



OOSTENDE
DE STAD
AAN ZEE

24.01.24

GBO WEBINAR: ENERGIE

OOSTENDE.BE

WELZIJN

PRAKTISCH

- voor een rustiger beeld en ervaring: graag camera's & micro's uit
- de webinar wordt opgenomen, ze kan later bekeken worden op de webpagina's van de verschillende gbo's
- de vragen via het inschrijvingsformulier worden zoveel als mogelijk binnen de presentatie beantwoord, indien niet, op het einde van de webinar is er een Q&A
- vragen tijdens de webinar, graag in de chat, ze worden gecapteerd en op het einde beantwoord

GBO WEBINAR: 'ENERGIE ALS RECHT EN DE STRIJD TEGEN ENERGIEARMOEDE'

- welkom & praktische richtlijnen
- webinars in samenwerkingsverband
- wat wensen wij te realiseren met het GBO (West Vlaanderen)
- jaarplanning
- energiearmoede
 - definitie
 - context, evolutie, hoe lokaal het verschil maken
 - good practice: samenwerking dienst rechtenverkenning en energiehuis Oostende – ten laste name energiefactuur
 - Lokale adviescommissie – Fluvius
 - Sociaal tarief
 - Q & A

GBO WEST – VLAANDEREN - WELKOM

- samenwerking alle GBO's binnen West Vlaanderen

- W13, Midwest en RiTS, Oostende-Bredene, Westhoek – Westkust & Polder, Oostkust, Brugge en WE40

- de webinars zijn uitstekende manieren om op geregelde tijdstippen aan een groot publiek van zorg- en hulpverleners binnen West-Vlaanderen een recht in de kijker te plaatsen

- waarom belangrijk?

- Krachten bundelen=efficiënter werken
- Hulpverleners informeren
- Recht bij de burger brengen
- Begrijpbaar voor de doelgroep?
- Verspreiden via nieuwsbrieven ELZ's, GBO+, sociale organisaties

GBO, HET GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

- **Onderbescherming tegen gaan**
- **Zorgen dat de mensen bij de juiste dienst terechtkomen**
- **Heropfrissen van rechten/nieuwe benamingen/actualisatie**

GBO, HET GEINTEGREERD BREED ONTHAAL - JAARPLANNING

- Maart 2024: Wonen – focus op premies
- Mei 2024: bewindvoering
- September 2024: hoe kies je het goedkoopste internet/telefonie
- November 2024: zorgbudget voor ouderen
- Inschrijvingsformulier wordt door je lokaal GBO bezorgd – link en teams uitnodiging via mail – *let op juiste spelling van je mailadres: anders krijg je de link niet (!)*



OOSTENDE
DE STAD
AAN ZEE

24.01.24



ENERGIEARMOEDE

OOSTENDE.BE

WELZIJN

ENERGIEARMOEDE

- Wat is dat?

- energiefactuur te hoog in verhouding beschikbaar inkomen
- te lage energiefactuur (angst teveel te betalen)
- twee gevolgen:
 - participatie
 - menselijke waardigheid

- Wie is getroffen?

- 14,8% Vlaamse gezinnen in 2021
 - In Wallonië (28,8%) en Brussel (27,4%) hoger
 - Opmerkelijk: ondanks energiecrisis dalende trend in Vlaanderen!
- 50.000 gezinnen nemen per maand contact op met hun leverancier wegens betalingsmoeilijkheden

ENERGIEARMOEDE - CONTEXT



Versaaming energiefactuur school © Getty Images

Meer dan 50.000 gezinnen per maand kunnen energiefactuur niet betalen

Het aantal mensen dat hun gas- en elektriciteitsfactuur niet meer kunnen betalen, neemt snel toe. Elke maand vragen nu 50 tot 60.000 Belgen uitstel van betaling of een afbetalingsplan aan. Vorig jaar in september waren er dat nog 40.000.



Witazou Scarpino

Gemiddelde energiefactuur verder gedaald: elektriciteit ruim 500 euro en gas bijna 1.000 euro goedkoper per jaar

De gemiddelde jaarfacturen van elektriciteit en aardgas zijn deze maand verder gedaald in Vlaanderen. Wie deze maand een nieuw contract afsluit, is gemiddeld 500 euro goedkoper af voor elektriciteit dan in januari 2023 en bijna 1.000 euro

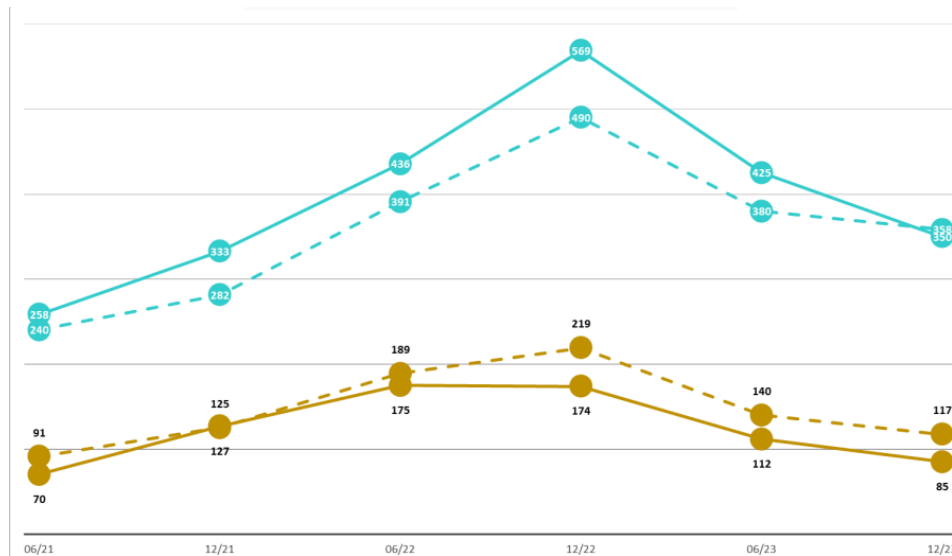


Energiefacturen blijven fors stijgen: contracten gemiddeld 36 procent duurder dan in december

De meeste mensen die deze maand een voorschotfactuur voor gas en elektriciteit in de bus krijgen, betalen daarvoor gemiddeld ruim 36 procent meer dan in december. Dat blijkt uit een berekening van VRT NWS, waarbij we alle

Luc Pauwels: "Recente tariefvoorstellen energieleveranciers zijn een slachting"

Door De Ochtend





ENERGIEARMOEDE HOE LOKAAL HET VERSCHIL MAKEN?





BOVENLOKAAL



- nationale en internationale factoren
 - oorlog in Oekraïne –bevoorrading GAS
 - discussie rond kerncentrales
- nationale maatregelen maakten het verschil
 - sociaal tarief
 - BTW op 6%
 - verhoging middelen sociaal fonds voor gas en elektriciteit
 - opdrachten geven aan het lokaal bestuur - wetgeving



GOOD PRACTICE OOSTENDE, SAMENWERKING

DIENST RECHTENVERKENNING & ENERGIEHUIS

Dienst RV is een laagdrempelige dienst binnen de stad Oostende. Iedere burger kan er terecht voor alle 'financiële' hulpvragen.

intake sociale dienst en schuldhulpverlening

Inzetten op energiearmoede via

- preventie
- bemiddeling
- financiële tussenkomsten
- LAC - bemiddeling



GOOD PRACTICE OOSTENDE, SAMENWERKING DIENST RECHTENVERKENNING & ENERGIEHUIS

Energiehuis Oostende zet zich in op

- energieverbruik en de energiekost voor elke burger naar beneden te halen,
advies, begeleiding renovatie
- wooncomfort en investeren in een klimaatneutrale toekomst
energielening, energie- of waterscan, groepsaankoop organiseren, hulp bij aanvragen (renovatie)premies, aannemers en actuele informatie via sensibilisering
- Kernopdrachten energiehuizen overal hetzelfde, invulling kan lokaal verschillen. Vraag informatie aan je lokaal energiehuis



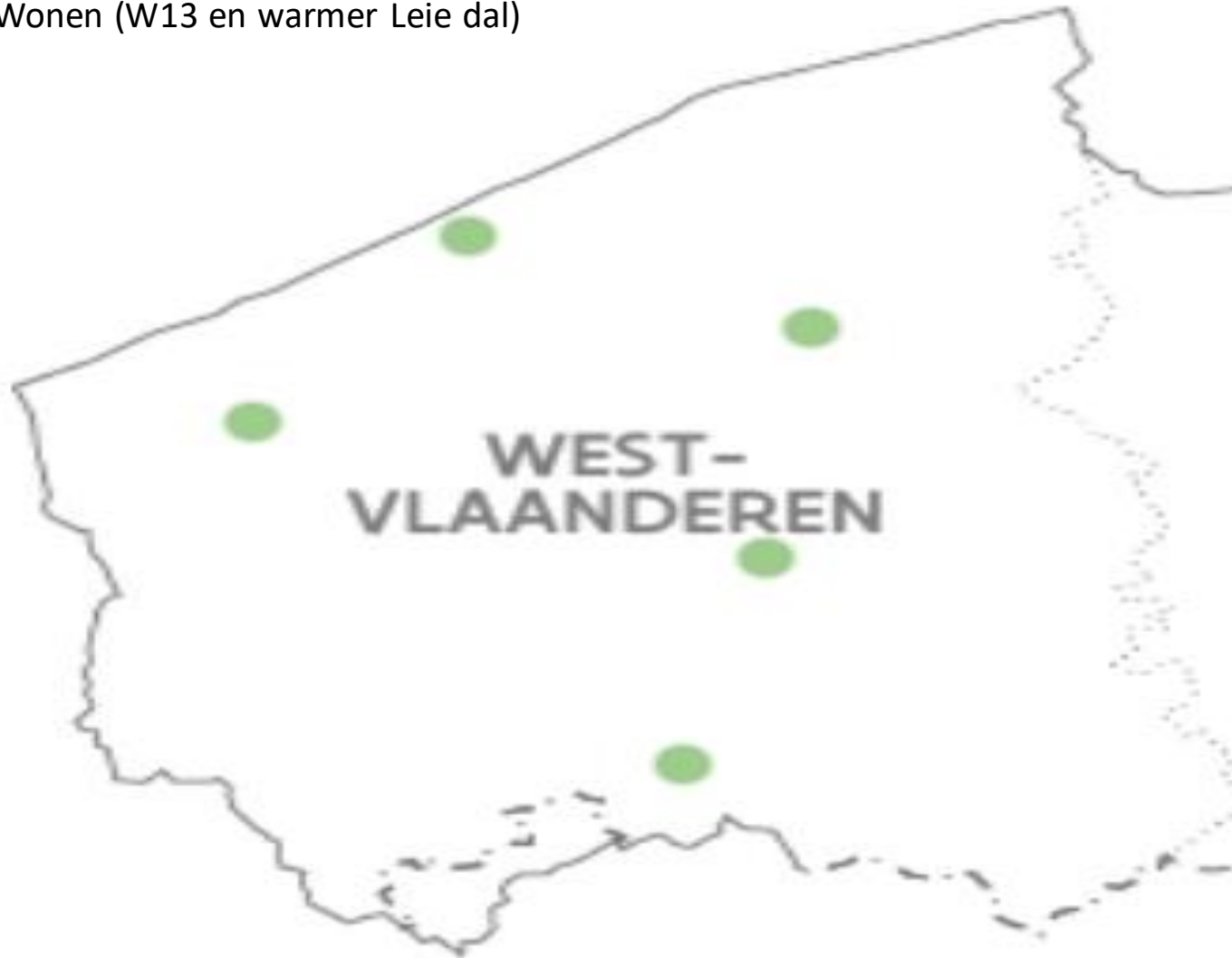
LOKAAL

- dicht bij de burger
- optimaal gebruik maken van bovenlokale maatregelen
- lokaal faciliteren, hoe dan?
 - focus op twee zaken:
 - thema energie binnen de welzijnsdiensten van de stad
 - OCMW & Energiehuis
 - De werking van de Lokale adviescommissie



ENERGIEHUIZEN IN WEST VLAANDEREN

Oostende, DVV Westhoek, Energiehuis WVI (regio Brugge), Regio Izegem en Warmer Wonen (W13 en warmer Leie dal)





FINANCIELE TUSSENKOMSTEN

- tussenkomst energiefactuur mogelijk indien
 - alle rechten uitgeput?
 - sociaal tarief
 - correcte factuur op basis van meterstanden
 - sociaal onderzoek op basis van de REMI tool
 - objectieve tool om inkomsten en uitgaven te analyseren naargelang je gezinssituatie.
 - Kom je hier negatief uit dan ben je ‘behoefstig’ en kom je eventueel in aanmerking voor een tussenkomst.
 - Kom je positief uit dan gaan we binnen die positieve marge onderhandelen voor een haalbaar afbetaalplan.



SOCIAAL TARIEF

- laagste tarief op de markt, bij gelijk welke leverancier, ook Fluvius
 - recht als je tot bepaalde categorie behoort
 - Op basis van OCMW hulpverlening
 - ((eq)leefloon, voorschot IGO of voorschot tegemoetkoming voor pers. Beperking
 - Tegemoetkomingen bij FOD SZ Directie personen met een handicap
 - Tegemoetkoming van de Zorgkas
 - Via Opgroeien
 - IGO, hulp aan bejaarden,
 - Huurder sociaal appartement
- <https://economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen/sociaal-tarief-voor-energie>
 - Meestal automatische toekenning!



DOORVERWIJZING (OOSTENDE)

- hoge energiefactuur, hoog verbruik:
 - doorverwijzing naar Energiehuis voor energiescan
 - Energiescan: tips en tricks om verbruik te verminderen, in kaart brengen van de verwarmingsinstallatie,
 - voor behoeftigen voorzien in gratis onderhoud gasketel en vanaf 2024
 - indien nodig vervanging van energieverslindende toestellen door energiezuinige toestellen ten laste van het energiefonds (koelkast, diepvries, wasmachine)
 - Terugkoppeling naar OCMW



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE

- wat
 - decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water

- hoofddoelstelling:
 - vermijden van afsluiting

- samenstelling:
 - maatschappelijk werker, voorzitter, Bijzonder Comité en de energiemaatschappij



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE

- Hoe kom je bij de LAC voor gas en/of elektriciteit terecht?
 - Je bent klant bij een commerciële leverancier
 - Je bouwt een schuld op, geen geldig afbetaalplan, je wordt 'gedropt'.
 - Je wordt automatisch klant bij Fluvius.
 - Je weigert een digitale meter en bouwt opnieuw schulden op.



FLUVIUS - NETBEHEERDER

- Ontkrachten mythe:
 - Het tarief bij de sociale leverancier Fluvius is niet langer het duurste op de markt -> een meter met prepaid-functie (budgetmeter) is niet langer nadelig voor een klant bij Fluvius.
- Fluvius bon: bon van 250 euro bij aankoop energiezuinig toestel – versoepeling op komst – uitbreiding doelgroep
-



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE






WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE

- Nadat je klant bent bij Fluvius zijn er enkele opties:
 - Ik ben niet akkoord, ik ga een contract aan bij een andere commerciële leverancier en negeer de post van Fluvius.
 - Zolang je geen schulden hebt bij Fluvius kan je overstappen.
 - Ik weiger de installatie van de digitale meter met prepayment functie
 - Voor elektriciteit verplicht vanaf juli 2022. Voor gas enkel als je schulden hebt.



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE

- Fluvius dient een verzoek in bij de Lokale adviescommissie
- De commissie komt elke maand samen en nodigt de klant uit
 - Brief, telefonisch, mail
 - Indien dialoog -> oplossing -> OK bekrachtiging op de LAC
 - Indien geen dialoog, geen oplossing -> advies LAC + extra maand tijd.
 - Indien nog geen communicatie  advies afsluiting
 - Er zitten nog enkele weken/maanden tussen advies en effectieve afsluiting. Via **huisbezoeken** poging contactname.
- Afsluiting soms ook in voordeel van klant, vooral voor opbouwen schulden en/of verborgen lekken bij het water.



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE WATER

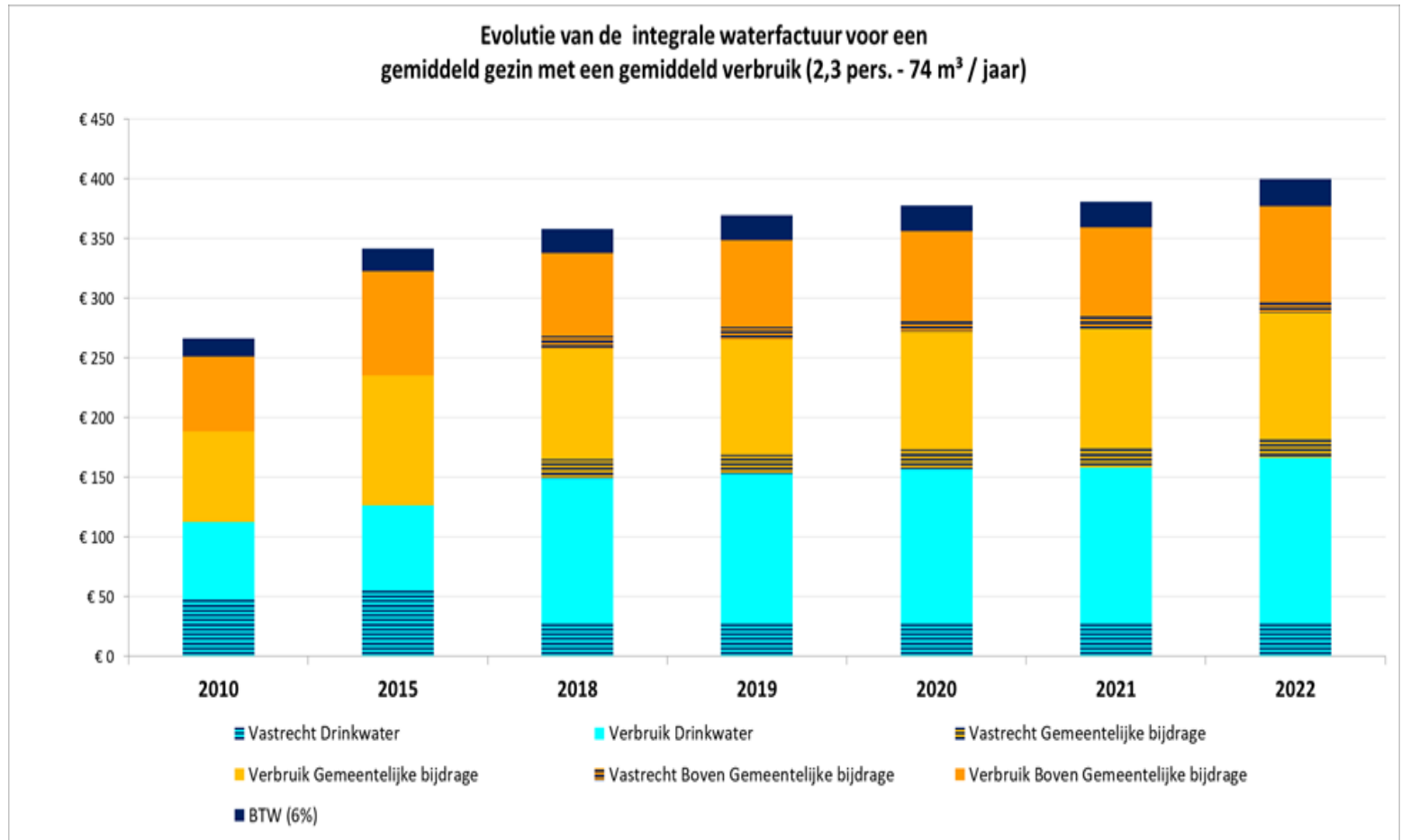
- Niet betalen facturen, niet doorgeven van meterstanden
 - Soms zeer schrijnende situaties.

Verborgene lekken zorgen soms voor facturen tot meer dan **10.000 euro**.

Mogelijkheid tot tussenkomst via het solidariteitsfonds, maar **enkel wanneer de meterstand jaarlijks werd ingediend**.



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE



De integrale prijs (€/m³) van de waterfactuur voor de periode 2011-2021 steeg voor een gemiddeld gezin in Vlaanderen met **71,7%**.



WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE

- Opbouwen schuld bij de watermaatschappij:
- Eerst via incasso proberen minnelijk te vorderen
 - Indien dit niet lukt: dossier indienen bij de LAC, maar in plaats van afsluiting eerst begrenzing van het debiet.

Je krijgt een "begrenzer"

De lokale adviescommissie (LAC) heeft beslist dat je minder water krijgt. Je kreeg daarover een brief. Een medewerker komt langs om een 'begrenzer' te plaatsen. Die begrenzer kan zijn:

een 'slimme' kraan



of een 'pastille'



Die zorgt ervoor dat je minder water krijgt.

Hoeveel water krijg je nog?

Je krijgt 50 liter water per uur. Dat zijn ongeveer 5 volle emmers.



Dat is **genoeg water** om:

- je te wassen en je tanden te poetsen
- te koken
- te drinken



Dat is **niet genoeg water** voor:

- de wasmachine
- de vaatwasmachine
- de boiler of het toestel voor warm water
- de douche



AFGESLOTEN WAT NU?

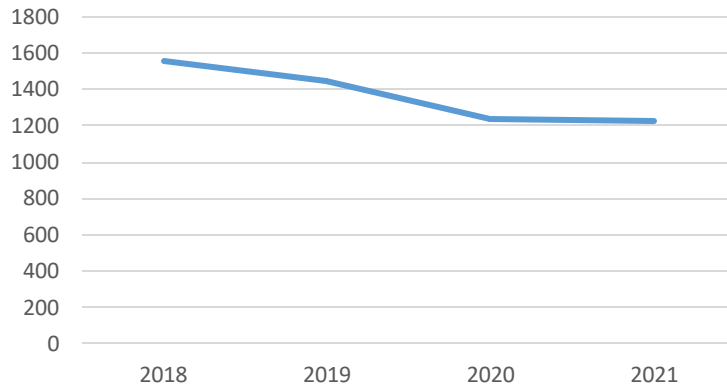
- Alhoewel elke afsluiting er één teveel is, kan het zijn dat het zover komt en dat dit crisismoment een hefboom kan zijn om tot verandering te komen.
- Afgesloten klant heeft recht om heraansluiting te vragen, we organiseren binnen de 8 dagen een spoedzitting van de LAC
- Indien bereidheid tot dialoog en constructieve houding, kan er snel her aangesloten worden. Eventueel komt het OCMW tussen in een gedeelte van de factuur.

Perspectief tot duurzame oplossing!

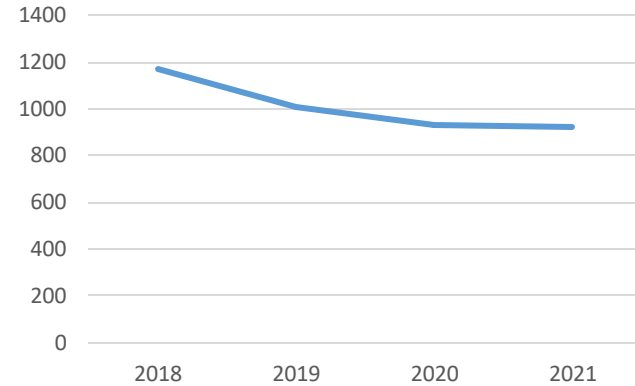


WERKING LOKALE ADVIESCOMMISSIE GAS EN ELEKTRICITEIT: FLUVIUS.

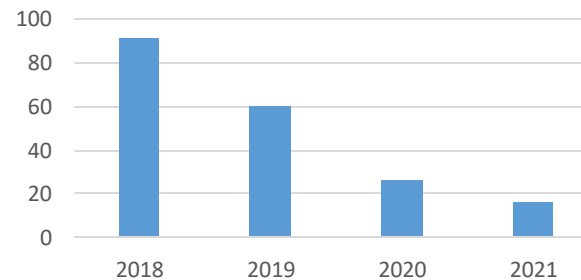
Actieve budgetmeters en digitale meters met prepayment



Aantal LAC dossiers Fluvius



Afsluitingen na LAC beslissing



- Aanklampend werken werkt.



LAC EN RECHTENVERKENNING VERVOLGTRAJECT

- Mogelijk vervolg bij tussenkomst energiefactuur
 - Opzetten traject richting **budget- en schuldhulpverlening,**
 - Indien mogelijk **contact met eigenaars** rond energiezuinig maken van de woning, premies -> Energiehuis.
 - Doorverwijzen voor **energiescan** naar het **Energiehuis**



Q&A

Vragen over de verwarmingstoelage: via het OCMW van je woonplaats kan je een aanvraag indienen, tegemoetkoming voor huisbrandolie, verwarmingspetroleum en bulkpropane gas. Voorwaarden op <https://www.verwarmingsfonds.be>





Q & A

- sociaal tarief, neem contact op met de welzijnsdienst van uw gemeente als deze niet automatisch in orde is
 - OCMW, CAW, Energiehuis, Energieloket, etc...
- Kan het sneller dan per kwartaal?
 - Je kan altijd attest van bv OCMW opsturen. Soms verwerken ze dit vroeger, maar niet altijd. Vaak kan je in afwachting vermindering van 20% vragen op voorschotfactuur.
- Toepassing sociaal fonds tussenkomst gas en elektriciteitsfacturen: elk OCMW eigen benadering
 - Individueel: ten laste name energiefacturen, opzetten dienst schuldbemiddeling
 - collectief,: opzetten energieloketten (loonkost)
 - Aankoop energiezuinig materiaal
 -



Q & A

- Inkomen te hoog voor hulp via het OCMW:
 - Elk OCMW kan daar zelf voor kiezen. Er kan ingezet worden op afbetaalplannen. Soms behoeftigheidsonderzoek via de referentiebudgetten (maar niet elk OCMW doet dit)
- Meer uitleg werking digitale meter met prepaidfunctie
 - <https://prepaid.fluvius.be/?app-refresh=1705761420959>
- Informeren en sensibiliseren rond energieduurzaamheid. Via uw lokaal Energiehuis:
 - Adressen West Vlaanderen: <https://mijnenergiehuis.be/>
- Invullen overnamedocumenten – contracten – hulp. Via uw lokaal welzijnspunt/Energieket
 - <https://www.mi-is.be/nl/energie>



Q & A

- Vraag over het consumentenakkoord en wetgeving rond deur aan deur verkoop energiecontracten. De wetgeving is verstrengd en eventuele klachten kunnen gemeld worden via:

Voor consumenten: Consumentenakkoord energie en gedragscode

Het oorspronkelijke akkoord werd ondertekend in 2004 om consumenten te beschermen. In 2006, 2013 en 2017 werden nieuwe versies ondertekend. De meeste energieleveranciers hebben dat akkoord ondertekend voor het leveren van elektriciteit en/of gas.

De versie die geldt vanaf 1 januari 2018: [Akkoord](#)

Het akkoord en de gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" zijn geïntegreerd in één document in de meest recente versie.

De bevoegde dienst voor vragen, klachten en geschillen is de [Algemene Directie Economische Inspectie \(ADEI\)](#)

Contact: <https://meldpunt.belgie.be>

WEBSITE FOD ECONOMIE - ADEI

- [Nog vragen uit de chat](#)

- [...](#)



DE STAD
AAN ZEE

24.01.24



EINDE

OOSTENDE.BE
WELZIJN