zijn.

Heel wat klachtendossiers zitten bij Eandis en Infrax, die de energiepremies behandelen. Een aantal garanties die normaal zijn bij andere premies die in handen zijn van Wonen Vlaanderen, zoals de renovatiepremie, vormen het afwegingskader om knelpunten te herkennen, om mogelijke verwachtingen van burgers in te schatten en om remediëring rond op te bouwen. Bij de energiepremies kan die monitoring niet gebeuren. De netbeheerders rapporteren over wat ze toekennen, maar niet over wat geweigerd wordt. Er is dus geen zicht op weigeringspercentages, waar de grote uitval zit en waar het schoentje echt knelt. Onder minister Annemie Turtelboom was al enigszins toegezegd dat er stappen zouden worden ondernomen om een beter zicht te krijgen op de weigeringen. De ombudsman hoopt dat de nieuwe minister die overneemt. Hetzelfde geldt voor de rechtsbescherming. Mensen worden simpelweg afgewimpeld met de melding dat ze niet in aanmerking komen voor de premie.

Een markant verhaal draait rond een verstrenging van voorwaarden bij Eandis voor warmtepompen. Infrax blijkt dezelfde warmtepompen wel te ondersteunen, maar dat komt pas na een moeizaam zoekproces aan het licht. Dan komt een moeizaam proces op gang om uiteindelijk Eandis zo ver te krijgen dat het een toezegging doet en die bewuste pompen alsnog in aanmerking komen voor premies. Zo hoort dienstverlening niet te verlopen. De lat van de rechtsbescherming moet gelijk liggen. Dat verwacht de burger: de actoren die zelf onvrede zien, zouden daarop moeten reageren en actie ondernemen. Het is wat de ombudsman al zes jaar lang probeert te bewerkstelligen.

II. Repliek van Bart Tommelein, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Begroting, Financiën en Energie

Minister *Bart Tommelein* beseft dat de communicatie inzake Energie moet worden aangepakt, en wel prioritair. Hij wil absoluut de reeds voorgenomen stappen voortzetten en stelt dat degelijke communicatie naar de burger belangrijk is, zeker in een sector die voortdurend in beweging is. Veranderingsprocessen behoren goed meegedeeld en opgevolgd te worden.

2015 was een ongewoon jaar met heikele kwesties. Wat betreft de energieleningen is heel wat vertraging opgelopen door administratieve rompslomp. Het resultaat was wel positief, stipt de minister aan. Er is een boost in de energiebesparende investeringen. Men bereikt er ook de juiste doelgroepen mee, meent de minister. In twee gemeenten blijft men nog verstoken van die leningen. Hij heeft begrepen dat het gaat om eerder 'speciale' gemeenten.

Alles met betrekking tot het prosumententarief komt van de VREG, een onafhankelijke regulator. Dat betekent niet dat de minister hen niet aanmoedigt om op een transparante en correcte manier te communiceren. Dat ligt in de lijn van het gevoerde beleid op Vlaams niveau. Communicatie moet gestructureerd en gestroomlijnd zijn, maar mag geen propaganda zijn. Partijen die boodschappen uitspreken, voeren propaganda, maar overheden doen aan voorlichting, stelt de minister. De VREG moet voorlichten.

Medio 2015 was er toch een automatisch bericht toen was beslist over de afschaffing van de groenestroomcertificaten. Dat is te vermijden, stelt de minister. De regelgeving is duidelijk en eender welke communicatie die de beslissing zou kunnen ondermijnen, mag niet naar buiten komen.

Ook als er processen veranderen, bijvoorbeeld bij digitalisering, moet men zeker zijn dat alles en iedereen op elkaar is afgestemd. Zelfs voor één uitzondering, moet in een plan B worden voorzien, beaamt de minister. Ook dat is een zaak van de onafhankelijke regulator en het behoeft goede opvolging, oppert hij.

De verhoogde bijdrage voor het Energiefonds heeft tot vele vragen en opmerkingen geleid, vanuit alle hoeken. Er is heel wat over gecommuniceerd, al dan niet correct. Over een dergelijke belangrijke materie moet de burger zo goed en objectief mogelijk geïnformeerd worden. Het draagvlak voor hernieuwbare energie verdwijnt als er te veel verschillende en groteske politieke boodschappen worden verspreid. De mensen zien uiteindelijk door het bos de bomen niet meer. Dat hij vanuit een ander niveau in het ministerschap trad, geeft de minister een andere kijk op heel wat zaken.

Wat betreft het stelsel van de energiepremies is de ommezwaai al gebeurd en wordt er rekening gehouden met totaalrenovaties. Ze worden aangemoedigd en er wordt niet langer fragmentair gedacht. Ook de energiearmoede wordt aangepakt.

Met betrekking tot de energiepremies van de netbeheerders, moet erop worden toegezien dat er een voldoende lange overgangstermijn is. Het gaat niet op om mensen wijs te maken dat er niks meer zal veranderen. Voor mensen van wie de situatie niet meer kan worden veranderd, is het zaak om nog zo weinig mogelijk aan te passen. Aan de netbeheerders is de opdracht gegeven om over de energiepremies te communiceren, ook over de geweigerde. Het lijkt de minister belangrijk om dat op te pikken en een vergelijkbare rechtsbescherming uit te

werken, zoals die ook voor renovatiepremies wordt afgehandeld door de Vlaamse overheid.

De website over energiepremies vindt de minister zeer volledig, maar hij neemt graag nog verbeterpunten in acht. Een evaluatiemoment is voor hem een vanzelfsprekendheid. Remediëring waar nodig, ook.

Er is voor het eerst een armoedeplan in uitvoering. De minister wil erop toezien dat er gedegen opvolging is.

Vanuit zijn bevoegdheid voor Energie belooft minister Tommelein alvast oog te hebben voor correcte communicatie.

III. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

1. Tussenkoms van Rob Beenders

Rob Beenders bevestigt dat een vergelijking van de energiefacturen intussen eenvoudig kan en dat inderdaad elk zijn verantwoordelijkheid daarin moet dragen. Transparantie van die factuur blijft voor hem primordiaal. Het blijft een heikel punt voor veel mensen en het lid wil dat ze weten wat ze betalen en waarvoor. De transparantie moet doorgetrokken worden naar alle nieuwe maatregelen.

Heeft de ombudsman ook zicht op structurele klachten inzake samenaankoop van energie en falingen van firma's en dergelijke? Er is sprake van een kwaliteitsgarantie voor wie in een traject van samenaankoop stapt. Dat zou vastgelegd worden in een kwaliteitscharter. Is het mogelijk om op basis van die input alvast rekening te houden met dat kwaliteitscharter?

Communicatie zou voor de minister een speerpunt worden. Dat hoort Rob Beenders graag. De transitie van prosumentarief naar capaciteitstarief zit er allicht aan te komen. Het lid hoopt dat de lessen met het prosumentarief geleerd zijn en dat ze worden doorgetrokken naar het capaciteitstarief. Over de energiepremies zijn heel disparate data gecommuniceerd in 2015: over het tijdstip waarop energiepremies zouden aflopen, hervormd zouden worden enzovoort. Het is steeds weer uitgesteld. Rob Beenders raadt aan in de volgende maanden extra aandacht te besteden aan de juiste communicatie met het oog op het aflopende karakter tegen 1 januari 2017. De netbeheerders hebben de opdracht om een nieuw stelsel klaar te hebben tegen die datum. Mensen die willen investeren, moeten de spelregels kennen.

2. Tussenkoms van Johan Danen

Johan Danen stoort zich bij beleidsmakers vooral aan het feit dat er heel wat gecommuniceerd wordt over wat goed uitkomt, zoals het verstrekken van een energielening, maar dat men zich verschuilt als het gaat over minder populaire maatregelen. Dat lokt negatieve reacties uit waarover men dan verbaasd blijkt. De positieve communicatie heeft gunstige effecten op het draagvlak en dus begrijpt het lid dat ook wel. Hij hoopt dat men alvast leert uit de fouten. De schade loopt immers op als men dat niet doet.

De overheid moet betrouwbaar zijn. Het lid denkt dat mensen best bereid zijn om te betalen en bij te dragen, maar ze mogen niet het gevoel krijgen dat ze bedrogen worden, maar dat is volgens hem soms wel het geval. Hij is blij dat sommige premies en maatregelen die worden aangekondigd, een lange overgangsperiode hebben. Die vangt veel op. Te pas en te onpas zaken

veranderen, leidt tot onvrede en tot een standstill in energiebesparende investeringen. Danen pleit voor stabiliteit. De overgangperiode voor de aangekondigde wijzigingen in de energiepremies is voldoende lang, van 2014 tot begin 2017, maar anderhalf jaar lang zwijgen over wat er precies verandert, kan niet, vindt het lid.

Inzake de energiefactuur zit de hoofdmoot nog altijd bij het federale niveau, maar dat maakt mensen weinig uit. Danen blijft de complexiteit van de facturen stuitend vinden. Als er alsmaar meer Vlaamse heffingen bij komen, wordt ze alleen maar ingewikkelder. Het lid steunt dan ook het initiatief van de ombudsman om alles bij één centraal aanspreekpunt te concentreren. Hij ziet alleen liever wat meer transparantie en vraagt om de federale ombudsman voor Energie daartoe op te roepen. Heel wat maatregelen zijn al genomen, maar de energieleveranciers geven soms de indruk enkel het absolute minimum te doen door het zo ondoorzichtig mogelijk te maken.

Het energiearmoedeplan is aangekondigd en belangrijk, maar het lid betreurt dat er zo weinig middelen voor worden ingezet. Hij vraagt om een nauwe opvolging en vreest dat er nog heel wat signalen komen van mensen die hun factuur niet kunnen betalen. Het lid ondersteunt graag de aanpassingen aan de energieheffing die de minister heeft vooropgesteld, onder meer voor mensen die elektrisch verwarmen en niet zelden tot de sociaal kwetsbare groep in de maatschappij behoren. Hij hoopt op nog wat aanpassingen die neveneffecten wegwerken.

Met betrekking tot de energiepremies weet Johan Danen dat er voor een aantal energiebesparende maatregelen lijsten voorhanden zijn die aangeven wat alles kost: bijvoorbeeld spouwmuurisolatie of de gasinstallatie vervangen. Heel relevant is het vervangen van accumulatieverwarming. Daar is er geen indicatieve kostprijs voor. Er zijn wel extra premies. Hij vraagt om een ontzorgingstraject op te zetten. Veel mensen willen dat verwarmingssysteem vervangen maar beginnen er niet aan vanwege de onzekere kost. Daar kan een tandje bij worden gestoken, meent het lid. In het buitenland is men er vaak wel in geslaagd om die transitie door te zetten.

3. Tussenkost van Robrecht Bothuyne

Robrecht Bothuyne wil dat men toch alles op alles zet om ook de twee laatste gemeenten mee te krijgen wat betreft de energielening. Hij meent dat het aanbod beschikbaar moet zijn in elke uithoek van Vlaanderen, met of zonder medewerking van de betrokken gemeenten.

Wat betreft de verhoogde bijdrage voor het Energiefonds, heeft de minister een aantal aanpassingen in het vooruitzicht gesteld waarbij de communicatie niet echt vlotte. Het lid hoopt dat de effectieve realisatie er snel is, aangezien er al heel wat vragen klinken. Informatie vanwege de overheid moet correct en zo duidelijk mogelijk zijn.

4. Tussenkost van Valerie Taeldeman

Valerie Taeldeman hoort de ombudsman verklaren dat de aankondiging van minister Turtelboom om de premies te hervormen tegen 1 juli 2016, onzekerheid creëerde bij de mensen. Ze stelt vast dat sommige ondernemers daarvan handig gebruikmaakten om gezinnen er nog snel van te overtuigen om een contract te ondertekenen. Mensen zoeken immers zekerheid om de financiële impact van renovatieprojecten goed te kunnen inschatten. Hoe moet het lid de opmerking over de hervorming begrijpen? Moet sneller worden aangekondigd wanneer zo'n wijziging zal gebeuren? Was de informatie te onduidelijk? Hoe pakt men dergelijke communicatie het best aan? Premies kunnen niet ten eeuwigden dage

blijven bestaan. Soms moet er ingezet worden op nieuwe maatregelen om energiebesparing in de hand te werken. Hoe communiceert men het best?

CD&V zal het energiearmoedeplan bijzonder nauwgezet opvolgen. Er worden acties in het vooruitzicht gesteld en het lid hoopt dat er een goede monitoring kan zijn in de commissie. Wat met de communicatie ervan? Met de doelgroep over energiearmoede communiceren via heel klassieke instrumenten en kanalen, is vaak heel moeilijk: websites, persberichten enzovoort. Zijn er ideeën over hoe men die kwetsbare groep afnemers wil en kan bereiken?

5. Tussenkomst van Bart Nevens

Bart Nevens vond de schets van het gewijzigde energielandschap en de geschiedenis erachter, zeer adequaat. De ombudsman heeft de problemen goed aangepakt, de klachten gebundeld en oplossingen gezocht. Dat vindt hij alvast de manier om aan de burger duidelijk te maken dat er nog oplossingen geboden worden als er iets fout loopt.

Het lid stelt zich echter de vraag of er nog wel een federale ombudsman voor Energie nodig is. Hij ziet liever alles in handen van de Vlaamse ombudsman. Vlaanderen kreeg er al een rist bevoegdheden bij en Bart Nevens ziet ze graag allemaal aan Vlaamse kant gebundeld. Dan pas is het mogelijk om uit een mond te spreken en ervoor te zorgen dat er geen discrepanties zijn tussen wat op Vlaams en op federaal niveau gebeurt. Nu scheidt het verwarring. Alles bij de Vlaamse ombudsman, is duidelijker.

Er zijn energieprijzen van de netbeheerders en men weet hoeveel er zijn uitgedeeld. Over de premies die geweigerd zijn, is weinig bekend. Het lijkt het lid zinvol om erop toe te zien dat er rechtszekerheid komt en burgers eventueel een procedure kunnen aanvatten als ze menen recht te hebben op een premie. Er is een soort van natraject nodig zodat ook beleidsmakers kunnen zien waar bijsturing nodig is. Inzicht is essentieel om ook echt iets te doen. Ook voor de lokale besturen is informatie over de energieprijzen bijzonder interessant, stelt het lid. Gemeenten kunnen zelf een klimaatbeleid voeren en daarbij is het interessant om zich te baseren op de bestaande energieprijzen om extra stimuli te bieden aan de inwoners van de eigen gemeente, zonder dat het al te veel administratief werk vraagt. Zo verstrekten gemeenten reeds steun bij de installatie van zonnepanelen.

IV. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers stipt aan dat men er vooralsnog voor opteert de federale ombudsman voor Energie centraal te stellen bij klachten over de energiefactuur. Het gaat grotendeels om consumentenmaterie en dus om consumentenklachten die ook bij de gewone hoven en rechtbanken terecht komen. Er is federaal al wat meer eenmaking tussen de diverse ombudsmannen en consumentenbeslechtingsystemen. Dat is voor de burger interessant. Het lijkt in elk geval op korte termijn de beste oplossing. Al die instanties die met onvrede omgaan, hebben uiteindelijk pas zin en toegevoegde waarde als ze geschillen definitief kunnen oplossen. Samenwerking is daarbij onontbeerlijk, in vormen die het best aan de noden beantwoorden, zelfs als dat zou betekenen dat de Vlaamse ombudsman moet worden opgeheven. Het dient de burger als er op één duidelijke plaats een instantie staat die, in een helder kwaliteitssysteem met goede communicatie en klantendienst, toeziet op de definitieve oplossing van geschillen via niet-rechterlijke weg. Dat moet bereikt worden via samenwerking en desnoods via fusie. Men vindt in de ombudsman een groot voorstander van die doelgerichte weg. Als hij een tweede mandaat aanvat, wordt dat het mantra tot

2022. Dan wil hij vooruitgang geboekt weten en niet langer een versnipperd landschap hebben dat alle kanten op gaat. Het moet meer slagkracht bieden dan nu aanwezig is bij al de instanties die geschillen niet-gerechtelijk proberen te beslechten.

De communicatie ten aanzien van de kwetsbare doelgroep in de energiearmoede, is een heikele kwestie, erkent ook de ombudsman. Dat geldt ook voor waterafsluitingen. Hij ziet geen pasklare oplossing. Intermediarissen spelen zeker een grote rol. De mensen die tussen de overheid en de mensen zelf staan, moeten wel goed ingelicht zijn en dan kunnen hun signalen in twee richtingen gelezen worden. Als overheid tot bij de personen in armoede raken, is moeilijker. Daarnaast is nog heel wat winst mogelijk op het gebied van automatische toekenning van rechten. Die behelst niet alleen mensen in armoede. De ombudsman vermaant dat het automatisch toewijzen van plichten vaak makkelijker gaat dan het toekennen van rechten. Hij denkt dan aan de databank van mensen die hun woning niet op het juiste EPB-niveau krijgen. Boetes volgen vlotjes, en die bestraffing moet ook kunnen voor de heer Weekers. De databank wordt echter niet aangewend als het erom gaat aan mensen die wel de moeite gedaan hebben om beter te doen dan het gevraagde energieniveau, de voorziene premie uit te keren. Premies uitbetalen is lastiger, zo blijkt. En dat roept vragen op.

Wat de energieprijzen en de communicatie hierover betreft, zijn er altijd snuggere spelers die weten in te spelen op evoluties en aanzuigeffecten. Het doet zich in alle domeinen voor. Men probeert de overheidsdiensten ertoe aan te zetten eens net dat beetje meer te doen. Goede communicatie maakt dat mensen allicht niet direct zouden ingaan op die handige verkopers. Duidelijkheid is het motto en soms moet er opgetreden worden. De ombudsman denkt ook aan mensen die indruk proberen te maken met het logo van de Vlaamse overheid, zoals aannemers die zo willen aangeven dat ze 'kwaliteit' brengen of een preferentiële positie claimen. Men wil er vaak wel iets aan doen, maar dat zou dan ook moeten gebeuren.

De heer *Wim Raeymaekers* voegt eraan toe dat het bij de energieprijzen vaak de praktijk was om op het einde van het jaar, in oktober of november, over aanpassingen te beslissen. Die traden dan in werking op 1 januari van het volgende jaar. Dat maakte dat mensen soms nog in ijltempo de beslissing namen om toch de oude premie te genieten. Het is echter de laatste factuur die bepaalt welk premiesysteem zal worden toegepast. Al was de beslissing dan nog genomen in oktober of november, met aannemers kon het alsnog duren tot in het voorjaar tot de eindfactuur er was. Zo kwamen de burgers toch nog in het mogelijk minder gunstige premiestelsel terecht en werden er klachten geformuleerd omdat hun rekening niet meer klopte.

De nieuwe aankondiging in verband met de energieprijzen betekent meteen een hele verbetering, want er zijn nu al tabellen die aangeven wat de premies zullen zijn in 2017, 2018 en 2019. Wie renoveert en een beroep doet op premies, doet niet alles in een jaar. Nu kan men berekenen wat eventueel uitgesteld kan worden om van een mogelijk beter premiemoment te genieten. De Vlaamse ombudsdienst hoopt dan ook in 2017 bijkomend voor 2020 een zicht op de premies te krijgen zodat het premieoverzicht steeds een aantal jaren vooruit loopt. Het perspectief voor verbouwers moet altijd ruimer zijn dan voor één jaar. Dat moet het doel zijn. Nu is er intussen dat perspectief en staan de stimuli vast voor een zekere periode.

Over de samenaankopen komen er inderdaad klachten binnen, zij het op diverse terreinen. Bij de samenaankoop voor energie van de provincie Antwerpen werd geklaagd over het tarief dat werd voorgehouden en dat initieel werd aangere-

kend. Die klacht is direct gelinkt aan de factuur en dan wordt er meteen contact gelegd met de federale ombudsman voor Energie. Hij bekijkt dat dan verder. In voorliggend geval was er door de energieleverancier wel degelijk een fout gemaakt die is rechtgezet.

Andere klachten over samenaankoop betreffen de snelle invoering van een maatregel, zoals in de provincie Antwerpen het geval was voor de samenaankoop van PV-panelen eind 2014. Toen de samenaankoop van start ging, was er nog helemaal geen sprake van het afschaffen van de groenestroomcertificaten voor kleine huishoudelijke installaties. Bij de uitvoering van de samenaankoop, een eind in 2015, lagen heel wat panelen wel tijdig op het dak, zijnde vóór 14 juni 2015, maar het besef dat het de keuring was die telde, ontbrak. De beslissing is dan ook heel snel genomen en gepubliceerd: op 4 juni beslist en na tien dagen in werking getreden. Heel wat mensen hebben zo hun groenestroomcertificaten gemist. Communicatiegewijs zijn daar kansen gemist.

Een ander probleem gaat over samenaankopen die door overheden worden georganiseerd. Mensen doen daarna ook nog een beroep op de firma's die betrouwbaar worden geacht omdat ze al eerder instonden voor een door de overheid georganiseerde samenaankoop. Sommige van die firma's gaan naderhand dan toch failliet en dat geeft problemen. Een samenaankoop wekt verwachtingen en scheidt vertrouwen, hetgeen echter niet altijd terecht is, zoals uit de praktijk blijkt

Wat betreft de energiefactuur voerde de spreker net nog een gesprek met de VREG. Mensen die hun meterstanden niet doorgeven, krijgen een schatting. In het nieuwe technische reglement is er een nieuwe regeling die korter op de bal speelt. De VREG stelt dan voor dat op de factuur een bijkomend zinnetje wordt vermeld dat aangeeft dat het verbruik geschat is, om verwarring te voorkomen. Het is louter een suggestie aan de leveranciers, maar het kan niet verplicht worden. Dat vindt de heer Raeymaekers jammer. Leveranciers hoeven niet te vermelden dat het om een schatting van de meterstand gaat. Aan de minister geeft hij de raad om de VREG meer tools aan te reiken die hem meer impact geven op wat er ter verduidelijking op de factuur komt.

V. Aanvullende repliek van de minister

Minister *Bart Tommelein* is het ermee eens dat communicatie over de energiepremies cruciaal is. De beslissing van luttele weken geleden werd meteen opgenomen door vakbladen, websites, aannemers enzovoort.

De sociale huizen en de energieloketten aan die sociale huizen, maar ook de energiesnoeiërs moeten inderdaad voldoende op de hoogte zijn, beaamt de minister. Het zijn niet-traditionele informatiekanaal en de minister gelooft er wel in om het hele palet te bespelen. Er moet via digitale weg en via geprinte versies gecommuniceerd worden, maar ook via installateurs, energiehuizen en sociale huizen. Dan bereikt men volgens de minister de grootste groep, al blijft er altijd een moeilijker te bereiken groep bestaan die aandacht moet krijgen.

Communicatie is ook moeilijke boodschappen brengen. Het politieke debat moet ook zuiver blijven, oppert de minister. Zo kwam er bij de aankondiging dat er aanpassingen zullen gebeuren aan de energieheffing, meteen een discussie op gang over de sociaal zwakkeren. De minister herinnert eraan dat er een bepaalde groep van gezinnen is, die meer dan 220.000 mensen beslaat, die de facto het sociaal tarief van 25 euro betaalt. Daarbij wordt ook geroepen dat er een groep is die 770 euro moet betalen. De minister benadrukt dat mensen uit de sociaal zwakkere groep daarvoor niet hoeven te vrezen. Zij hebben altijd het sociaal

tarief: die groep is vastgelegd. De minister heeft het er moeilijk mee dat men de indruk wil wekken dat de sociaal zwakkeren geraakt zouden worden door neveneffecten. Dat klopt niet! De minister reikt dan ook de hand om eerlijk en correct te communiceren. De sociaal zwakkeren worden wel degelijk gespaard inzake de energieheffing.

Een betrouwbare overheid is van levensbelang en de transitieperiode ook. Veranderingen aankondigen en dan de nodige tijd bieden om het gedrag aan te passen, vindt de minister ook een goed punt. Zelf houdt hij niet van beslissingen met onmiddellijke ingang en nog minder van retroactiviteit. Tegelijk merkt de minister op het terrein wel dat ook installateurs en wie zaken wil doen, vaak dingen verzwijgen. Het is ook hun verantwoordelijkheid om te melden dat bijvoorbeeld een keuring niet meer tijdig kan. Dat moet ook onder de loep worden genomen, stelt de minister, want niet alleen de overheid moet betrouwbaar zijn.

Alles wat energiepremies betreft, ligt intussen vast tot 2020. Ze lopen ook niet langer, omdat bijstellingen mogelijk moeten zijn. Subsidiëring en premies zijn beperkt in de tijd. Als er nieuwe premies zijn, zal de transitieperiode allicht liefst zo kort mogelijk zijn, grapt de minister. Duidelijkheid in alles is de sleutel. Men moet weten tot wanneer premies lopen en er moet tijd zijn voor aanpassing.

Elektrische verwarming is een probleem, al probeert men op verschillende manieren af te bouwen. Er zijn premies en zelfs dubbele premies voor warmtepompen. Er zijn mogelijkheden, maar toch is het een werk van lange adem, weet minister Tommelein. De bevolking moet wel weten dat de overheid elektrisch verwarmen niet aanmoedigt.

De minister pleit voor zuiver woordgebruik. Wat betreft de onduidelijkheid van de factuur is er een federaal consumentenakkoord dat eind 2016 opnieuw wordt bekeken. Het valt onder de bevoegdheid van federaal minister Kris Peeters.

De procedures en administratieve afwikkeling van de energieleningen wil de minister alvast herbekijken en misschien zelfs de modaliteiten. De minister belooft alles tijdig en vooraf aan te kondigen. De energieleningen zijn een succes.

De minister bevestigt dat er voor de weigeringen van premies in de toekomst een regeling komt zodat er een zicht op is en ze degelijk gemotiveerd worden.

VI. Aanvullende vragen en opmerkingen

Johan Danen wil zeker erkennen dat de allerzwaksten een lage premie betalen. De groep mensen die een risico lopen op energiearmoede of al tot die groep behoren, is evenwel dubbel zo groot. Het lid vindt het zeer frappant dat de ene persoon 25 euro kan betalen terwijl iemand die amper meer verdient en risico loopt op energiearmoede, dan weer 770 euro betaalt. Dat vindt hij een spijtige situatie, al verheugt het hem te horen dat de minister er iets aan wil doen. Ook hij hoopt op wederzijdse eerlijkheid en houdt even graag het woordgebruik zuiver. Het lid geeft nog even mee dat men hem niet op leugens of onwaarheden zal betrappen, maar dat hij niet verantwoordelijk is voor wat kranten ervan maken.

Ook wat elektrische verwarming betreft, reikt het lid de minister de hand. Hij sprak met verschillende installateurs en armoedeverenigingen. Het blijkt bijzonder moeilijk om mensen ervan te overtuigen hun elektrische verwarming te vervangen door een alternatief. Er gaan te grote onzekerheden mee gepaard. Het lid doet een warme oproep om ontzorging te bewerkstelligen. De premies die

worden uitgereikt om elektrische verwarming te vervangen, zijn volgens hem op een hand te tellen. Het is zaak om een versnelling hoger te schakelen omdat de oude verwarmingen van de jaren 70 eruit moeten.

Minister *Bart Tommelein* zou niet durven te stellen dat de heer Danen liegt of flauwekul verkoopt. Hij wil alleen pleiten voor een zuiver en helder woordgebruik door alle partijen. Hij erkent het belang van transparantie.

Tinne ROMBOUTS,
voorzitter

Valerie TAELEMAN
Johan DANEN,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

EPB	energieprestatie en binnenklimaat
FAQ	frequently asked questions
PV	photovoltaic
VEA	Vlaams Energieagentschap
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt