

Eerste Hulp Bij Energieproblemen (EHBE)

Tips voor hulpverleners en welzijnswerkers

bij het ondersteunen van mensen met energieproblemen

Inhoud

Inhoud.....	3
Inleiding.....	4
1. Algemene tips	5
Van het kastje naar de muur	5
Deskundigheid en informatie	6
Begeleiden en ondersteunen	6
Niet loslaten	8
Voorkomen is beter dan genezen	9
Signaleren door klachten	9
2. Tips: thema per thema	10
Verhuizen	10
Veranderen van leverancier	11
Meterstanden	12
Facturen	13
Voorschotfacturen	14
Betalingsproblemen.....	15
Sociale maximumprijzen.....	16
Beschermden klanten.....	17
Gratis kWh.....	18
Budgetmeters – minimale levering	18
LAC en afsluiting	19
Bijlage 1: Waar vind ik meer informatie over de energiemarkt?	21
Bijlage 2: Checklist energie	23

Inleiding

Energie ... iedereen heeft er mee te maken. De vrijgemaakte energiemarkt is complex. Hulpverleners en welzijnswerkers worden geconfronteerd met energieproblemen en energievragen van hun cliënten of bezoekers. Maar ook veel hulpverleners zien door het bos de bomen niet meer.

In 2008 had het project energie en armoede¹ van Samenlevingsopbouw een project 'sociale energieconsulenten'. Het doel van dit project was oplossingen te zoeken bij energiedossiers die vastzaten.

In de eerste plaats was dit nuttig om een oplossing te vinden voor de energieproblemen van deze mensen.

Daarnaast bestudeerde het project energie en armoede de behandelde dossiers. En zocht een antwoord op de volgende vragen: *Welke ondersteuning was er nodig om tot een oplossing te komen? Welke tips zijn nuttig om door te geven aan hulpverleners en welzijnswerkers die geconfronteerd worden met energieproblemen bij de mensen die zij begeleiden? Welke factoren veroorzaakten het energieprobleem?*

Het antwoord werd gebundeld in deze brochure. De brochure richt zich naar hulpverleners en welzijnswerkers in zeer diverse settings. Alle mogelijke tips werden genoteerd. Zowel algemene tips als tips over een specifiek thema (bv. verhuis, veranderen van leverancier...). Het is aan de lezer om te selecteren wat in zijn of haar praktijk bruikbaar en haalbaar is.

Mensen met energieproblemen moeten verder geholpen worden. Maar door het realiseren van structurele veranderingen kunnen een aantal van deze problemen voorkomen worden. Daarom schreven we naast de tips ook een rapport waarin we de knelpunten die mensen in armoede op de energiemarkt ervaren, bundelden en aanbevelingen formuleerden naar de overheid en de energiesector. Dit rapport kan je consulteren op de website van het project energie en armoede: <http://www.energieenarmoede.net>.

We hopen alleszins dat deze brochure een nuttig instrument voor je betekent.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw
Project energie en armoede
Otterstraat 116 te 2300 Turnhout
www.energieenarmoede.net
014/44 26 74 of 014/44 26 75

December 2008

¹ Het project energie en armoede is een opbouwproject van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw. Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie is een onafhankelijke vzw, gesubsidieerd door de Vlaamse overheid. Voor samenlevingsopbouw zijn twee zaken belangrijk. Voor de problemen waar we aan werken zoeken we oplossingen op alle beleidsniveaus. En daarvoor gaan we aan de slag mét de mensen zelf. Een opbouwproject veronderstelt steeds de betrokkenheid van de mensen waar het om gaat. Het opbouwproject wil duurzame oplossingen voor concrete problemen zoals die door mensen in hun leefomgeving worden ervaren. Het project energie en armoede ijvert voor een recht op energie voor iedereen. Samen met mensen in armoede gaan wij op zoek naar knelpunten en oplossingsvoorstellen.

1. Algemene tips

Van het kastje naar de muur ...

Klanten worden soms goed geholpen door hun leverancier of netbeheerder wanneer ze hen contacteren bij een probleem. Maar er zijn ook andere ervaringen. Niet alleen mensen met energieproblemen maar ook de hulpverleners die hen ondersteunen hebben vaak het gevoel dat ze “*van het kastje naar de muur gestuurd worden*”.

- **Aandacht voor eventuele fouten in dossiers.**
Kijk alles goed na en ga er niet van uit dat de leverancier of de netbeheerder sowieso gelijk heeft. Wanneer er onduidelikheden zijn (bv. bij facturen), vraag dan uitleg bij de leverancier of de netbeheerder.
Bv. “Mijn vorige budgetbegeleidster sloot een afbetalingsplan af met de leverancier maar de factuur klopte niet.”
- **Dring er op aan dat de leverancier of de netbeheerder de vraag of het probleem van de klant ernstig neemt en onderzoekt.**
De praktijk leert ons dat klanten soms afgewimpeld worden. Alleen wanneer hun vraag of de klacht ernstig genomen wordt, kan er een oplossing komen.
 - *Bv. iemand kreeg een factuur die dezelfde dag betaald moest worden als de dag waarop hij de factuur ontving. De leverancier beweert eerst dat dit onmogelijk is. Uiteindelijk blijkt dat er de dag dat de factuur verstuurd werd inderdaad problemen waren geweest. Hierdoor waren al deze facturen twee weken te laat.*
 - *Bv. bij een zeer hoge factuur omwille van een defecte meter probeerde de leverancier de betwisting van de factuur af te wimpelen met een aantal veronderstellingen “ze zullen wel veel verbruikt hebben”, “ze zullen wel elektrisch bij verwarmd hebben,... Uiteindelijk is alles rechtgezet en was de defecte meter de oorzaak van de foutieve factuur. Het ging om een bedrag van meer dan 1000 euro!*
- **Schriftelijke bewijzen zijn belangrijk!**
Daarom is het belangrijk om:
 - mensen te motiveren om facturen en rekeninguittreksels bij te houden
 - verhuisformulieren in te vullen en de verhuis niet enkel telefonisch door te geven
 - meterstanden te noteren en bij te houden
 - bij ernstige problemen de leverancier een aangetekende brief te sturen
 - aan de leverancier te vragen om telefonische afspraken op papier aan de klant te bezorgen (bv. afbetalingsplan, rechtzetting van een betwiste factuur)
- **Ga na welke dienst bevoegd en gecontacteerd moet worden om een oplossing te vinden voor het probleem.**
Vaak bellen mensen met een probleem naar de leverancier terwijl de netbeheerder daarvoor bevoegd is of omgekeerd.
Bv. de netbeheerder is op de hoogte van leverancierswissels, verhuis,... hij ziet in zijn klantenbeheersysteem bij welke leverancier iemand klant is.
Bv. het rechtzetten van meterstanden moet door de netbeheerder gebeuren.
Bv. vragen in verband met een budgetmeter moeten aan de netbeheerder gesteld worden.
Op de website van de VREG vind je een overzicht van waar je met welke klacht terecht kan: <http://www.vreg.be/privé/klachten>
- **Probeer een contactpersoon te pakken te krijgen.**
Vraag steeds de naam van de persoon die je voorthielp.
Bij ingewikkelde problemen kan de ‘back-office’ of de ‘achterliggende dienst’ je meestal beter helpen dan de call-centra.

- **Blijf de leverancier of de netbeheerder contacteren tot er duidelijkheid of een oplossing is.**
Leveranciers beloven vaak terug te bellen binnen een aantal werkdagen. Het gebeurt regelmatig dat je niet teruggebeld wordt. Wanneer je de leverancier dan niet zelf terug contacteert, blijft het probleem aanslepen.

Deskundigheid en informatie

De energiemarkt is ingewikkeld. Procedures zijn moeilijk te volgen.

Bv. Wat betekent het als mijn leverancier mij gedropt heeft?

Bv. Ik heb een uitnodiging gekregen voor een zitting van de Lokale Adviescommissie (LAC). Moet ik daar naar toe?

Bv. De netbeheerder komt bij mij een budgetmeter installeren. Hoe werkt dat?

Bv. Hoe moet ik veranderen van leverancier?

Bv. Wat is het verschil tussen een leverancier en een netbeheerder die energie levert?

- **Geef duidelijke en correcte informatie.**
Mensen met energieproblemen hebben nood aan informatie opdat ze:
 - hun situatie en problemen zouden begrijpen
 - inzicht zouden krijgen in de te nemen stappen
 - gebruik zouden maken van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen
 - de gevolgen zouden begrijpen van een bepaalde situatie
- **Het is belangrijk dat hulpverleners ofwel zelf kennis kunnen verwerven over de energiemarkt en consumentenzaken ofwel de kanalen kennen waar ze terecht kunnen voor deze informatie.**
Idealiter is er binnen de organisatie een aanspreekpunt voor energie. Een aanspreekpunt is iemand die weet waar er informatie te vinden is, die aandacht heeft voor de actualiteit en interessante initiatieven in verband met energie doorgeeft aan collega's.
- In **bijlage 1** vind je adressen waar je terecht kan voor meer informatie.

Begeleiden en ondersteunen ...

- **Betrek de klant bij het zoeken naar een oplossing.** De klant moet geïnformeerd zijn over en akkoord zijn met de stappen die gezet worden in zijn dossier.
- **Onderzoek welke rechten iemand heeft en voor welke tegemoetkomingen iemand in aanmerking komt.**
Bv. sociaal tarief, voordelen beschermde klant, premies voor rationeel energiegebruik, een energiescan...
Naast een aantal voordeel en zijn er ook een aantal consumentenrechten vastgelegd.
Bv. mogelijkheid om contract binnen een bepaalde periode op te zeggen bij deur-aan-deur-verkoop... (zie verder)
- **Een integrale benadering en kijken naar de mogelijkheden en de draagkracht van mensen is belangrijk.**
Energieproblemen staan meestal niet alleen.
Bv. bij betalingsproblemen moet het geheel bekeken worden. Indien nodig moeten mensen gestimuleerd worden om budgetbegeleiding te doen.

➤ **Daadwerkelijke en effectieve ondersteuning van mensen met energieproblemen is belangrijk.**

Hoe die ondersteuning eruit ziet hangt af van de draagkracht van de betrokken mensen. Een aantal voorbeelden van ondersteuning:

- **juridische ondersteuning** (of doorverwijzen naar juridische ondersteuning) wanneer er zaken fout lopen of onduidelijk zijn (bv. bij collectieve schuldbemiddeling, verjaringstermijnen ...)
- **administratieve ondersteuning:** een (aangetekende) brief (helpen) schrijven naar de leverancier, een attest opvragen en versturen naar de leverancier, een verzoek tot heraansluiting sturen naar de LAC-voorzitter ...
"Ik kan wel een beetje schrijven maar ik weet niet hoe ik zo een brief naar een leverancier moet schrijven. En naar waar moet die brief gestuurd worden?"
- **materiële ondersteuning** (bv. de telefoon kunnen gebruiken van de organisatie) kan een hulp betekenen voor mensen.
"Ik heb een laag inkomen en geen vaste telefoon. Er zijn lange wachttijden als je belt naar de leverancier. En als je iemand aan de lijn hebt, word je dikwijls een paar keer doorgeschakeld. Als ik met mijn GSM moet bellen is dit een hele hap uit mijn budget."
- Energieproblemen hangen vaak samen met andere problemen. Het is dan belangrijk om mensen **door te verwijzen en toe te leiden naar diensten die deskundig zijn** in deze problemen.
 - Bv. de huurdersbond wanneer het om een probleem tussen huurder en verhuurder gaat: bv een discussie over de verdeling van de energiefactuur wanneer er geen afzonderlijke meters zijn per wooneenheid.
 - Bv. een consumentenorganisatie die laagdrempelig en kosteloos mensen wil ondersteunen wanneer het om consumentenrechten gaat.

De persoon die je doorverwijst moet weten:

- waar hij de dienst vindt
 - de openingsuren
 - eventueel contactpersoon
 - of het al dan niet nodig is om een afspraak te maken. Indien dit nodig is, helpt het soms om onmiddellijk een afspraak te maken met de dienst zodat dit niet uitgesteld wordt
- **Onderzoek de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen via het sociaal energiefonds van het OCMW.**
Sommige OCMW's gebruiken een deel van dit fonds voor o.a. tussenkomsten bij hoge energiefacturen of tegemoetkomingen bij energiezuinige toepassingen. Informeer hiernaar.
 - **Afspraken moeten duidelijk zijn voor de klant. Hij moet ook weten hoe hij deze afspraken in de praktijk moet brengen.**
Bv. een leverancier / distributienetbeheerder staat een afbetalingsplan toe maar zorgt niet voor overschrijvingsformulieren. Het is dan belangrijk dat de klant zeer duidelijk weet wanneer hij hoeveel geld op welk rekeningnummer moet overschrijven. Iets op papier zetten als geheugensteuntje kan een hulp zijn.

➤ **Communicatie en afspraken tussen verschillende hulpverleners is belangrijk.**
Mensen krijgen soms hulp van verschillende hulpverleners. Contacteer de verschillende hulpverleners die bezig zijn met het dossier. Zo hoor je wat zij al deden en gebeurt er geen dubbel werk. Best kan één hulpverlener zich verantwoordelijk stellen voor de opvolging van het dossier.

- **Om tot een oplossing te komen is het soms nodig om te bemiddelen tussen de klant en een andere dienst die hem begeleidt.**
Bv. om bij een heraansluiting of bij een dossier bij de lokale adviescommissie (LAC) tot een oplossing te komen is het soms nodig dat er afspraken gemaakt worden met bv. het OCMW of de collectieve schuldbemiddelaar. Wanneer de relatie tussen de klant en het OCMW of de collectieve schuldbemiddelaar moeilijk loopt kan een bemiddeling helpen om goodwill binnen het dossier te creëren.
- **Aandachtspunten voor mensen in een collectieve schuldenregeling.**
 - Maak duidelijke afspraken over het betalen van de lopende energiefacturen. Indien de lopende facturen met het leefgeld betaald moeten worden, moet het leefgeld voldoende hoog zijn.
 - Het leefgeld moet voldoende hoog zijn om de budgetmeter op te laden.
 - Wanneer de klant overgeschakeld wordt van een leverancier op de vrije markt naar de distributienetbeheerder moet de cliënt daarvan op de hoogte gebracht worden door de schuldbemiddelaar.
- **Het is belangrijk om aandacht te hebben voor wijzigingen in het energiebeleid.**
Wanneer het energiebeleid verandert, is het belangrijk op te volgen of deze veranderingen **ook in de praktijk** doorgevoerd worden.
Bv. in 2007 werd de minimumlevering opgetrokken van 6 ampère naar 10 ampère. Het is belangrijk om regelmatig te informeren of dit ook in de praktijk gebeurd is, ook al zegt men dat dit automatisch zal gebeuren.
- **Nieuwkomers verdienen extra aandacht.**
Zij worden met een aantal extra drempels geconfronteerd: de taal, andere administratieve gewoonte, volledige onbekendheid met de energiemarkt en hulpverleningsinstanties ...

Niet loslaten ...

- **Koppel regelmatig terug naar de klant.**
Maak duidelijke afspraken over wanneer je hem iets laat weten. De klant apprecieert het consequent naleven van deze afspraken. Zelfs als er nog geen oplossing is, is het goed om dit te laten weten en te zeggen welke stappen je verder wil zetten (bv klacht indienen, verder blijven bellen...)
- **Volg op of de beloofde oplossing ook in de praktijk gebracht wordt.**
Bv. Wordt de factuur effectief rechtgezet? Worden de beloofde tussentijdse facturen effectief opgestuurd? Wordt er na een verhuis effectief een slotfactuur gemaakt?...
- **Blijf regelmatig in contact met mensen met zeer ernstige energieproblemen** (bv. mensen die afgesloten zijn of die dreigen afgesloten te worden).
Mensen appreciëren dit omdat ze weten dat hun probleem ernstig genomen wordt. Ze weten dat ze bij iemand terecht kunnen met vragen of nieuwe problemen. Zo zie je ook of het probleem effectief opgelost is en kan je beter voorkomen dat mensen opnieuw in de problemen geraken.
Opvolging van dossiers is belangrijk. Wanneer bv. iemand beleverd wordt door de netbeheerder is het belangrijk dat er aandacht is voor het begeleiden van deze klant naar een leverancier op de commerciële energiemarkt als hij schuldenvrij is bij de distributienetbeheerder.

Voorkomen is beter dan genezen ...

- **Problemen kunnen deels voorkomen worden door te onderzoeken of mensen krijgen waar ze recht op hebben.**
De sociale maximumprijzen, het statuut van beschermde klant, een energiescan die gratis uitgevoerd wordt, een premie voor energiezuinige huishoudtoestellen, premie voor spaarlampen zijn hier voorbeelden van.
info: www.rechtenverkenner.be
- **Energieverbruik verminderen door aandacht voor rationeel energiegebruik.**
Dit kan bv. door mensen te stimuleren tot het uitvoeren van een gratis energiescan, gedrags-tips, informatie over premies in verband met rationeel energiegebruik ...
De link met **huisvestingsproblemen** is hier duidelijk. Mensen in een slechte woning kan je ondersteunen bij het zoeken naar betere en betaalbare huisvesting.
Bv. door inschrijving in een sociale huisvestingsmaatschappij of bij een sociaal verhuurkantoor waar de toewijzingscriteria anders zijn dan bij de sociale huisvestingsmaatschappij.
- **Voor sommige mensen zorgt het feit dat ze ergens terecht kunnen met al hun vragen en papieren een geruststelling.**
Het feit dat iemand hen ondersteunt, ook bij eenvoudig in te vullen formulieren, voorkomt het ontstaan van problemen.

Signaleren door klachten ...

Neerleggen van klachten is belangrijk. Eerst en vooral kan dit het vinden van een oplossing in het betrokken dossier bevorderen. Daarnaast heeft het indienen van een klacht ook een signaalfunctie. Als er veel problemen gesignaleerd worden, geeft dit aan dat er structurele problemen zijn. Wanneer er structurele problemen vastgesteld worden zoekt een goed overheidsbeleid naar structurele oplossingen.

- **Contacteer eerst de betrokken leverancier of netbeheerder bij klachten.**
Dit kan telefonisch. Maar bij een ernstige klacht is het aangewezen om een klacht schriftelijk, liefst per aangetekende brief, in te dienen. De brief zal dan waarschijnlijk terecht komen bij de klachtendienst die effectief een oplossing biedt voor je klacht of een correct antwoord geeft.
- **Als je geen bevredigend antwoord kreeg op je klacht door de leverancier / de netbeheerder kan je een klacht indienen bij verschillende federale en Vlaamse overheidsinstellingen die bevoegd zijn voor de behandeling van bepaalde klachten.**
Jammer genoeg bestaat er momenteel nog geen ombudsdienst voor de energiesector die alle klachten tegen netbeheerders en leveranciers kan behandelen.

Consulteer het overzicht per onderwerp op de website van de VREG (www.vreg.be/privé/klachten) om te weten bij **welke overheidsdienst** je een klacht moet indienen.

2. Tips: thema per thema

Verhuizen

Niet of foutief doorgeven van een verhuis kan veel geld kosten! Als je de gegevens van het verhuisformulier dat bestemd is voor de vorige woning niet tijdig en **volledig** bezorgt aan je leverancier blijf je voort betalen voor het energieverbruik op je vorige adres. Daarom volgen de tips:

De vorige woning

- **Breng de leverancier zo snel mogelijk** (ten laatste zeven kalenderdagen na de verhuisdatum) **op de hoogte van de verhuizing**. Wanneer dit binnen deze termijn gebeurt, moet de leverancier de facturatie voor de oude woning stopzetten met ingang van de verhuisdatum.
- Gebruik **verhuisformulieren van de VREG**. De VREG biedt op haar website correcte info en objectieve verhuisformulieren aan (www.vreg.be). Alle leveranciers engageden zich om deze formulieren te aanvaarden en te verwerken. Verschillende leveranciers hebben ook hun eigen verhuisformulieren maar deze bevatten soms gevaarlijke clausules. Vooral bij verhuisdocumenten van een andere leverancier dan van de eigen leverancier moet je opletten vooraleer je iets ondertekent. Bij sommige leveranciers kan je de verhuis telefonisch doorgeven. Dit is handig maar als er achteraf problemen zijn, heeft de klant niets op papier. **Dit is dus af te raden**.
- Voor het maken van de slotfactuur voor de oude woning gebruikt de leverancier de meterstanden die de klant die verhuist hem bezorgt. De **meterstanden** moeten **ondertekend** zijn door de **vertrekkende én de nieuwe bewoner** van de woning. Zorg ervoor dat de ingevulde verhuisformulieren bij de leverancier terecht komen. Soms belooft de nieuwe huurder deze papieren te bezorgen aan de leverancier. De praktijk leert ons dat dit al eens fout loopt waardoor de vorige bewoner voor de energiekosten blijft opdraaien.

De nieuwe woning

- **Ook** in de nieuwe woning moeten **verhuisformulieren** ingevuld en aan de leverancier bezorgd worden. Ook daar zijn een correcte meterstand en een handtekening van de vorige bewoner of eigenaar noodzakelijk.

Opvolging

- Wanneer de verhuis goed verwerkt is:
 - ontvangt de klant een slotfactuur voor het vorige adres
 - stopt de leverancier met tussentijdse facturen te sturen voor het vorige adres
 - ontvangt de klant tussentijdse facturen voor het nieuwe adresWanneer dit niet binnen de twee maanden gebeurt, contacteer dan de leveranciers.

Wat kan ik doen als de eigenaar of de nieuwe huurder van mijn vorige woning het verhuisformulier niet wil ondertekenen? Of als je de eigenaar of nieuwe huurder niet kan bereiken?

- In eerste instantie kan je proberen om de verhuis **alsnog met de leverancier te regelen**. Soms zet de leverancier de verhuis telefonisch recht als je bv. de meterstanden en de naam van de eigenaar van de woning of de naam van de nieuwe huurder kan doorgeven.
- Indien dit niet lukt moet u een afspraak maken met de **distributienetbeheerder** om een einde te maken aan de facturen. Hij kan de energieaansluiting laten **verzegelen**. Dit brengt extra kosten met zich mee, maar zorgt er wel voor dat er een einde komt aan de facturen voor het oude adres.

Veranderen van leverancier

Ik wil veranderen van leverancier. Waar moet ik op letten? Welke leverancier is het goedkoopst?

- De **prijzenvergelijking** van de **VREG** (www.vreg.be of 02 553 13 53) vertelt wie de goedkoopste leverancier is.
Hou ook rekening met de klantvriendelijkheid van de leverancier. Zo is voor mensen met een laag inkomen het tijdstip van de aankomst van de facturen belangrijk. Daardoor kunnen bij sommige klanten betalingsproblemen voorkomen worden. Informeer hiernaar vooraleer je een contract afsluit.
- Pas op voor deur-aan-deur-verkoop, verkoop in de supermarkt of via de telefoon. De leverancier moet zo'n **contract schriftelijk bevestigen** en door de **klant** laten **ondertekenen**.
- Vermijd het betalen van een verbrekingsvergoeding door de **opzegtermijnen te respecteren**:
 - bekijk de voorwaarden en de opzegdatum van het huidige contract
 - laat het contract met de nieuwe leverancier pas starten op de vervaldatum van het oude contract

! Indien je het nieuwe contract laat ingaan **vóór** de vervaldatum van het oude contract kan de oude leverancier een **verbrekingsvergoeding** aanrekenen:

 - maximum 50 euro als je 6 maanden vóór de einddatum van het oude contract opzegt
 - maximum 75 euro als je meer dan 6 maanden vóór de einddatum opzegt
- Wanneer de leverancierswissel goed verwerkt is:
 - ontvangt de klant een slotfactuur van de vorige leverancier; de klant krijgt dan van de netbeheerder een kaart om de meterstanden door te geven.
 - is de vorige leverancier gestopt met tussentijdse facturen te sturen
 - ontvangt de klant tussentijdse facturen van de nieuwe leverancier

Als dit alles niet binnen de twee maanden gebeurt, contacteer dan de leverancier!
- De nieuwe leverancier moet op de hoogte gebracht worden van het feit dat de klant recht heeft op de toepassing van de **sociale maximumprijzen** en het statuut **beschermde klant**. De klant moet de leverancier hiervoor jaarlijks een attest bezorgen waarmee hij aantoont dat hij behoort tot één van de rechthebbende categorieën.

- Bij problemen met een leverancierswissel kan de **netbeheerder** je verder helpen als het niet meer duidelijk is **bij welke leverancier iemand op een bepaald moment klant is**.
- **Opzeggmogelijkheden in een paar specifieke ‘verkoopssituaties’:**
 - Wanneer iemand een contract afsluit met een leverancier via de **telefoon** moeten de volgende stappen genomen worden:
 1. de leverancier moet de klant een schriftelijke bevestiging sturen
 2. die de klant op zijn beurt schriftelijk moet bevestigen en ondertekenen
 3. na deze schriftelijke bevestiging heeft de klant nog **7 dagen om het contract op te zeggen**
 - Bij **‘verkoop buiten de onderneming’** (bv. deur-aan-deur-verkoop, verkoop in grootwarenhuizen ...) is er pas een geldig contract als:
 1. er een schriftelijk en ondertekend contract is
 2. nadat de klant het contract ondertekend heeft zijn er nog **14 dagen om dit contract op te zeggen**

Voor informatie en **klachten** bij oneerlijke handelspraktijken:
 Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie
 WTC III
 Simon Bolivarlaan 30
 1000 Brussel
 telefoon : 02 277 54 84
 fax : 02 277 54 52
 mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Meterstanden

Moet ik elk jaar meterstanden doorgeven? Wat als ik geen meterstanden doorgegeven heb?

- De netbeheerder stuurt **minstens om de twee jaar een meteropnemer**. Het andere jaar moet de klant zelf de meterstanden doorgeven.
- **Beschermde klanten** kunnen vragen dat er elk jaar een meteropnemer langs komt.
- Doorgeven van meterstanden is belangrijk. Als de klant **geen meterstanden doorgeeft** maakt de leverancier een jaarafrekening op basis van **geschatte meterstanden** die hij van de leverancier doorkrijgt. De geschatte meterstanden kunnen afwijken van het werkelijke verbruik. Dit heeft nadelen:
 - Wanneer de geschatte meterstanden **hoger** zijn dan het werkelijke verbruik betaalt de klant meer dan nodig is op dat moment. Bij de volgende meteropname zal de klant dan wel minder moeten betalen.
 - Wanneer de geschatte meterstanden **lager** zijn dan het werkelijke verbruik betaalt de klant minder dan nodig is op dat moment. Wanneer het jaar nadien de meterstanden effectief opgenomen worden komt er ineens een hoge rekening.

Mijn meter is defect?

- Contacteer je **netbeheerder**. De netbeheerder kan nakijken of de meter effectief defect is. Als de meter defect is, zal de netbeheerder de meter vervangen!

- Als er een defect is aan de meter kan de netbeheerder de meterstanden aanpassen. De netbeheerder moet na herstelling of vervanging van de meter de meterstanden schatten. De schatting gebeurt op basis van het verbruik tijdens de vorige jaren. De leverancier zal een **afrekening** maken **op basis** van de **meterstanden** die **aangepast** zijn door de **netbeheerder**.

Facturen

De energieprijzen zijn sinds half 2007 erg gestegen. De energierekening neemt dan ook een groot deel van het budget in. Energiefacturen zijn moeilijk te begrijpen. Regelmatig worden hulpverleners geconfronteerd met de vraag of de energiefactuur wel klopt.

Mijn energierekening is zo hoog. Wat kan er fout zijn? Klopt de factuur?

- Contacteer de **klantendienst van de leverancier** (gegevens klantendienst: zie factuur) bij klachten over de facturatie van het energieverbruik. Elke leverancier is verplicht zijn klanten de mogelijkheid te bieden om uitleg te vragen over de energiefactuur.
- Contacteer je leverancier om je **factuur** te **betwisten**. De leverancier moet nakijken of er een fout is. De betaling van de factuur kan dan in overleg met de leverancier **uitgesteld** worden. Een factuur betwisten doe je, omwille van de bewijslast, best per aangetekende brief. Zo kunnen bv. herinneringskosten vermeden worden.
- **Bekijk volgende gegevens om te zien of de factuur klopt.**
 - Is de factuur gebaseerd op doorgegeven meterstanden of op geschatte meterstanden?
 - Kloppen de meterstanden die op de factuur staan met de meterstanden die doorgegeven werden?
 - Is de gratis kWh verrekend (zie verder)
 - Zijn de betaalde voorschotfacturen verrekend?
 - Zijn de sociale maximumprijzen toegepast indien de klant hiervoor in aanmerking kwam en dit aan zijn leverancier liet weten?
 - Zijn er ten onrechte kosten aangerekend? (bv herinneringskosten voor beschermde klanten: zie verder)
- Is er iets veranderd dat **invloed** kan hebben op het **energieverbruik**: gezinssamenstelling, nieuwe huishoudapparaten die veel verbruiken...
- **Is alles in orde met je meter?**
Een defecte meter moet vastgesteld worden door de distributienetbeheerder. Als er een defect is aan de meter kan de netbeheerder de meterstanden aanpassen. De netbeheerder moet na de herstelling of vervanging van de meter de meterstanden schatten. De schatting gebeurt op basis van het verbruik tijdens de vorige jaren.
- Is er een **probleem** met de **leidingen** of met de **apparatuur in huis** (bv een verlies) waardoor er energie verloren gaat? Dit moet vastgesteld worden door een vakman.
- Door middel van een gratis **energiescan** of een te betalen **energie-audit** kan er ook een verklaring gevonden worden voor een abnormaal hoog verbruik. Ook de gewoonten in verband met energiegebruik (bv. het zeer warm stoken van de woning) kunnen een verklaring zijn van een hoge factuur.
- Een aantal **suggesties om minder te betalen voor energie**:

- de prijzenvergelijking van de VREG (www.vreg.be of 02 553 13 53) vertelt wie de goedkoopste leverancier is
- voor wie recht heeft op de sociale maximumprijzen kan de toepassing ervan een vermindering van de energiefactuur betekenen
- aandacht voor rationeel energiegebruik:
 - energiescans: aandacht voor woning en gedrag; een energiescan is gratis en kan een verklaring geven voor een hoog energieverbruik.
 - energiepremies binnen de gemeente voor energiezuinige toepassingen
 - energiepremies door de netbeheerder voor energiezuinige toepassingen
 - energiepremies / subsidies van de Vlaamse overheid (www.energiesparen.be)
 - ...

Verjaring van facturen

- Energiefacturen **verjaren na vijf jaar**. Wie bv. een factuur ontvangt van een leverancier die dateert van vóór de liberalisering van juli 2003 heeft het recht om de invordering van deze factuur te betwisten wegens verjaring. De factuur betwisten omwille van verjaring doet u best per aangetekende brief. Pas op! Start geen afbetalingsplan op voor de facturen die dateren van vóór juli 2003. Zoniet kan de verjaring niet ingeroepen worden.

Domiciliëring

- Vermijd domiciliëring bij energiefacturen!
Door te werken met een domiciliëringsopdracht **verliest** de klant het **overzicht** en de **controle** over de betaling van energiefacturen.
Wanneer er bv een hoge afrekening komt of een foutieve factuur komt, gaat het geld automatisch van de rekening van de klant.

Voorschotfacturen

Mijn voorschotfacturen zijn veel hoger dan het vorig jaar? Is dit normaal? Mijn voorschotfacturen zijn abnormaal laag?

- De leverancier berekent de voorschotfacturen **op basis van je verbruik tijdens het voorgaande jaar en / of een gemiddeld verbruik** (als geen verbruiksgegevens bekend zijn van het voorafgaand jaar).
- De voorschotfacturen zijn best niet te hoog maar ook niet te laag. Wanneer je kijkt hoeveel de klant het vorige jaar betaalde en daar wat reserve bij telt (voor prijsstijgingen en een eventueel koudere winter) kom je op een realistische voorschotfactuur. Omdat het bedrag van de voorschotten steeds gebaseerd is op een schatting, zijn veel leveranciers bereid om op vraag van de klant het **bedrag aan te passen**. Breng redenen in zoals tijdelijke leegstand van de woning of aankoop van nieuwe en energiezuiniger toestellen en verwarmingsinstallaties. Indien een leverancier niet ingaat op uw vraag tot wijziging (verlaging) van het voorschotbedrag, is hij verplicht deze weigering voldoende te motiveren.
 - Sommige leveranciers passen de voorschotfacturen aan op basis van een telefonische afspraak.
 - Andere leveranciers vragen - zeker als het om een serieuze verlaging van de tussentijdse factuur gaat - om dit schriftelijk bij hen aan te vragen.

- Soms vraagt de leverancier om gedurende twee maanden de meterstand bij te houden en op basis hiervan de voorschotfactuur aan te passen.

Ik krijg al een tijdje geen voorschotfacturen meer. Wat nu?

- Wanneer iemand geen tussentijdse facturen krijgt, is het belangrijk dat je **aandringt** bij de **leverancier om zo snel mogelijk maandelijkse voorschotfacturen te sturen**. Indien er geen tussentijdse facturen betaald worden (omdat de klant ze niet krijgt) krijgt de klant achteraf een hoge rekening. Zeker bij mensen met een laag budget zorgt dit voor betalingsmoeilijkheden.

Betalingsproblemen

Wat moet ik doen als ik mijn rekening niet kan betalen?

- Procedure bij betalingsproblemen: <http://www.energiesparen.be/sociaal/bescherming>.
- Bij betalingsproblemen is het belangrijk om **afspraken** te maken over een **afbetalingsplan**. Dit kan door één van de volgende instanties te contacteren:
 - de klantendienst van de leverancier
 - het OCMW
 - een erkende schuldbemiddelaar

Door een afbetalingsplan af te spreken kan je vermijden dat de leverancier het contract met de klant opzegt (= dropt) omwille van betalingsproblemen. Ervaring leert ons dat bovenstaande diensten makkelijker tot een realistisch afbetalingsplan komen dan de klant zelf.

- **Beschermde klanten** moeten geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen betalen (zie verder)

Mijn leverancier heeft mij gedropt. Wat nu?

- Wanneer de leverancier de wettelijk vastgelegde procedure in verband met wanbetaling volgt, kan hij een klant droppen. Dit wil zeggen dat de leverancier het **contract met de klant beëindigt**. Zowel klanten als bedienden bij de call-centra van de leveranciers verwarren droppen soms met afsluiten. Een woordje uitleg over de dropprocedure is nodig.
- **Wat doe je als een klant gedropt is:**
 - 1) Ga na of de **dropprocedure correct** gevolgd is. (zie <http://www.energiesparen.be/sociaal/bescherming>)
 - 2) Indien de dropprocedure correct gevolgd is, kan je helpen zoeken naar een andere leverancier op de commerciële markt. Vooraleer leveranciers te contacteren maak je best de prijzenvergelijking van de VREG zodat je weet welke leverancier het voordeligst is voor je klant. Er zijn verschillende mogelijkheden:
 - Je vindt een **andere leverancier op de vrije markt** en je sluit een contract af met hem.
 - Je vindt een leverancier op de vrije markt op voorwaarde dat de klant een **waarborg** betaalt. De waarborg bedraagt doorgaans drie keer de voor-

- schotfactuur. Als de klant de waarborg kan betalen kan hij klant worden van deze leverancier.
- Wanneer de klant de waarborg niet kan betalen of de klant heeft niet tijdig een leverancier gevonden op de vrije markt wordt hij **klant bij de distributienetbeheerder**. De opvolging van de klant bij deze 'sociale leverancier' vraagt specifieke aandacht.
- 3) De leverancier die het contract met de klant heeft opgezegd blijft **actief** de openstaande facturen invorderen. Het is belangrijk dat er **afspraken** gemaakt worden met de leverancier voor het **afbetalen van deze schuld**. Wanneer dit niet gebeurt komen er vaak extra kosten bij. Hij zal een incassobureau, deurwaarders ... inschakelen om zijn schulden op te eisen.

Sociale maximumprijzen

- Sommige mensen hebben recht op de sociale maximumprijzen (dit is het sociaal tarief van vroeger) voor gas en elektriciteit. De sociale maximumprijs is de prijs die de goedkoopste leverancier van elektriciteit en/of gas in België aanbiedt in het gebied van de netbeheerder met de laagste nettarieven. Dus het **laagste tarief** op de markt.
- De sociale maximumprijzen worden nog niet automatisch toegekend. Wie recht heeft op de sociale maximumprijzen moet dit **zélf meedelen aan de leverancier**:
 - Vraag een **bewijs** aan het OCMW of aan de federale overheidsdienst sociale zekerheid.
 - **Bezorg** dit bewijs **elk jaar aan je leverancier**. Elke leverancier moet dit aangevaarden.
- **Als de klant van leverancier verandert** moet hij ook een attest aan de nieuwe leverancier bezorgen.
- **Ook mensen waarbij de distributienetbeheerder** gas of elektriciteit **levert**, hebben recht op de sociale maximumprijzen wanneer ze tot de rechthebbenden behoren. Dit geldt ook voor mensen die beleverd worden via een budgetmeter.
- **Wie komt in aanmerking** voor de sociale maximumprijzen?
 - Personen met een handicap die minstens 65% arbeidsongeschikt zijn en een tegemoetkoming ontvangen van de federale overheidsdienst sociale zekerheid;
 - Personen met een handicap die ofwel een inkomensvervangende tegemoetkoming ofwel een integratietegemoetkoming krijgen;
 - Bejaarden en personen met een tegemoetkoming voor hulp aan derden;
 - Bejaarden met een gewaarborgd inkomen;
 - Personen die een aanvraag deden voor één van de vorige tegemoetkomingen en intussen een tegemoetkoming krijgen van het OCMW;
 - Personen met een leefloon van het OCMW;
 - Personen die ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister, voor onbepaalde tijd in ons land kunnen verblijven en steun krijgen van het OCMW

Nuttige adressen waar je terecht kan voor attesten:

FOD Sociale Zekerheid

Bestuursdirectie van de uitkeringen aan personen met een handicap

Zwarte Lievevroustraat 3C – 1000 Brussel

tel: 02 509.82.93 of 02 509.82.94

fax: 02 509.83.80

e-mail: handicap@minsoc.fed.be

Rijksdienst voor Pensioenen
Centraal Bureau
Zuidertoren - Baraplein - 1060 Brussel
tel: 0800 50.246
fax: 02 529.39.21
e-mail: contactcenter.nl@rvp.fgov.be

Voor meer informatie kan u contact opnemen met:
Multimedia Contact Center van de FOD Economie
Vooruitgangsstraat 50
1210 Brussel
gratis telefoonnummer 0800 120 33
gratis faxnummer 0800 120 57
e-mail: info.eco@economie.fgov.be

Beschermde klanten

Sommige mensen komen in aanmerking voor het statuut van 'beschermde klant'. Beschermde klanten krijgen een aantal voordelen bij de levering van elektriciteit en aardgas.

- **Voordelen** voor beschermde klanten:
 - Leveranciers mogen geen kosten aanrekenen aan beschermde klanten voor het verzenden van herinneringsbrieven en ingebrekestellingen bij niet-betaling van de elektriciteits- en aardgasfactuur.
 - Op vraag van een beschermde klant moet de leverancier de elektriciteits- en aardgasfactuur gratis opsturen naar zowel de klant als naar een derde partij (bijvoorbeeld schuldbemiddelaar, budgetbegeleider...).
 - Normaal moeten netbeheerders maar één keer om de twee jaar de meter van een afnemer zelf opnemen. Op vraag van beschermde klanten moet de netbeheerder dit jaarlijks doen.
 - Op vraag van beschermde klanten moet de netbeheerder de elektriciteitsmeter gratis naar een goed toegankelijke plaats verplaatsen. Niet-beschermde klanten moeten dit zelf betalen.
 - Er zijn een aantal premies ivm rationeel energiegebruik specifiek voor beschermde klanten. Sommige premies voor rationeel energiegebruik staan open voor iedereen, maar zijn hoger voor beschermde klanten (zie website: www.energiesparen.be).
 - Beschermde klanten hebben vanaf 2008 recht op kortingsbonnen van 150 euro bij aankoop van een energiezuinige koelkast (A+/A++) of energiezuinige wasmachine (AAA).
- Het statuut 'beschermde klant' wordt niet automatisch toegekend. Wie recht heeft op het statuut 'beschermde klant' moet dit **zélf meedelen aan de leverancier**: **Bezorg** het bewijs dat je recht hebt op het statuut 'beschermde klant' **elk jaar aan je leverancier**.
- **Als de klant van leverancier verandert**, moet hij ook een attest aan de nieuwe leverancier bezorgen.
- **Ook mensen waarbij de distributienetbeheerder** gas of elektriciteit (eventueel met een budgetmeter) **levert**, hebben er baat bij om de distributienetbeheerder op de hoogte te brengen van het feit dat hij geniet van de voordelen van beschermde klant.
- **Wie komt in aanmerking** voor het statuut van beschermde klant?
Mensen zijn beschermde klant als ze kunnen bewijzen dat zij of elke andere persoon die onder hetzelfde dak leeft, behoort tot één van de volgende categorieën:

- Iedereen die van de sociale maximumprijzen voor elektriciteit en aardgas kan genieten
 - Personen met een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds (uitgezonderd diegenen die de verhoogde tegemoetkoming verkrijgen omdat ze in het Omnio-statuuut zitten. Zie: <http://www.energiesparen.be/sociaal/beschermd/wie>)
 - Personen in collectieve schuldenregeling
 - Personen in budgetbegeleiding bij het OCMW
- Voor meer informatie zie www.energiesparen.be/sociaal

Gratis kWh

- In Vlaanderen heeft iedereen recht op een gratis hoeveelheid elektriciteit per jaar.
- **Ieder gezin krijgt 100 kWh gratis plus 100 kWh voor ieder gezinslid dat op dat adres gedomicilieerd is.**
- De leverancier verrekenet de gratis elektriciteit op de jaarlijkse afrekeningsfactuur. Wanneer dit niet gebeurt is, contacteer dan de leverancier. Soms vraagt de leverancier om hem een bewijs van samenstelling van gezin te bezorgen. Dit bewijs kan je op het gemeentehuis afhalen.
- **Ook mensen met een budgetmeter hebben recht op de gratis kWh.** Zij krijgen van de netbeheerder een waardebon in de vorm van een gewone brief. Deze waardebon kan op het oplaadkantoor op de oplaadkaart gezet worden.

Budgetmeters – minimale levering

Voor meer informatie over budgetmeters of de minimale levering van elektriciteit kan je terecht bij je netbeheerder.

Op <http://www.vreg.be> en <http://www.energiesparen.be/sociaal> vind je informatie over de werking van een budgetmeter en de procedures die hiermee gepaard gaan.

Ik wil graag een budgetmeter. Kan ik dit gewoon vragen?

- Neen, een budgetmeter kan niet “aangevraagd” worden. Er bestaat een duidelijke procedure voor. Namelijk: als een leverancier het contract met een klant opzegt en de klant geen nieuwe leverancier vindt, wordt de klant vanaf het einde van de opzegtermijn beleverd door de distributienetbeheerder. De netbeheerder factureert het verbruik aan de klant. Als de klant de facturen van de distributienetbeheerder niet betaalt, plaatst de netbeheerder **60 dagen na de ingebrekestelling** van de klant een budgetmeter.

Moet de klant betalen voor de plaatsing van de budgetmeter?

- Neen, de **kosten** voor de budgetmeter worden **niet** aan de klant **aangerekend**.

Hebben mensen met een budgetmeter ook recht op de gratis kWh?

- **Ook** mensen met een **budgetmeter** hebben **recht op de gratis kWh**. Zij krijgen van de distributienetbeheerder een waardebon (in de vorm van een gewone brief) die verrekenend wordt bij de volgende oplaadbeurt.

Heb je met een budgetmeter ook recht op de sociale maximumprijzen?

- Ook mensen met een **budgetmeter** hebben recht op de toepassing van de **sociale maximumprijzen** wanneer ze tot de rechthebbenden behoren. Zij moeten het attest dat dit bewijst bezorgen aan de distributienetbeheerder.

Kan je voor altijd een budgetmeter hebben?

- Mensen met een budgetmeter willen vaak graag hun budgetmeter houden. Voor hen is het een instrument dat voorkomt dat ze schulden opbouwen voor elektriciteit. Toch is het belangrijk om te weten dat mensen met een budgetmeter een **relatief hoog tarief betalen**. Tenzij ze recht hebben op de sociale maximumprijzen. Bovendien is het ook voor de wetgever **niet de bedoeling dat klanten voor altijd door de distributienetbeheerder beleverd worden**. De nieuwe wetgeving zegt namelijk dat, als mensen 180 dagen schuldenvrij zijn bij de distributienetbeheerder, ze naar een leverancier op de vrije markt moeten overschakelen. Wanneer ze dit niet doen, kan dit een reden zijn om hen op te roepen voor de lokale adviescommissie. Daar moeten zij aantonen dat ze actief, maar voorlopig tevergeefs, gezocht hebben naar een leverancier op de vrije markt. Zoniet, bestaat de kans dat ze afgesloten worden van elektriciteit of gas. Het is dus belangrijk om, bij begeleiding van mensen, aandacht te hebben voor het **ondersteunen van mensen bij het terugkeren naar de commerciële energiemarkt**.

Heeft iemand met een budgetmeter steeds een minimumlevering?

- Mensen met een budgetmeter hebben niet steeds een minimumlevering. Er bestaan **naakte budgetmeters**. Dit zijn budgetmeters waar de minimumleveringsfunctie uitgehaald is. Dit kan enkel na een beslissing van de **lokale adviescommissie**. Het gevolg hiervan is dat mensen enkel elektriciteit hebben wanneer ze hun kaart gaan opladen. Dus als ze geen geld hebben om hun kaart op te laden hebben ze dus ook geen stroom. Deze situatie verdient aandacht. Zeker wanneer mensen elektrisch verwarmen of elektrisch koken.
- Mensen met een naakte budgetmeter kunnen vragen om de **10 ampère-functie terug in te schakelen** bij de lokale adviescommissie. Dit kan wanneer de openstaande facturen volledig betaald zijn. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk.

LAC en afsluiting

- In de **lokale adviescommissie (LAC)** zetelen de volgende leden:
 - de hoofd-maatschappelijk werker van de sociale dienst van het OCMW of diens afgevaardigde
 - een lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW dat in het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst zit
 - een vertegenwoordiger van de betrokken distributienetbeheerder
 - en, als de klant begeleid wordt door een erkende instelling voor schuldbemiddeling, eventueel iemand van deze instelling.
- De lokale adviescommissie vergadert om een gemotiveerd advies te geven wanneer:
- de distributienetbeheerder een **verzoek tot afsluiting** van elektriciteit of aardgas indient
 - de klant een **verzoek tot heraansluiting** van elektriciteit of aardgas indient.

- Wat de rol van de **OCMW's** betreft verwijzen we naar de leidraad voor een goede praktijk van de LAC (www.energieenarmoede.net). Hierin staat een procedure en een draaiboek beschreven op basis van bestaande goede praktijken. Volgende aspecten krijgen aandacht:
 - uitnodigingen en briefwisseling in verstaanbare taal
 - belang van contact met mensen die uitgenodigd zijn voor de LAC – communicatie tussen het OCMW en de klant
 - haalbaar afbetalingsplan
 - degelijk sociaal onderzoek: bv raadplegen schuldbemiddelaar zodat er afspraken gemaakt kunnen worden en het dossier niet voor de LAC hoeft te komen

- Naast het OCMW kunnen **andere hulpverleners en welzijnswerkers** een belangrijke rol spelen in het vinden van een oplossing bij mensen die afgesloten dreigen te worden of afgesloten zijn. Een paar aandachtspunten zijn:
 - Veel mensen die een uitnodiging voor de lokale adviescommissie krijgen kennen de LAC niet.
 - Het is belangrijk om uit te leggen wat de bedoeling is van de LAC (het zoeken naar een oplossing voor bv. openstaande facturen bij de netbeheerder) en wat de gevolgen kunnen zijn (bv. afgesloten worden).
 - Probeer de uitgenodigde voor de LAC te **motiveren** om
 - ofwel op voorhand een oplossing te zoeken. Dit kan samen met het OCMW of met de distributienetbeheerder.
 - ofwel aanwezig te zijn op de LAC-zitting om hun situatie uit te leggen en zo tot haalbare afspraken te komen.
 - Iemand die uitgenodigd is voor de LAC-zitting kan zich altijd laten vergezellen door een **vertrouwenspersoon**. Je kan dus meegaan met de persoon die je begeleidt zodat hij zich gesteund voelt.
 - Vooraleer er een LAC-beslissing genomen wordt, moet er in principe een **sociaal onderzoek** gedaan worden. Het sociaal onderzoek bepaalt welke oplossing haalbaar is.
 - Als mensen afgesloten zijn van gas, elektriciteit of water is het belangrijk om **samen met hen** naar oplossingen te zoeken zodat ze heraangesloten worden.
 - De eerste stap is proberen om met de distributienetbeheerder tot afspraken te komen. De vraag tot heraansluiting moet schriftelijk tot de **distributienetbeheerder** gericht worden.
 - Wanneer de distributienetbeheerder niet ingaat op dit verzoek tot heraansluiting kan de afgesloten klant een **schriftelijk verzoek tot heraansluiting aan de LAC-voorzitter** (dit is iemand binnen het OCMW) richten. Men is dan verplicht om de vraag tot heraansluiting op een LAC-zitting te behandelen. Ook hier is het belangrijk dat de hulpverlener of welzijnswerker probeert te bemiddelen om tot een haalbare oplossing te komen.
 - Soms is de financiële en persoonlijke draagkracht van sommige mensen zo beperkt en zijn mensen zo benomen door hun overlevingsstrijd dat ze volledig blokkeren en niet reageren. Het is dan essentieel dat deze mensen niet losgelaten worden en dat men **blijft contact houden** om hen te **stimuleren om stappen te zetten** naar het vinden van een oplossing.

Bijlage 1: Waar vind ik meer informatie over de energiemarkt?

Informatie, vragen of klachten over een concreet dossier:

De leverancier of de netbeheerder van de klant

De telefoonnummers en de websites van alle leveranciers vind je op de website van de VREG, www.vreg.be. Je kan de lijst ook telefonisch opvragen bij de VREG op het nummer 02 553 13 53.

Als de **netbeheerder** (en niet een leverancier) je elektriciteit en/of aardgas levert, bv. als je beschikt over een stroombegrenzer of een budgetmeter, dan kan je op de website van de VREG (www.vreg.be) opzoeken wie je netbeheerder is en wat zijn contactgegevens zijn. Je kan die informatie ook telefonisch opvragen bij de VREG op het nummer 02 553 13 53.

Algemene informatie in verband met de energiemarkt:

VREG

Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20 bus 19
1000 Brussel
telefoon: 02 553 13 53
mail: info@vreg.be
website: www.vreg.be

Consumentenlijn van de federale overheidsdienst.

U kunt zich met al uw vragen over de energiemarkt ook gratis richten tot de consumentenlijn van de federale overheidsdienst.

Contact Center van de FOD Economie
Vooruitgangsstraat 50
1210 Brussel
gratis telefoonnummer 0800 120 33
gratis faxnummer 0800 120 57
info.eco@economie.fgov.be

Vlaams Energie Agentschap (VEA)

Graaf-de-Ferraris-gebouw
Koning Albert-II-laan 20 bus 17
1000 Brussel
telefoon: bel gratis 1700 elke werkdag van 9-19u
mail: energie@vlaanderen.be
website: www.energiesparen.be

Project energie en armoede – Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

Otterstraat 116
2300 Turnhout
telefoon: 014 44 26 74 of 014 44 26 75
mail: mieke.clymans@samenvlevingsopbouw.be
ellen.dries@samenvlevingsopbouw.be
website: www.energieenarmoede.net

Informatie in verband met rationeel energiegebruik:

Vlaams Energie Agentschap (VEA)

Graaf-de-Ferraris-gebouw
Koning Albert-II-laan 20 bus 17
1000 Brussel
telefoon: bel gratis 1700 elke werkdag van 9-19u
mail: energie@vlaanderen.be
website: www.energiesparen.be

Consumentenzaken

Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie

WTC III
Simon Bolivarlaan 30
1000 Brussel
telefoon : 02 277 54 84
fax : 02 277 54 52
mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Verbruikersateljee

Agoragalerij
Grasmarkt 105/51
1000 Brussel
telefoon:02 552 02 48
fax: 02 552 02 55
mail: verbruikersateljee@skynet.be
website: www.verbruikersateljee.be

Bijlage 2: Checklist energie

We maakten een checklist met aandachtspunten voor energie. Hulpverleners kunnen die gebruiken bij de begeleiding van mensen om zo:

- zicht te krijgen op de energiesituatie van mensen
- aandacht te hebben voor bepaalde tegemoetkomingen en voordelen op vlak van energie

Aandachtspunten per cliënt:

- ❑ **Situatie van de cliënt in verband met energie**
 - Elektriciteit:
 - Leverancier
 - ❑ We bekeken via www.vreg.be of dit de goedkoopste leverancier was
 - Distributienetbeheerder
 - ❑ Via gewone meter
 - ❑ Via budgetmeter: sinds ...
 - ❑ Via budgetmeter zonder minimumlevering: sinds
 - ❑ Via stroombegrenzer (! Moet intussen op 10 ampère staan): sinds ...
 - ❑ Afgesloten van elektriciteitslevering: sinds
 - Gas:
 - Leverancier
 - ❑ We bekeken via www.vreg.be of dit de goedkoopste leverancier was
 - Distributienetbeheerder
 - ❑ Via gewone meter
 - ❑ (Via budgetmeter zonder minimumlevering: in de toekomst zullen er ook budgetmeters zijn voor aardgas): sinds
 - ❑ Afgesloten van gaslevering: sinds
 - Stookolie
 - Andere energiebron
- ❑ **Cliënt verwarmt met:**
 - ❑ Gas
 - ❑ Elektriciteit
 - ❑ Stookolie
 - ❑ Andere energiebron:

Opmerking:

 - ❑ Hoofdverwarming:
 - ❑ Bijverwarming:
- ❑ **Sociale maximumprijzen**
 - ❑ Cliënt is niet rechthebbend
 - ❑ Cliënt is rechthebbend
 - ❑ Attest is bezorgd aan de leverancier / distributienetbeheerder

- **Beschermde klant**
 - Cliënt is niet rechthebbend
 - Cliënt is rechthebbend
 - Attest is bezorgd aan de leverancier / distributienetbeheerder
 - Volgende voordelen zijn aangevraagd:
 - jaarlijks meterstanden opnemen
 - gratis een kopie van de energiefactuur naar de budgetbegeleider sturen
 - indien meter niet goed staat kan meter verzet worden
 - kortingsbon 150 euro voor energiezuinige koelkast of energiezuinige wasmachine

- **Niet aan categorieën gebonden voordelen**
 - Gratis kWh elektriciteit (ook voor mensen met een budgetmeter: via waardebond)
 - Premie voor spaarlampen (bij Eandis)
 - Allerlei REG-premies (zie website)...

- **Gratis energiescan**
 - is geïnformeerd over de mogelijkheid een energiescan te laten uitvoeren
 - is kandidaat om een energiescan te laten uitvoeren en de gegevens zijn doorgegeven

- Heeft al gebruik gemaakt van een tussenkomst van het **sociaal energiefonds**

- Aanvullen met **andere initiatieven**:
 - Ofwel lokaal:
 - Verwarmingstoelage
 - ...
 - Ofwel tijdelijke maatregelen
 - Éénmalige premie voor 50 euro of 75 euro voor wie met elektriciteit of aardgas verwarmt
 - ...
 - Ofwel nieuwe maatregelen