

② Sociale Zaken



Gewaarborgde toegang tot energie voor alle Brusselaars!

Carine Stassen,
verantwoordelijke van de dienst
Sociale Zaken bij BRUGEL.

Bekijk de
video online



De gas- en elektriciteitsordonnantie voorziet in de bescherming van de Brusselse huishoudelijke afnemer. Daarnaast heeft de federale overheid meerdere maatregelen ingevoerd om deze bescherming te garanderen, zoals het specifiek sociaal tarief en het Energiefonds, dat subsidies verstrekt aan de OCMW's. De dienst Sociale Zaken van BRUGEL gaat de goede werking van de verschillende regionale maatregelen na en doet aan de Regering verbetervoorstellen om de toegang tot energie voor alle Brusselaars te garanderen.

Bescherming van de huishoudelijke verbruiker

De Brusselse bescherming is opgebouwd rond vier pijlers: de verplichting voor leveranciers om een aanbod te doen, hun verplichting om driejaarlijkse contracten aan te bieden, de toekenning op vrijwillige basis van het gewestelijk statuut van beschermde afnemer en de onmogelijkheid om een contract te ontbinden zonder een beslissing van de vrederechter.

Verbeteringsmogelijkheden

De dienst Sociale Zaken geeft presentaties aan maatschappelijk werkers om de beschermingsmechanismen toe te lichten en voert daarnaast al meerdere jaren een constructieve dialoog met de leveranciers, de de distributienetbeheerder (DNB), de OCMW's en de

vrederechters. Deze ontmoetingen en bijeenkomsten laten ons toe problemen te bespreken en voeling te houden met de situatie "op het terrein", zodat we vaststellingen kunnen doen en verbeterpunten kunnen vinden. Deze interacties zijn van fundamenteel belang voor BRUGEL en maken het mogelijk om gebreken te identificeren. BRUGEL voert dan studies uit en doet voorstellen voor verbetering.

In dit verband voerde BRUGEL in 2016 op verzoek van de Regering een studie uit over de solidaire tarifiering, naast een sociaal-economische analyse van de noodzaak van een buurtloket. De dienst ging op eigen initiatief ook over tot een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de procedures voor de vrederechter inzake energie. Tot slot nam BRUGEL ook deel aan diverse rondetafelgesprekken met andere regulatoren en spelers op het terrein over energiearmoede in brede zin.

Valorisatie van het statuut van beschermde klant

In 2016 stelde BRUGEL belangrijke verschillen vast tussen het aantal gezinnen dat het statuut van beschermde klant geniet (2.100) en het aantal gezinnen waarvan de meter is uitgerust met een vermogensbegrenzer (25.000). De Koning Boudewijnstichting bracht op haar beurt naar voren dat 80.000 Brusselse gezinnen in energiearmoede leefden.

BRUGEL vroeg zich toen af welke maatregelen konden worden genomen om het statuut van beschermde klant

Federaal Fonds Gas en Elektriciteit

(Fonds Vande Lanotte)

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest krijgt jaarlijks een dotatie van ruim 9 miljoen euro. Een deel van dit bedrag wordt gebruikt voor de financiering van begeleidingsteams. Een ander deel wordt aan de OCMW's toegekend om financiële steun te kunnen bieden aan burgers die te kampen hebben met energiearmoede. In Brussel is dit federale fonds van het grootste belang, want het financiert vrijwel alle energiecellen en de sociale voorzieningen.

De toegekende budgetten worden voor 100 % gebruikt.

Beschermde afnemers

BRUGEL kreeg in 2016 164 aanvragen voor het statuut van beschermde afnemer en kende 66 statuten toe. In 2015 waren dat er 62. Deze toekenningsopdracht is sterk geëvolueerd naar een informatieopdracht aan klanten met betalingsproblemen. Via het gratis nummer dat BRUGEL ter beschikking stelt, stellen veel klanten de dienst vragen over de te doorlopen procedures om te worden beschermd tegen afsluiting, over het effect van een vermogensbegrenzer en over het specifiek sociaal tarief.

SOCIALE ZAKEN

aantrekkelijker te maken. Dat statuut is immers een belangrijke krachtlijn voor de bescherming van de Brusselse consument.

BRUGEL stelde vast dat verschillende factoren het statuut minder aantrekkelijk maken zoals de aanzienlijke administratieve investering voor de klant, de verplichte plaatsing van een vermogensbegrenzer en het risico om het maximumtarief te moeten betalen. De voordelen verbonden aan het statuut worden daarentegen niet duidelijk herkend. Het voorgestelde tarief is niet aantrekkelijk genoeg en weegt voor de klant niet op tegen de aan het statuut verbonden beperkingen.

Daarom heeft BRUGEL de volgende twee voortellen geformuleerd: enerzijds de afschaffing van de vermogensbegrenzer voor alle gezinnen en anderzijds het vastleggen van een aantrekkelijk regionaal sociaal tarief dat aanzienlijk lager is dan het commercieel tarief.

Paradoxaal fenomeen

Voor het jaar 2016 bracht BRUGEL ook een paradoxaal fenomeen aan het licht: terwijl het aantal aanvragen tot afsluiting gelijk bleef (1.615 in 2015 en 2016), is het aantal effectieve afsluitingen van de bevoorradingspunten, na een beslissing van de vrederechter afgenomen in vergelijking met 2015 (1.120 in 2016 tegenover 1.400 in 2015). Dit verschil is waarschijnlijk te verklaren doordat de klanten die met afsluiting worden bedreigd sneller van leverancier kunnen veranderen.

Aanhoudend zorgwekkende cijfers

In vergelijking met 2015 blijven de in 2016 vastgestelde trends relatief stabiel, maar ze bevestigen de aanhoudende energiearmoede. De cijfers wijzen uit dat 48 % van de Brusselse gezinnen (245.000 gezinnen) een herinnering kreeg en 20 % een ingebrekestelling. Een nadere analyse van deze gegevens wijst uit dat het gaat om een toename van de kleine schulden en van inactieve klanten (klanten die van leverancier zijn veranderd zonder hun schulden te betalen).

Openbare dienstverplichtingen

De wetgever legt de marktspelers (zowel de leveranciers als de netbeheerders) ook openbare dienstverplichtingen (ODV) op. Die worden door BRUGEL opgevolgd en gecontroleerd. De dienst stelt jaarlijks een rapport op over de "marktgegevens" met betrekking tot de huishoudelijke afnemer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Op basis van een contextuele en systemische analyse van deze gegevens kan de dienst een reeks vaststellingen doen en de sociaal-economische ontwikkelingen in beeld brengen.

Daarnaast analyseert BRUGEL jaarlijks het programma van SIBELGA voor de implementatie van zijn ODV alvorens het door de Regering wordt goedgekeurd en stelt het een advies op over het door de DNB opgestelde uitvoeringsverslag alvorens dat aan het parlement wordt voorgelegd.