
Energief(r)actuur

Getuigenissen van mensen
met een betalingsachterstand

Energief(r)actuur

Getuigenissen van mensen
met een betalingsachterstand

COLOFON

TITEL	Energief(r)actuor Getuigenissen van mensen met een betalingsachterstand Cette publication existe en français sous le titre : F(r)acture énergétique Témoignages de personnes en défaut de paiement Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting Brederodestraat 21 1000 Brussel
AUTEUR	Carine Vassart, Communications
COÖRDINATIE VOOR DE KONING BOUDEWIJNSTICH- TING	Françoise Pissart, directeur Pascale Taminiaux, senior projectcoördinator Nathalie Troupée, project- en kennismanager
GRAFISCH CONCEPT	Salutpublic
VERTALING	Antoine Pennewaert
VORMGEVING	Trinôme
PRINT ON DEMAND	Manufast-ABP vzw, een bedrijf voor aangepaste arbeid Deze uitgave kan gratis worden gedownload van onze website www.kbs-frb.be Een afdruk van deze elektronische uitgave kan (gratis) besteld worden via www.kbs-frb.be
WETTELIJK DEPOT	D/2893/2019/22
BESTELNUMMER	3685 Februari 2020 Met de steun van de Nationale Loterij

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	7
Inleiding	9
Getuigenissen	11
Analyse - (Over)leven binnen een lopende procedure wegens niet-betaalde facturen	29
Bijlage: Referenties	37

VOORWOORD

Fatou, Lode, Jean, Monique, Ilse, Veronica, Félix, Hortense, Yaasir, Jean-Marc, Nathalie, Patrick hebben het moeilijk om hun energiefacturen te betalen en zitten in een invorderingsprocedure. Wij verzamelden hun getuigenissen om te begrijpen hoe ze in die situatie zijn beland, welke impact ze heeft op hun dagelijks leven en hoe ze proberen om deze problemen op te lossen.

Sommigen gingen akkoord om zich te laten filmen en figureren in de film ‘Energief(r) actuur’ die beschikbaar is op de website van de Koning Boudewijnstichting. Anderen wilden liever schriftelijk getuigen en zij staan in deze publicatie. Beide soorten getuigenissen vormen een onlosmakelijk geheel en maken dit werk uniek.

Het werk werd gerealiseerd voor het Platform tegen Energiearmoede, dat wordt beheerd door de Koning Boudewijnstichting. Het Platform omvat de verschillende stakeholders (energieleveranciers, distributienetbeheerders, verenigingen ter bestrijding van armoede, regulators, OCMW, academici) die bereid zijn om samen oplossingen te zoeken voor deze problematiek.

Het Platform besloot om specifiek te werken rond de afsluiting van energiemeters en de invorderingsprocedures inzake onbetaalde energiefacturen, twee tastbare vormen van energiearmoede, die een grote, directe impact hebben op het dagelijkse leven van de mensen. Het is de bedoeling om concrete aanbevelingen te formuleren betreffende het vermijden van niet-betaalde facturen, het optimaliseren van, eventuele, inningsprocedures, en het ondersteunen van mensen bij het beheren van hun energiefacturen.

De getuigenissen in de publicatie en in de videoreportage dragen bij tot het kwalitatief verhelderen van de gerealiseerde vaststellingen van het Platform tegen Energiearmoede en laten de leden toe om aanbevelingen te ontwikkelen die steunen op de ervaringen van de betrokken mensen. De getuigenissen konden worden verzameld dankzij de partners van de Koning Boudewijnstichting die deelnamen aan dit project: het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, het OCMW van Brussel, de Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), Samenlevingsopbouw (SLO), Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Énergie (RWADE) en het Centre d'Appui Social Énergie de la Fédération des Services Sociaux (FDSS).

Deze partners verhielden de getuigenissen en bekeken ze met de nodige afstand. Op basis van de bestaande documenten in de verschillende gewesten, analyseerden ze de redenen die leiden tot dergelijke situaties, en ook de moeilijkheden waarmee de betrokkenen werden geconfronteerd. Deze analyse wordt voorgesteld aan het einde van dit document. Ze werd niet onderschreven door alle leden van het Platform.

De Koning Boudewijnstichting bedankt heel graag de getuigen die hebben bijgedragen tot de realisatie van dit werk.

INLEIDING

ALS HET BETALEN VAN ENERGIEFACTUREN EEN DAGELIJKS GEVECHT WORDT

«Ik koos ervoor om zonder elektriciteit te leven... Een keuze uit angst voor komende facturen. Ik behelp mij met zaklampen en een campingkookvuurtje op gas. Ik heb stroom in de gemeenschappelijke kelder; daar kan ik mijn telefoon en computer opladen. Gas is inbegrepen in de huurprijs en er is een gedeelde meter. Ik heb warm water. Ook al is het niet vanzelfsprekend, vooral in de winter, ik woon waardig... » (Le Soir, 28/12/2018).

In 2019 kampen duizenden sociaal kwetsbare mensen nog steeds met de gevolgen van energiearmoede: zonder gas of zonder elektriciteit, of zelfs zonder beide, of met een overlevingsminimum als er een vermogensbegrenzer geïnstalleerd is of ook, als er geld is, via het opladen van een budgetmeter.

Vandaag leeft naar schatting inderdaad meer dan 1 Belgisch gezin op 5 in een situatie van energiearmoede, een percentage dat al meerdere jaren niet meer veranderd is. Deze schatting komt uit de Barometer Energiearmoede, die jaarlijks wordt gepubliceerd door de Koning Boudewijnstichting (<https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2019/20180315NT>).

Deze situaties zijn geen herinnering aan lang vervlogen tijden. Vandaag zijn ze vaak het gevolg van problemen om de energiefacturen te betalen. Vooral het bedrag van de jaarlijkse eindafrekening kan een onoverkomelijk probleem zijn als de maandelijkse voorschotten niet goed werden ingeschat of de energieleverancier een fout heeft gemaakt. De onbetaalde facturen stapelen zich dan op, net als de herinneringskosten, deurwaarderskosten, afsluitingskosten...

In Brussel heeft 11 % van de huishoudelijke klanten een betalingsprobleem met hun elektriciteitsfactuur; in Wallonië gaat het om 8 % en in Vlaanderen om ongeveer 3 %.

Hier en in de film getuigen de mensen over het soort leven waarin je terechtkomt als je verward raakt in procedures omdat je de energiefacturen niet kan betalen.

Deze interviews, die letterlijk werden opgetekend, liggen in het verlengde van de resultaten van een gedocumenteerde analyse die werd gerealiseerd door RWADE, het Steunpunt SocialEnergie van de FDSS, en Samenlevingsopbouw. Deze actoren onderzochten de redenen en de gevolgen van het niet-betalen van energiefacturen in Brussel, Vlaanderen en Wallonië, uitgaande van de ervaringen van kwetsbare verbruikers.

GETUIGENISSEN

1. “VOOR ELEKTRICITEITSFACTUREN, ZIE IK ELKE MAAND OF IK ZE KAN BETALEN.”

Felix woont in Brussel. Hij is gehuwd en heeft drie kinderen ten laste. In 2010 volgde hij een opleiding bouwbedrijf, en nadien Nederlands. In 2015 kreeg hij een contract van onbepaalde duur, maar een jaar later had hij een werkongeval. Hij moest geopereerd worden en is nu nog altijd in behandeling.

Na het ongeval, was ik eerst ten laste van de verzekering, en dan van het ziekenfonds, maar die wilde me niet meer blijven betalen. Gelukkig deed de werkloosheidsdienst een inspanning en ontvang ik een tijdelijke uitkering.

Mijn inkomen ligt zeer laag. Ik heb slechts 1.100 euro per maand voor mij, mijn drie kinderen en mijn vrouw. Elke maand gaat het dus om dezelfde vragen: wat gaan we eten, wat gaan we betalen?

Mijn huur bedraagt 720 euro en, met een afbetalingsplan voor schulden, gaat het om 820 euro die ik maandelijks moet storten. En daarnaast heb ik energiefacturen voor elektriciteit en gas. Samen is dat bijna 60 euro. Plus gezondheidszorgfacturen voor mij en de kinderen.

Voor elektriciteitsfacturen, zie ik elke maand of ik ze kan betalen. Als het niet kan, wacht ik even om te betalen, maar de maand nadien is het nog altijd hetzelfde, betalen is nooit mogelijk. Als ik kan betalen, doe ik het, maar dan krijg ik net een zorgfactuur van meer dan 180 euro, die heb ik ook niet betaald.

Ik krijg herinneringen en dan betaal ik. Uiteraard moet ik dan een boete betalen omdat ik de factuur niet betaald heb. Ik denk dat het 5 euro is.

Verplicht om ons aan te passen

Eenmaal hebben ze gedreigd met afsluiting. Ik moest het gaan uitleggen op een zitting. Thuis kreeg ik een vrouw op bezoek en zij schreef een brief om uit te leggen dat ik in een moeilijke situatie zat. Ze hebben mij dan niet afgesloten maar ze vroegen mij wel om het betalingsplan te respecteren.

Ik respecteer het betalingsplan, maar misschien komt het geld niet op de rekening, want de advocaat van de energieleverancier heeft mij opnieuw ontboden op de rechtbank van Molenbeek. Wat is er gebeurd met de betalingen van 22 euro die ik elke maand deed? Een incassobedrijf recupereert ze, misschien hebben ze die nog niet doorgestort aan mijn leverancier?

Deze keer is het voor de jaarafrekening, ik heb er niet op gelet en ik heb ze niet betaald. Nu ligt ze nog hoger. Betalen is moeilijk. Gezien de achterstallen heeft mijn leverancier op de meter een vermogensbegrenzer gezet.

Hoe dan ook, er wordt niets verspild in het huis, we hebben alleen een tv en een frigo. De verwarming werkt op gas. We gebruiken de verwarming niet altijd en de elektriciteit gebruiken we enkel om eten klaar te maken en om het water van de douche te verwarmen.

Als we iets anders aansluiten, valt de elektriciteit uit. Soms valt de meter zelfs uit, hoewel we niets anders aansluiten, gewoon omdat er niet voldoende stroom is. We zijn verplicht om ons aan te passen, we hebben geen keuze, we zijn echt gedwongen. Ik heb de oude microgolfoven weggedaan. We konden hem niet meer gebruiken, omdat hij de meter deed uitvallen en nu heb ik een kleinere om maaltijden op te warmen.

Het is niet alleen de microgolf die de meter doet uitvallen, soms kijken we naar de tv, en valt de elektriciteit gewoon uit. Dan moeten we de meter weer op nul zetten en dan werkt het.

De kinderen lijden daaronder, omdat de meter voortdurend uitvalt. De frigo moeten we altijd aan laten staan. Op het einde van de maand zetten we er alles in dat de kinderen gaan eten op school, de confituur en dergelijke. We kunnen niet alle dagen boodschappen doen.

Oplopende achterstallen, een onbewoonbare kamer

Als ik zou kunnen werken, zou ik kunnen verhuizen en weggaan. Inzake de verwarming is onze kamer onbewoonbaar, het is er zeer koud. We moeten allemaal naar de zitkamer gaan en daar slapen. De ruiten zijn gebroken en het sociaal verhuurkantoor dat afhangt van het OCMW moet ze vervangen, maar doet het niet; ze hebben er gewoon een karton voorgezet. Het is afzetterij, ze plaatsen mensen in onbewoonbare kamers.

Ik kijk niet naar mijn verbruik, dat dient tot niets. Ik woon in een oud gebouw met veel “vals” verbruik. Wat je ook doet, de kosten stijgen. Er komt altijd bij, dat is ongelooflijk!

Om dat stop te zetten, zou ik de achterstallen moeten betalen, maar dat lukt mij niet in mijn situatie. Sinds mijn ongeval heb ik veel achterstallen. Ik probeer er niet aan te denken, want dat maakt mij verdrietig. Niet alleen achterstallen voor elektriciteit, maar ook voor gezondheidszorg en de huur. In totaal gaat het bijna om 3.000 euro. Ik probeer elke maand wat meer te betalen om de achterstand te verminderen, maar zonder een loon is dat moeilijk.

Het is al 11 maanden dat ik dit meemaak. Voordien had ik 1.500 of 1.600 euro en kon ik de maand goed doorkomen. Ik hoop dus dat het bestuur mij een ziekenfondsuitkering zal geven. Ik wil wel dingen veranderen in mijn dagelijks leven, want het wordt moeilijk, maar ik kan niet werken. Ik wacht op een beslissing van de verzekering en het ziekenfonds.

Ik ben al 66 % invalide, als ze mij zeggen dat ik moet werken, wat moet ik dan doen?
Ik moet zorg dragen voor mijn gezondheid. Het is niet het werk dat telt, maar de gezondheid, nietwaar?

Financiële problemen en onvoorziene kosten als gewoon een maand rondkomen al een probleem is

Dit verhaal illustreert meerdere dimensies van energiearmoede, waarbij tal van factoren een rol spelen. Een energieverblindende, verwaarloosde, en ook ongezonde woning, gezondheids- en financiële problemen en daar bovenop de stijgende energieprijzen, evenals de talloze stresserende en onbegrijpelijke administratieve en technische procedures die leiden tot lange, moeizame pogingen om eruit te geraken.

Vandaag woont hij in een sociale woning, maar aan zijn recht op fatsoenlijk wonen is niet voldaan en dat heeft een impact op zijn budget, zijn levenskwaliteit en zijn welzijn. De non-take-up van rechten maakt eveneens deel uit van deze causale verbanden. Daarbovenop komen de effecten van een vermogensbegrenzer die wordt ervaren als een straf, die hem verplicht om zijn verbruik tijdelijk uit te stellen en om een minder energieverblindend elektrisch huishoudapparaat te kopen, maar dat is niet voorzien in zijn al krappe budget.

De complexe administratie, de vele actoren in een vrijgemaakte markt en hun gebrek aan onderlinge communicatie maken het moeilijk om rechten te doen respecteren, en ook om een beroep te doen op steun en relevante diensten. Felix legt uit dat hij het betalingsplan naleeft, maar dat het bedrag niet wordt geboekt, omdat de leverancier en het incassobureau niet communiceren. Dat vergroot het risico op problemen en bijkomende kosten, terwijl hij er al niet in slaagt om de maand rond te komen.

Gezien de vermindering van zijn inkomen, is hij verplicht om te kiezen welke facturen hij gaat betalen, terwijl ze allemaal betrekking hebben op basisbehoeften. Er lopen verschillende invorderingsprocedures, zowel voor niet-betaalde energierekeningen als voor andere zaken. De inningskosten maken de onmogelijk te betalen schuldenlast nog wat zwaarder. Als de situatie blijft verslechteren, komt hij terecht in de laatste fase van de procedure en wordt zijn energiemeter afgesloten. Op die manier worden de onbetaalde facturen niet effectief gerecupereerd en gaat de sociale en financiële situatie van het gezin er nog op achteruit. Bovendien vergroot de afsluiting de sociale uitsluiting en versterkt ze de negatieve effecten op de mentale en fysieke gezondheid, de staat van de woning, de relaties in het gezin enz.

Luce Doriaux
Energiebegeleidster / Steunpunt SocialEnergie
Fédération des Services Sociaux

2 “DE KINDEREN ZIJN GESTRESSEERD OMDAT WE DE ELEKTRICITEIT NIET KUNNEN BETALEN, ‘S NACHTS PLASSEN ZE OPNIEUW IN BED.”

In 2010 kwam Yaasir aan uit Somalië en in 2015 voegde zijn gezin, een vrouw en drie kinderen, zich bij hem. Nadien werd hier nog een ander kind geboren. Sinds 2016 wonen ze in een huis in Hoboken, in de omgeving van Antwerpen. Zijn aanvraag om erkend te worden als vluchteling werd verworpen en nu zit hij in een beroepsprocedure.

Voordien woonde ik alleen met mijn gezin in het huis en op een dag zijn er beneden vrienden van de eigenaar komen wonen, een gezin van drie mensen.

In 2017 was het de eerste keer dat mijn energiefactuur sterk verhoogde. Ik vroeg de andere huurders of zij hun factuur betaalden en ze vertelden me dat ze hun facturen aan de eigenaar gaven. De eigenaar beweerde echter dat ik enkel mijn eigen facturen voor water, elektriciteit en gas betaalde. Hij verwees me door naar mijn leverancier omdat hij niet begreep wat er gebeurd was. Dus belde ik de leverancier om dat te komen controleren en te zien wat het probleem was. Toen bleek dat de facturen voor het hele huis enkel op mijn naam stonden. Hij had de formulieren voor de leverancier ingevuld, omdat ik dat niet kon.

Ik ben dan naar de eigenaar gestapt en heb hem gezegd dat ik enkel wou betalen wat ik en mijn gezin verbruikten. De eigenaar antwoordde dat het installeren van een tweede meter te veel geld zou kosten. Hij stelde voor om de kosten van het huis te verdelen tussen de twee huurders: wij betaalden elektriciteit en gas en het andere gezin betaalde het water.

Ik slaap er niet meer van, ik ben bang

Het probleem hier is dat de eigenaar weigert om twee meters te installeren. Hij vroeg mij 600 euro voor drie maanden. Elke maand moet ik hem dus 200 euro geven. Toch moest ik daarbovenop nog een grote jaarafrekening betalen, meer dan 1.000 euro. Die factuur kon ik niet betalen en, vanaf dan betaal ik, bovenop de 200 euro, maandelijks 40 euro extra om de factuur van 2016 terug te betalen.

In 2018 ontving ik een rechtzettingsfactuur van 3.000 euro.

Vandaag betaal ik 200 euro per maand voor elektriciteit en gas. Een vrouw van de leverancier vond dat veel, maar in feite gaat het om het verbruik van twee gezinnen voor het hele huis.

Ik kan er niet meer van slapen. Ik kreeg hartproblemen en ik heb zelfs een toestel moeten kopen om mijn bloeddruk te controleren. Ik ben meermaals bij een specialist in het ziekenhuis geweest.

Soms ben ik bang, soms ben ik boos

Ik moet 500 euro huur betalen voor het appartement. Ik moet betalen voor de boterhammen van de kinderen op school, plus de abonnementen. Zelf ga ik te voet of met de fiets.

De kinderen zijn gestresseerd, 's nachts plassen ze opnieuw in bed. De kleinsten beseffen niet wat er aan de hand is, maar de grootsten begrijpen de situatie wel.

Eind 2018 belde de advocaat van de leverancier om te weten waarom ik niet betaald had en wanneer ik dat ging doen.

Mijn vriend Jan heeft het elektriciteitscontract overgenomen bij een andere leverancier en betaalt maandelijks 350 euro. Nu heb ik dus schulden bij hem en ik zal ze terugbetalen zodra ik kan.

We zijn veranderd van leverancier omdat de kosten zich bleven ophopen. Betalingsherinneringen, dat is verspild geld natuurlijk.

De factuur bij mijn oude leverancier blijft echter onbetaald. Ze lieten wel een deurwaarder komen, en nadien een andere. We kregen nog mails, maar we hebben daar niet op gereageerd, omdat ze de situatie kennen en weten dat het hen niets oplevert, als ze nog verder gaan. We moeten niet echt bang zijn voor een inbeslagname, want we hebben niets, geen inkomen, meubels die niet veel waard zijn, behalve de fietsen buiten, geen auto's of motoren. Ze kunnen er niets mee winnen en gaan dan ook niet naar een rechtbank voor een veroordeling.

De verwarming en het warm water werken niet meer

Hier is er een hoog verbruik voor verwarming. We hebben iemand laten komen om te bekijken hoe we energie kunnen besparen. Hij kon enkel vaststellen dat het huis slecht geïsoleerd is, onder meer wegens de buitenmuren en het dak. De werken zouden veel kosten, plus de 3 maanden huur, en de eigenaar heeft zelf financiële problemen, hij kan niet tussenkomen.

Ik heb geprobeerd om dingen te veranderen, om de verwarming te verlagen. Voortaan slaap ik beneden, want boven, is het onbewoonbaar geworden, te koud. De verwarming en het warm water werken niet meer. Ik heb de eigenaar gebeld, maar die was in Turkije op vakantie met zijn kinderen en hij vertelde me dat hij niets kon doen, en als het niet meer ging, moest ik maar een ander appartement zoeken. Hij weet goed dat ik er, zonder papieren, geen zal vinden.

Soms slaag ik erin om een klein klusje te doen en, zodra ik iets heb, ga ik eten kopen voor de kinderen. Ik vind maar enkele dagen per maand werk, maar ik word ook niet altijd betaald voor het werk dat ik doe. Wie geen papieren heeft, wordt niet geholpen. We mogen niet werken.

De oude leverancier wil het dossier afsluiten, als ik naar een andere leverancier ga. Als ik mijn facturen regelmatig betaal, zal er geen probleem zijn, maar als ik op een bepaald moment nog andere schulden maak, zal de netbeheerder een budgetmeter installeren. En als ik de meter niet voldoende oplaad, wordt de energie afgesloten.

Op dit ogenblik betaalt Jan. Dat zal blijven duren tot ik geregulariseerd ben of tot de volgende regering humanitaire visa toekent. Ik heb vier kinderen die naar school moeten gaan, sporten, eten. We zouden toch wel elektriciteit moeten hebben!

Zonder een kwaliteitsvolle en betaalbare woning zijn energiefacturen niet beheersbaar

Helaas leven er vandaag nog vele mensen in België in zeer moeilijke omstandigheden. Alleenstaanden, oudere mensen, jonge mensen, gezinnen met kinderen, mensen zonder wettig verblijf... Met een ontoereikend inkomen is het nagenoeg onmogelijk om een betaalbare en kwaliteitsvolle woonst te vinden. Huisjesmelkers maken hiervan misbruik en verhuren slechte woningen aan te hoge huurprijzen. Gas- en elektriciteitsrekeningen swingen bijgevolg de pan uit.

Gezien hun haast uitzichtloze situatie, zoals bij Yaasir, is het aanklagen van de mistoestanden waarmee ze geconfronteerd worden haast onmogelijk. Samenlevingsopbouw ijvert voor een menswaardig bestaan voor iedereen.

Betaalbare energie- en waterfacturen zijn daarbij cruciaal. Samenlevingsopbouw ijvert voor sociale maatregelen die energiearmoede daadwerkelijk tegengaan en voldoende bescherming bieden. We vergroten de kansen van mensen in armoede op energiezuinig wonen door te werken aan kwaliteitsverbetering van de woningen, aan gedragsverandering en aan een betere afstemming van de regelgeving op de leefsituatie van mensen in armoede. Knelpunten die daarbij worden vastgesteld, krijgen samen met mensen in armoede een vertaling in beleidsaanbevelingen.

Kristel De Vos
Beleidsmedewerker
Samenlevingsopbouw

3. “OMDAT IK MIJN ENERGIEFACTUUR NIET KON BETALEN, RAAKTE IK BEDOLVEN ONDER OPLOPENDE SCHULDEN.”

Veronique woont alleen met haar vier kinderen in een huis, een sociale woning, in Mol. Tweemaal in haar leven werd ze geconfronteerd met problemen om haar energiefacturen te betalen. In 2005 werd ze invalide verklaard. Vandaag werkt ze als vrijwilligster bij de energiedienst van de provincie Antwerpen.

Hij klopte op mijn deur. De man van Electrabel. “Ik kom de energie afsluiten” zei hij. Ik was verbaasd. En bang. Ik pruttelde tegen. Hij had echter meer macht. “De beslissing is genomen” antwoordde hij. “Niks meer aan te doen.” Daar zat ik dan, zonder elektriciteit. Met mijn vier kinderen. Afgesloten van energie en van de samenleving.

Dit gebeurde vóór de liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen. Dus vóór 1 juli 2003. De energieleverancier was alleenheerser. Op basis van hun eigen oordeel had je wel of geen energie.

Bracht de liberalisering soelaas, steun? Voor mij en de bijna 2 miljoen Vlaamse huishoudens? En vooral voor de meest kwetsbaren, de mensen in energiearmoede?

Ik voel mij gestraft en gestigmatiseerd

De “procedure van wanbetaling” heet het nu. Eén van de sociale openbare dienstverplichtingen die sinds 2003 werden in het leven geroepen. Een leverancier kan een huishoudelijke klant sindsdien niet meer afsluiten.

Ook na de liberalisering had ik pech. Ik kon onmogelijk mijn factuur betalen. Mijn leverancier verbrak ons contract. Ik kwam terecht bij mijn distributienetbeheerder.

Ik ben blij met deze maatregel. Ik beschouw het als een soort reddingsoperatie. Maar, weet u wat straf is? De energieprijzen bij deze “opvangleverancier” ligt stukken hoger dan bij om het even welke leverancier op de vrije markt. “Logisch” redeneert de overheid en de energiesector “Dit is het ontradingstarief. Jij Veronique, moet zo snel mogelijk terug naar de vrije markt.” Maar ik kan niet terug naar de vrije markt. Want zolang ik schulden heb ben ik verplicht klant bij de netbeheerder.

De netbeheerder/leverancier werd bovendien uitgeroepen tot “bevoorrechte schuldeiser”. Afbetaalplannen worden zeer strikt opgelegd. Meestal in de budgetmeters, met een bedrag van minstens 20 euro per maand voor gas en minstens 20 euro voor elektriciteit. Het vernuftig systeem van de budgetmeters verwerkt deze bedragen automatisch.

Om reden van het niet “KUNNEN” betalen van energiefactuur raak ik in een cascade van schulden. De oorspronkelijke factuur van de leverancier. De herinneringskosten. De gerechtssituatie van doorverkoop van mijn schulden door de leverancier aan een buitenlands kredietbedrijf. De afbetaling van schulden aan de netbeheerder. Het opladen van de budgetmeters.

Budgetmeters maken me opstandig en verdrietig. Ik voel me gestraft en gestigmatiseerd. Oké. Er worden inspanningen gedaan om oplaadpalen zo toegankelijk

mogelijk te installeren. Maar wanneer de oplaadpaal zich bevindt in de bibliotheek naast het punt waar de lezers hun boeken opzoeken... dan hoeft het voor mij niet. "Bijt door Veronique" zeg ik dan "of je hebt niks". Want, laat u zelf niks wijs maken beste mensen. Een budgetmeter staat heel dicht bij zelf-afsluiting en bij verdoken armoede. Geen geld is steeds gelijk aan geen gas. Geen geld is momenteel gelijk aan geen elektriciteit bij 25 % van de elektriciteitsbudgetmeters.

Een "spel" dat de meest kwetsbaren uitsluit

Vergelijken en shoppen. Dat biedt de vrije markt mij wanneer ik schuldenvrij ben bij de netbeheerder. Ik kijk ernaar uit.

Want ik weet hoe ik mij in zulk "shopping center" moet gedragen. Ik weet hoeveel mijn jaarlijks verbruik is. Ik weet dat online contracten goedkoper zijn. Ik weet dat prijzen schommelen en dat regelmatig vergelijken een belangrijke boodschap is. Ik weet dat ik mij niet zal laten 'inpakken' door praatjes van opdringerige deur-aan-deur-verkopers of verkopers in één of ander verkooppunt.

Maar voor vele doelgroepen biedt dit geliberaliseerd aanbod geen kansen. Niet-geschoolde of laaggeschoolde mensen. Anderstaligen. Ouderen. Ze begrijpen er niks van. Ze lopen verloren. Ze zijn verloren. Waar andere energiegebruikers al spelend een weg vinden in het energielandschap en winst maken, zijn zij een vogel voor de kat.

Tenslotte wil ik nog iets kwijt over de Lokale Adviescommissie, de LAC. Dit is een commissie, in de schoot van elk Vlaams OCMW. De LAC haar taak is oplossingen te bekomen ter voorkoming van afsluitingen van gas en elektriciteit.

Ik ben niet tegen het bestaan van de LAC. Maar ik ondervond dat de netbeheerder een te grote invloed uitoefent op de beslissing (n.v.d.r. gezinnen met een betalingsachterstand worden uitgenodigd door de LAC om hun situatie te komen uitleggen).

Ik pleit voor meer inbreng van de betrokkene, de genaamde schuldenaar. Ik wil ook dat hij een beroep kan aantekenen tegen een LAC-beslissing. Ik pleit voor energiewerkers in elk OCMW. Zij moeten dicht staan bij de mensen in energiearmoede. Ze moeten de LAC opvolgen. Ik wil dat volledige afsluiting stopt.

Reguleren van verkooppraktijken om de meest kwetsbare verbruikers te beschermen

Het recht op energie staat niet uitdrukkelijk in onze grondwet, maar iedereen heeft wel recht op een menswaardig leven (artikel 23 van de grondwet), en bovendien zijn andere rechten, zoals het recht op een fatsoenlijke woning, gelinkt aan energie. Daarom pleiten sommige actoren voor een verbod op afsluitingen of op budgetmeters zonder minimale levering.

Je moet weten dat er in Vlaanderen, in tegenstelling tot in Wallonië, geen beroep kan worden ingediend tegen een afsluitingsbeslissing van de LAC (lokale adviescommissie), zoals blijkt uit dit getuigenis. Vooral mensen in armoede krijgen te maken met energieafsluitingen. In Wallonië kan de klant in beroep gaan en inzake de lokale adviescommissie eventueel ondersteuning vragen van een sociale organisatie, maar daarnaast ijveren velen ervoor dat enkel een vrederechter bevoegd zou zijn voor afsluitingsbeslissingen, zoals dat het geval is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De markten voor gas en elektriciteit zijn volledig vrijgemaakt in de drie gewesten. Een gezin sluit een overeenkomst met een leverancier (een bedrijf). Vervolgens zijn er de netbeheerders - publieke organismen - die instaan voor de exploitatie van de distributienetten, die bestaan uit kabels en leidingen; daarnaast is het hun taak om rationeel energiegebruik aan te moedigen en om op te treden als sociale leverancier.

Betreffende de huis-aan-huisverkoop door energieleveranciers bestaat er een gedragscode, maar die heeft geen kracht van wet. Een betere sensibilisering van leveranciers en sancties blijken onontbeerlijk te zijn om de verkooppraktijken beter te regelen en om de meest kwetsbare verbruikers te beschermen, omdat zij, wegens een gebrek aan informatie, sneller geneigd zijn om voor hen nadelige contracten te ondertekenen.

Emily Clissold

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

4. “EENMAAL HAD IK EEN ACHTERSTAND EN IK KREEG TE HOREN DAT ER EEN DEURWAARDER ZOU KOMEN ALS IK DE ACHTERSTALLEN NIET METEEN BETAALDE.”

Patrick huurt een privéwoning in Neder-over-Heembeek. Hij woont daar met zijn vrouw en kind. Hij heeft meerdere jaren gewerkt als keukenhulp in een woonzorgcentrum, maar werd ziek en ontvangt sinds 2011 een uitkering van het ziekenfonds.

Mijn inkomen, dat verschilt per maand, maar het draait rond 1.500 euro. De huur, zonder de kosten voor gas en elektriciteit, bedraagt ongeveer 800 euro per maand met abonnementen voor internet, tv en de brandverzekering.

Daarbij komen dan de kosten voor elektriciteit en verwarming met gas. Ik was heel lang bij een leverancier, sinds 2008, dus 10 jaar of iets meer. Ik heb mijn facturen altijd correct afgehandeld tot 2 jaar en 2 maand geleden toen ik een supplement moest betalen van ongeveer 600 euro, omdat ik blijkbaar al die maanden niet genoeg had betaald.

Op dat moment zaten we financieel krap, omdat we nog een andere rekening moesten vereffenen, voor het ziekenhuis, zo'n 400 euro en een beetje. Tot dan toe betaalde ik altijd 54 tot 60 euro per maand. Toen ik die jaarafrekening kreeg en niet kon betalen, werd de factuur verhoogd tot 100 of 115 euro per maand. Dat was te veel, met de 54 euro die ik al maandelijks moest betalen voor het verbruik.

Als ik mijn uitkering ontving, was het alsof ik niets kreeg. Ik ontving 1.400 of 1.500 euro en zodra ik de huur betaald had, en wat ik moest aan de energieleverancier, in het begin van de maand, stond er al minder dan 1.000 euro op mijn rekening. Geleidelijk belandde ik in een situatie waar ik niet meer uit raakte.

Een factuur van 600 euro wordt 1.060 euro

De leverancier stuurde mij eerst een ingebrekestelling en, daarna, ben ik naar het OCMW gegaan. Zij onderhandelden voor mij een betalingsplan. In het begin was het te betalen bedrag verlaagd tot 90 euro, maar dat was nog te veel. De maatschappelijk werkster heeft dan het nodige gedaan om de factuur aan te passen tot niet meer dan 44 euro per maand. Dat heb ik acht maanden betaald. Toen ik de factuur van 600 euro niet kon betalen, werd ze verhoogd. Ze werd opgetrokken tot 1.060 euro in de periode dat ik veranderde van leverancier. Men zei me dat het zo was wegens de kosten voor de voorschotfactuur, voor de overgang naar een andere leverancier en omdat er facturen waren die ik voordien niet had betaald.

Zelfs met een factuur van 44 euro, had ik eens een achterstand en ik kreeg te horen dat er een deurwaarder zou komen, als ik het achterstallig bedrag van 789 euro niet meteen betaalde. Dan ben ik teruggegaan naar de maatschappelijk werkster.

Ze liet mij overstappen naar een andere leverancier en daar betaal ik niet meer dan 20 euro per maand voor verwarming en elektriciteit. Dat is weinig omdat het een sociaal tarief is dat ze voor mij heeft verkregen. Ik moest zelf niets doen, de maatschappelijk werkster heeft voor alles gezorgd. Tot ik vrij ben van schulden, moet ik bij die leverancier blijven, tegen het sociaal tarief.

Om het sociaal tarief te krijgen bij commerciële leveranciers, moet je voldoen aan bepaalde voorwaarden. Bijvoorbeeld invalide zijn. Toen ik bij mijn oude leverancier zat, heb ik een tijd een sociaal tarief gehad en dan werd het ingetrokken zonder dat er een echte verandering was in mijn persoonlijke situatie.

Vanaf deze maand daalt de terugbetaling van de schuld tot 25 euro; in totaal betaal ik dus, met de maandelijkse elektriciteits- en gasfactuur erbij, niet meer dan 45 euro, dat is goed.

We letten op, de meter valt voortdurend uit

Op een bepaald moment, hebben ze bij mij een vermogensbegrenzer geplaatst, omdat ik achter was met de betaling van de facturen en ik nog achterstallen moest betalen. Concreet gebeurt het bijna dagelijks dat de oven aan staat terwijl de wasmachine draait en dan moet ik telkens naar beneden gaan om de elektriciteit terug aan te zetten, omdat de meter uitgevallen is. Als men zich organiseert, gaat het, men kan het ene na het andere doen. Maar soms, let men niet op of is men verplicht om de twee tegelijk te doen en, zonder dat ik eraan denk, valt de meter plots uit.

Dat stoort het meest. Men moet toch koken! En tegelijk is er ook de vaatwasmachine en, met kinderen, moet je vaak kleren wassen. We hebben dus een meter die voortdurend uitvalt en we moeten naar de kelder gaan om hem terug aan te zetten.

Om het verbruik te beperken, letten we erop om de verlichting uit te schakelen, en om de stekker uit te trekken als een toestel niet wordt gebruikt. Water verwarmen, dat doen we hier niet met een verwarmingsketel, maar met een boiler. Dus telkens als ik hem gebruikt heb, trek ik de stekker uit. En voor de verwarming, letten we uiteraard goed op, maar ik denk niet dat we minder verwarmen dan vroeger.

Lange tijd heb ik mijn facturen correct en op tijd kunnen betalen. Als het ging om 54, 60 of zelfs 70 euro. Het liep mis toen ik die jaarafrekening kreeg, die ik niet kon betalen. Bovendien heeft men in het begin voor mij geen aangepast betalingsplan opgemaakt. Ze wilden dat ik de schulden in slechts 4 schijven afbetaalde, en ik zat al met een maandelijkse factuur van meer dan 100 euro, dat was te veel.

Nu ik een betalingsplan van 45 euro heb, vind ik dat het redelijk is. Met 25 euro per maand voor de achterstallen, moet ik nog 2 of 3 jaar terugbetalen.

Het gezin betrekken bij het begrijpen van zijn verbruik en zijn factuur

Wanneer men in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest schulden opbouwt bij zijn commerciële leverancier wordt er door deze leverancier aan de distributienetbeheerder gevraagd om een vermogensbegrenzer van 2.300 W te plaatsen.

Bedoeling is de verbruiker “wakker te schudden” om hem/haar een aanzet tot actie te geven om een oplossing voor de betaling van de schuld te zoeken en alzo de volgende stap, een juridische procedure met aanvraag tot het verbreken van het contract (en het afsluiten van de meter) bij de vrederechter te vermijden.

Het OCMW kan in bepaalde situaties de opheffing van de vermogensbegrenzer vragen (productie van warm water met elektriciteit, koken met elektriciteit, toestellen i.v.m. gezondheid of verwarming met elektriciteit).

Vanaf de ingebrekestelling kan voor de verbruiker ook het statuut van beschermde afnemer worden gevraagd wat hier voor betrokkene gebeurde.

Deze aanvraag wordt ingediend bij de distributienetbeheerder. Er is er één in Brussel. Betrokkene ontvangt dan facturen van de distributienetbeheerder en alle beschermde afnemers genieten van het federaal sociaal tarief bij de regionale distributienetbeheerder.

Om de schuld bij de commerciële leverancier (waar het lopende contract tijdelijk opgeschort is) af te betalen, kan dan een “redelijk” afbetalingsplan onderhandeld worden. De Brusselse regulator moet nog bepalen wat een ‘redelijk’ afbetalingsplan inhoudt.

In de huidige praktijk gaan de maatschappelijk werkers uit van het budget van het gezin en hun financiële marge om een afbetalingsplan voor te stellen.

In de situatie van betrokkene is er het voordeel dat hij dus bij de distributienetbeheerder van het sociaal tarief geniet (wat niet het geval is bij zijn commerciële leverancier). De idee is dat het bedrag dat betrokkene maandelijks minder betaalt eventueel kan gebruikt worden om de schuld af te betalen.

Het is ook belangrijk om na te gaan of op de jaarlijkse afrekening reële meterstanden zijn weergegeven en indien dit niet het geval is, een correctie te vragen indien nodig. Deze oefening laat ook toe om het gezin te betrekken in het begrijpen van zijn verbruik, van de factuur en de berekening van wat men betaalt voor zijn energie.

*Jan Willems
Coördinator
Schuldbemiddelingsdienst en Cel Energie
OCMW Brussel*

5. “IK STOND VOOR EEN PROBLEEM DAT IK NIET ALLEEN KON OPLOSSEN.”

Hortense, van Rwandese origine, landde in 1999 in België met haar man. De man overleed in september 2016. Vandaag woont zij alleen in La Louvière in haar eigen huis. Haar kinderen hebben het ouderlijk huis verlaten, maar wonen eveneens in België.

Toen ik hier aankwam, was ik samen met mijn man, maar hij overleed in 2016. Mijn man werkte als zelfstandige in de krantendistributie. Al voor zijn dood, waren we in schuldbemiddeling voor de ziekenhuiskosten als mijn man daar verzorgd moest worden, voor aankopen die we gedaan hadden en voor telefoonfacturen, de RVA eiste geld van mij, evenals het RSVZ voor de periode dat mijn man zelfstandige was.

Toen mijn man er nog was, betaalden we maandelijks 600 euro om die schulden te delgen. Nu betaal ik 300 euro af. Mijn kinderen leggen samen en geven me maandelijks 100 euro. Deze situatie zou nog anderhalf jaar moeten duren.

Ik ben hulp gaan vragen bij het OCMW

Met mijn man had ik een huis gekocht, en moesten we een hypothecaire lening betalen. Dat was zeer moeilijk. Ik betaal een hypothecaire lening van 1.000 euro. Er blijft dus niets over om van te leven.

We wilden waardig leven en we werden ouder, en dus wilden we een huis hebben. Ik weet niet waarom de makelaar akkoord ging met die som van 1.033 euro die maandelijks moest worden terugbetaald. Maar op dat moment werkte mijn man nog, dat was minder een zorg, en we namen het huis. Ik moet nog 2 jaar terugbetalen, het was op een korte periode, daarom is het zo duur.

En dan werd mijn man plots ziek. Hij overleed na drie weken. Dat heeft veel gekost: de begrafenis, gezondheidszorg... Ik zat daar met al die ziekenhuisfacturen. Ik had mij daar helemaal niet aan verwacht, want ik had geen aanvullende verzekering.

Ondertussen is de situatie rond energie rampzalig geworden. Vanaf de eerste factuur, zag ik het niet zitten. Ik zag al die facturen binnenkomen: elektriciteit, gas... Mijn inkomen van het weduwepensioen bedraagt slechts 1.140 euro.

Al voor het overlijden van mijn man, werd er bij ons een budgetmeter geplaatst. Men had ons een factuur gestuurd die zeer hoog was voor ons. Het OCMW raadde ons aan om een budgetmeter te plaatsen. Dat heeft ons geholpen, want aldus kon heel het gezin ernaar handelen. We waren het er allemaal over eens om er goed mee om te gaan en om te werken met wat we hadden. Ik denk dat we maandelijks gemiddeld 30 euro moesten betalen voor elektriciteit.

Toen mijn man overleed, zag ik dat de elektriciteitsprijs gestegen was. Waar ik 30 euro moest betalen, begon dat al op te lopen tot 50 euro. En ik stond voor een probleem dat ik niet alleen kon oplossen.

En dus ben ik hulp gaan vragen bij het OCMW. Op dat moment had ik zelfs niet het minimum om de meter op te laden, de elektriciteit werd volledig afgesloten. Dat heeft niet lang geduurd, want ik ben onmiddellijk naar het OCMW gegaan. De meter was afgesloten om 8 uur 's morgens en zij konden iets regelen. Toen ik terug thuis binnenkwam, kon ik opladen en de meter liep weer.

Een budgetmeter, dat is geen beperking

Sinds 2016 stap ik naar het OCMW als ik een probleem heb. De LAC aanvaardt om mij een steun te geven van 50 euro voor elektriciteit en van 30 euro voor gas. Ik doe niet alle maanden een beroep op hen, enkel als ik zie dat mijn mogelijkheden echt allemaal uitgeput zijn. En als ik denk dat ik niet meerdere dagen zomaar in het donker mag blijven zitten. Soms zit ik een of twee dagen in het minimum, in het noodkrediet voor elektriciteit en gas. Ik ga zowat om de twee maand langs bij het OCMW. Voor gas heb ik ook een budgetmeter. En voor water laat ik me ook helpen, als ik het niet meer kan betalen.

In mijn gezin is de budgetmeter geen beperking. Integendeel, het maakt iedereen wakker.

Normaal zitten de kinderen hele dagen aan de computer. En als je bezoekers hebt, zijn er mensen die de hele nacht blijven tv-kijken of zelfs beginnen koken. Maar met een budgetmeter wordt iedereen, bij mij in elk geval, verantwoordelijk voor de energie die hij verbruikt. Ik zeg aan de bezoekers: "Morgen moet je mij 20 euro geven, als je hier de nacht doorbrengt aan de computer of voor de televisie". Je moet kunnen uitschakelen. Alles wat energie is, wordt dus ernstig genomen door elk lid van het gezin. Overigens, in Afrika ook, in meerdere landen, zijn er budgetmeters. Je koopt voor 20 euro elektriciteit en als het op is, weet je dat het gedaan is.

De minimumlevering op de meter werd geactiveerd. Dus als ik niet kan opladen, moet ik niet het hele weekend zonder elektriciteit zitten. En op maandag, ga ik mijn situatie uitleggen.

Financiële problemen vanwege energiefacturen grijpen in op het gezinsleven

Hortense beschrijft een situatie die veel burgers ervaren, als tegenspoed (ziekte, jobverlies, overlijden van een partner enz.) het broze evenwicht in het gezin verstoren en het storten in een leven 'met te weinig'. De problemen stapelen zich op en de armoede doet haar intrede.

Inzake energie, wordt de budgetmeter vaak een centraal element dat alle gezinsleden bezighoudt. De meter geeft een duidelijke boodschap: geen geld, geen stroom. Hortense beschrijft de gezins- en vriendschapsrelaties waarop de budgetmeter ingrijpt en beklemtoont de financiële aspecten. Hij leert hen op de harde manier welke grenzen het budget stelt. Jammer als niet voldaan is aan de behoeften, als de meter niet wordt opgeladen, komt de afsluiting.

Hortense aarzelt niet om hulp te vragen en kennelijk wordt ze gesteund door haar OCMW. Dat is een zeer positief element. Het komt erop aan mensen bij dit soort stappen altijd te steunen. Jammer genoeg werd aan Hortense geen structurele steun aangeboden. Ze moet haar vraag geregeld opnieuw formuleren om een afsluiting te vermijden. En dat zoals ze zegt, «als ze alle mogelijkheden uitgeput heeft». Dat is erover. Gelukkig kan ze ook rekenen op de solidariteit van haar kinderen.

Veel mensen raken ontmoedigd omdat ze steeds opnieuw hulp moeten vragen. Bovendien weigeren veel structuren om een steun meermaals na elkaar toe te kennen, ook al is die steun noodzakelijk en voldoet de persoon aan de voorwaarden om steun te krijgen (bv. in de winter steun geven voor gas aan beschermde afnemers met een budgetmeter). Veel gezinnen verliezen dan hun moed en kunnen geen gebruik maken van de steun waarop ze nochtans recht hebben. Aldus verliezen ze hun recht op een waardig bestaan.

Aurélie Ciuti

Coördinatrice

Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie (RWADE)

6. “WE WERDEN BESTEMPELD ALS WANBETALERS, TERWIJL WE ONZE FACTUREN ELKE MAAND BETAALDEN.”

Jean-Marc en Nathalie leven met hun drie kinderen in een woning van een sociale huisvestingsmaatschappij, in Henegouwen. Ze werken allebei voltijds als uitzendkrachten in het kader van een langlopend contract, respectievelijk sinds twee en drie jaar bij dezelfde werkgever.

Blijkbaar was er een probleem geweest met de meter. Er was niet genoeg verbruikt gedurende twee jaar en dan, in het derde jaar, ontvingen we het hele verbruik van de voorbije drie jaar. Wij zijn er zeker van dat we de meterstanden hebben opgestuurd. Bovendien weten ze toch dat ze jaarlijks een meterstand moeten ontvangen. Maar ze hebben ons nooit gecontracteerd of gesignaleerd dat het verbruik te laag was. De meterstanden van de gas, die hebben ze wel ontvangen! Maar uiteraard houden ze nooit een spoor bij van de meterstanden die wij opsturen.

We betaalden 80 euro voor gas en 11 euro voor elektriciteit. De meteropnemer zei dat het niet veel was, maar toen we hem de meterstanden doorgaven, klopte het. Moesten we dan een klacht indienen omdat we niet veel verbruikten!

En dan, toen ik in november 2018 de cijfers ingaf voor 2017-2018, zei de website mij dat er een fout zat in de meterstand. Er moest ergens een probleem zitten. Ik heb het nagekeken, de cijfers waren correct. En toen hebben we in een keer het hele verbruik van drie jaar gekregen, meer dan 24.000 kWh op een jaar! Resultaat: een factuur van meer dan 7.000 euro.

En dan vroegen ze ons om dat te betalen omdat het volgens hen het resultaat was van voorgaande onjuiste meteropnames. In december hebben ze zelfs iemand gestuurd om de meter te controleren en ze hebben niets gevonden. We hadden een voorschot moeten betalen van 840 euro per maand voor elektriciteit, plus een voorschot van 160 euro voor gas. Daarbovenop moesten we nog altijd die factuur van 7.000 euro betalen.

Het recht om beschermde afnemer te zijn

We hebben geprobeerd om de schuld af te betalen. De eindejaarspremies gingen daar naartoe, evenals wat we terugkregen voor het afsluiten van de gas en het terugbetaalde geld voor de bijdragen. In totaal konden we meer dan de helft van de factuur terugbetalen.

Op dat moment hebben we hen gecontacteerd om te zeggen dat we niet in staat waren om maandelijks 840 euro te betalen voor elektriciteit, maar dat we wel 150 euro wilden betalen bovenop de maandelijks factuur. Ze gingen niet akkoord. Dus met de 840 euro per maand, plus de factuur van 3.000 euro die weggewerkt moest worden, begon de factuur te stijgen met de herinneringskosten.

We probeerden te praten met de energieleverancier en uit te leggen dat we te goeder trouw waren, dat we onze facturen alle maanden hadden betaald en dat we een oplossing vroegen om de rest die ze nog te goed hadden, te betalen.

Aangezien we nog 3.000 euro van de 7.000 euro moesten betalen, besloten we om een ander deel van de schuld te voldoen met het betaald verlof. Maar toen we hen belden, zagen we dat de achterstallen opgelopen waren tot 5.000 euro, omdat ze bij de factuur ook nog de 840 euro per maand telden, die we niet konden betalen.

Toen we een betalingsplan vroegen over een jaar, tot aan de volgende factuur, weigerden ze. Ze wilden een betaling over 3 maanden, 6 maanden maximum. Dat kwam neer op een terugbetaling van 800 euro, plus 840 euro voor de elektriciteit, plus de gas, dat is zowat 2.000 euro per maand. Dat was niet mogelijk! Dan konden we tot het einde van de maand geen eten meer kopen.

Ze belden terug om te melden dat ze beslist hadden om een budgetmeter te plaatsen. Dat wilden wij niet. We werken allebei, we zijn niet beschikbaar om de kaarten voor de meter te herladen. Ofwel sta ik erg vroeg op, ofwel werk ik 's avonds. Mijn partner werkt van maandag tot zaterdag. En bovendien, heb je ook tijd nodig om de aanvraagformulieren in te vullen.

Terwijl we op het internet aan het zoeken waren hoe we de beslissing om een budgetmeter te plaatsen konden annuleren, kwamen we terecht op de website Energie Wallonie. Toen ze hoorden dat mijn partner in schuldbemiddeling was, zeiden ze ons meteen dat we het recht hadden om beschermde klant te zijn. Die persoon heeft met ons alle stappen doorlopen en ervoor gezorgd dat we bij de distributienetbeheerder terechtkonden.

Naar de individuele consument wordt niet geluisterd

We hebben kunnen bewijzen dat de herziening die de leverancier ons oplegde ging over drie verbruiks jaren en wettelijk mochten ze geen geld teruggeisen voor een verbruik dat langer dan twee jaar terugging. Dus hebben ze een jaar verbruik waarop ze aanspraak maakten, moeten laten vallen. En met wat we al gestort hadden, moesten we nog slechts 1.600 euro betalen vooraleer we konden veranderen van leverancier.

Je dient ook te weten dat, toen de maatschappelijk werkster van Energie Wallonie ons dossier verdedigde, de leverancier meteen aanvaardde om het maandelijks voorschot te beperken tot 150 euro in plaats van 840 euro. Terwijl ze van wat wij voorgesteld hadden, niets wilden horen!

We waren ook wat verontwaardigd, omdat we al 4.200 euro hadden gegeven en we dus niet te kwader trouw waren. Maar ze wilden niet praten, ze wilden ons een budgetmeter opdringen. We werden bestempeld als wanbetalers, terwijl we onze maandelijkse facturen betaalden.

Nu zijn we bij een andere leverancier, de netbeheerder die instaat voor abonnementen met het sociaal tarief. We hebben een heel ander verbruik. Sindsdien betalen we 28 euro voor elektriciteit per maand. En de meter werd opgenomen in de wintermaanden, als we het meest verbruiken. Sindsdien controleren we regelmatig de meterstand en het verbruik, om na te gaan of er geen nieuw probleem opduikt, maar er gebeurt niets, alles is normaal.

Wat we onthouden van deze ervaring, is dat er niet wordt geluisterd naar ons als individuele consumenten, en dat we iemand nodig hebben die ons steunt.

Zonder hulp hebben verbruikers het heel moeilijk om hun rechten te laten gelden

Het getuigenis van Jean-Marc en Nathalie vestigt de aandacht op de grote gevolgen die toe te schrijven zijn aan administratieve fouten of problemen met het opnemen van de meterstanden (defecte meters, geraamde opnames en gecorrigeerde opnames). Het gebeurt te vaak dat verbruikers, ondanks de wettelijke bescherming, de enigen zijn die de prijs voor deze problemen moeten betalen. Vooral als ze geen beroep doen op derden om hun inspanningen te ondersteunen (ombudsdienst, OCMW, verenigingen).

Deze problemen kunnen opduiken bij een groot aantal gezinnen, met inbegrip van mensen die eigenlijk genoeg financiële middelen hebben, en die uiteindelijk in een schuldsituatie dreigen te belanden. Energieproblemen openen aldus de deur voor armoede.

Dit getuigenis illustreert ook de belemmeringen waarop verbruikers botsen bij het onderhandelen over een redelijk afbetalingsplan: de leverancier gaat niet in dialoog en houdt geen rekening met hun situatie. Op die manier is er geen vergelijk mogelijk: de verbruiker en de leverancier praten helemaal niet op voet van gelijkheid.

In een dergelijke context lijkt het onontbeerlijk dat een externe specialist met kennis van zaken tussenkomt en de verdediging van de energieverbruiker op zich neemt.

Tot slot blijkt uit het verhaal van Jean-Marc en Nathalie dat noch de verbruikers, noch de betrokken actoren op de hoogte zijn van de rechten. In het geval van Jean-Marc had zijn schuldbemiddelaar hem moeten in kennis stellen van zijn statuut van beschermde klant en van de mogelijkheid om het sociaal tarief te krijgen. Om dergelijke situaties te vermijden, zou het statuut van beschermde klant altijd automatisch moeten worden toegekend.

Aurélie Ciuti
Coördinatrice
Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie (RWADE)

ANALYSE

(OVER)LEVEN BINNEN EEN LOPENDE PROCEDURE WEGENS NIET-BETAALDE FACTUREN

Voor de meeste burgers in België is energie verbruiken een vanzelfsprekend iets, maar dat geldt niet voor kwetsbare mensen die het moeilijk hebben om hun facturen te betalen en die geregeld moeten leven met weinig of zelfs helemaal geen energie. Hoe belanden ze in deze situatie? Welke moeilijkheden moeten ze overwinnen om daar uit te geraken? Hoe staan ze tegenover de huidige procedures?

Het Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie (RWADE), de Fédération des Services Sociaux (FDSS) en Samenlevingsopbouw (SLO) verzamelden en analyseerden, op basis van uiteenlopende documenten, getuigenissen van getroffen verbruikers in Brussel, in Wallonië en in Vlaanderen. Dit is het resultaat van die analyse die vervolgens werd meegenomen in de werkzaamheden van het Platform.

Financiële problemen en hoge rechtzettingsfacturen zijn de belangrijkste oorzaken van wanbetaling

Financiële problemen liggen het vaakst aan de basis van de moeilijkheden die verbruikers verhinderen om hun energiefacturen geheel of gedeeltelijk te betalen. Het kan gaan om specifieke financiële problemen ten gevolge van een tegenslag in het leven (scheiding, jobverlies, ziekte) of te veel schulden waardoor iemand verplicht kan zijn om voorrang te geven aan bepaalde betalingen (huur, medische kosten) ten nadele van bijvoorbeeld energie.

“Toen er beslag werd gelegd op mijn loon als terugbetaling voor de kosten van een verloren proces tegen een vroegere eigenaar, kon ik niets meer betalen, behalve de huur. Ik heb mijn kop in het zand gestoken.”

Allerlei fouten kunnen ertoe leiden dat een factuur niet betaald is (geen rekening houden met het statuut van beschermde klant, oneerlijke verkooppraktijken, betalingen die niet in aanmerking werden genomen, aanrekenen van niet-reglementaire kosten...).

Een andere belangrijke oorzaak van wanbetaling wordt toegeschreven aan hoge rechtzettings- of voorschotfacturen die te zwaar wegen op het budget van de verbruikers. In het eerste geval gaat het soms om fout opgenomen meterstanden, en ook om veranderde verbruiksgewoonten (nieuwe apparaten):

“Toen ik geen verwarming meer had, moest ik verwarmen met elektriciteit, en meteen schoot de factuur de hoogte in.”

Het kan ook gaan om een slechte verdeling van de kosten in het geval van een collectieve meter, of, tot slot, om een te lage voorschotfactuur ten gevolge van een verhuizing of een verandering van leverancier.

Financiële uitschuivers kunnen ook het gevolg zijn van een onjuiste factuur of een fout ingeschatte meterstand. Energieleveranciers kunnen fouten maken, maar het gebeurt ook dat verbruikers niet goed opletten of zich vergissen, of dat er iets misloopt bij het versturen van de meteropname. Om te vermijden dat de meest kwetsbare klanten geconfronteerd worden met rechtzettingen die ze niet kunnen betalen, wordt voorgesteld dat de netbeheerders het verbruik spreiden over de hele periode met geschatte meterstanden, en dat de leveranciers vervolgens enkel de laatste twee jaren factureren.

Bovendien weegt de raming van het verbruik grotendeels op de schouders van de verbruiker, terwijl hij niet de enige verantwoordelijke is voor het inschatten van de meterstanden. Als de ramingen moeten worden rechtgezet, zijn klanten dus verplicht om klacht in te dienen om hun rechten te laten gelden.

Ook andere elementen kunnen leiden tot betalingsproblemen: de slechte staat van woningen die bijdraagt tot overconsumptie; het verlies van het statuut van beschermde klant als een commerciële verkoper de klant overtuigt om te veranderen van leverancier; ingewikkelde stappen en documenten; niet kunnen bepalen welke diensten hen kunnen bijstaan en hun rechten niet kennen.

“Men zegt je: “Heb je het begrepen of heb je het niet begrepen?”. En je antwoordt direct “Ja, ik heb het begrepen”. Terwijl je er weinig van begreep.”

Tot slot, zijn er mensen die hun facturen soms doelbewust niet betalen, om te bekomen dat er een apparaat met een prepaidstelsel wordt geplaatst om hun energieverbruik te beperken.

Stress wegens zich opstapelende facturen en herinneringsbrieven, als rondkomen een probleem is

Mensen met een (erg) laag inkomen of met schulden zijn bang voor alles wat kan leiden tot bijkomende kosten of facturen.

“Het is zoals posttraumatische stress”. “Dat creëert veel spanning. Je hebt al schrik om naar de brievenbus te gaan kijken. Je wordt er ‘s morgens mee wakker. Je gaat er ‘s avonds mee slapen.”

Als elke cent telt, kunnen facturen zorgen voor een verlammende paniecreactie: *“Je leeft van dag tot dag, je denkt dat je een oplossing gaat vinden.”*

De reactie kan ook ingaan tegen je belang als verbruiker. Om een schuld snel aan te zuiveren, aanvaardt de klant een te zware maandelijkse terugbetaling. Of hij betaalt liever te hoge voorschotfacturen om problemen met de jaarlijkse afrekeningsfactuur te vermijden. De klant kan ook het omgekeerde doen en te weinig vooraf betalen om tot het einde van de maand rond te komen. Maar dan wacht hem een zware afrekeningsfactuur en dito financiële problemen.

Ongerustheid over de gevolgen van zijn keuzes en onwetendheid inzake marktmechanismen, zetten mensen met financiële moeilijkheden ertoe aan om hun gewoontes niet te veranderen, zelfs niet als het hen een besparing oplevert (veranderen van leverancier, van verbruiksgewoontes).

Een wanbetalingsprocedure die te gestandaardiseerd is, leidt tot overhaaste consequenties en houdt niet echt rekening met de specifieke situatie van de gebruiker

“Niet gemakkelijk om te kiezen tussen leveranciers, netbeheerders, producenten... Wie is de gesprekspartner? Wie moet je contacteren?”

Als ze hun dossier zelf moeten verdedigen, hebben veel verbruikers met betalingsproblemen het moeilijk om de stappen te zetten die worden bepaald door de wanbetalingsprocedure.

Bovendien zijn ze vaak niet in staat om te beoordelen of de voorwaarden en de vereisten die hen worden opgelegd zoals korte terugbetalingstermijnen, hun rechten effectief respecteren.

De frustratie is des te groter, als na verschillende stappen blijkt dat hun dossier is doorgegeven aan een deurwaarder die snel optreedt.

In het algemeen hebben mensen in armoede vooral de indruk dat men geen rekening houdt met hun kwetsbare sociale situatie. Naast hun problemen om rond te komen met een laag inkomen, en zelfs met schulden, worden ze immers ook nog geconfronteerd met de sociale en familiale impact van een beperkte energielevering of een afsluiting.

Als kwetsbare verbruiker is het moeilijk om met gezag te spreken

Zonder externe hulp, hebben gebruikers met een betalingsachterstand het moeilijk om gehoord te worden bij vragen aan de leverancier of bij de behandeling van hun dossier door justitie. Ze hebben de indruk dat de sociale diensten en de energieleveranciers alles onder elkaar regelen, en dat zij in de bestaande processen worden behandeld als onnozele kinderen:

“Ik heb het gevoel een ondeugend kind te zijn, dat door zijn ouders, in dit geval de leverancier en de distributienetbeheerder, wordt berispt.”

“Als je zelf belt, kunnen ze niets regelen. Je kan 15 keer bellen, het maakt niet uit, het is altijd «Ah neen, dat is niet mogelijk». Maar als de diensten van het OCMW bellen, is het altijd mogelijk!”

Bovendien zijn mensen die niet worden begeleid door het OCMW, niet noodzakelijk op de hoogte van de hulp die het OCMW hen kan bieden. Vaak ervaren ze ook dat ze niet correct kunnen communiceren met de diensten die geacht worden hen te helpen, maar die, in hun ogen, hun wereld niet kennen en hen niet noodzakelijk attent en met begrip ontvangen.

Voor een deel van de verbruikers met een betalingsachterstand ligt het moeilijk om bij een instelling aan te kloppen voor steun

Een deel van de verbruikers vindt het moeilijk om te gaan aankloppen bij een overheidsdienst als het moeite heeft om zijn energiefacturen te betalen.

Sommigen schamen zich om een beroep te doen op sociale bijstand, vooral diegenen waar de situatie plots is omgeslagen als gevolg van een zware tegenslag:

“Ik heb voordien altijd gewerkt. Ik heb altijd werk gezocht. Ik heb nooit gevraagd om te bedelen... Als ik een man ben, moet ik werken.”

Anderen denken dat ze niet voldoen aan de vereiste voorwaarden om eender welke steun te ontvangen. Het gaat dan om mensen zonder papieren, maar ook om werkende mensen die niet genoeg verdienen om hun energiefactuur te betalen. Tot slot zijn er ook gebruikers die op hun hoede zijn voor de mogelijke gevolgen van controles die worden uitgevoerd door de sociale instanties die hen moeten helpen.

Liever een beroep doen op de solidariteit van de omgeving en gesteund worden door de directe omgeving

Vooraleer te gaan aankloppen bij een sociale dienst, opteren sommige sociaal kwetsbare mensen bij voorkeur voor de solidariteit in hun sociale omgeving:

“We hadden een kleine buurtwinkel, een oudere dame, die gasflessen op krediet voorschoot aan mensen uit de buurt, die ze uiteraard al jaren kende. Als we zonder olie vielen, hadden we een kleine oliekan, van, ik weet niet, twee à drie liter, maximum, en we zegden aan de buurman, we geven alles terug als we nieuwe olie gaan kopen.”

“Ik had een buurman die afgesloten was. Ik heb hem laten verbruiken op mijn meter. We trekken een draad, met verlengkabels! We helpen elkaar... Hij ging afgesloten worden. Toen ik zag dat er iemand aanbelde bij mij en zei: “We komen voor de elektriciteit van meneer Zo & Zo”, zei ik, “Neen, plaats de budgetmeter niet onmiddellijk, want hij kan niet naar Luik gaan (n.v.d.r. om de kaart van zijn budgetmeter op te laden). Kom morgen terug. Zo praatte ik op hem in.”

Geen rekening houden met de werkelijke situatie van de verbruiker

Gedurende 10 maanden hield Louis het vol zonder elektriciteit. In feite was hij overgestapt van een ziekenfondsstatuut naar een leefloon en ontving hij, gedurende twee maanden, geen enkel inkomen, waardoor hij twee facturen niet kon betalen. De leverancier had nochtans een “reserve” van 900 euro van deze verbruiker en was op de hoogte gebracht van deze situatie. Toch werd er een budgetmeter geplaatst, maar die bevond zich in een afgesloten ruimte, die niet toegankelijk was voor Louis en dus kon hij de meter niet opladen:

“Geen warm water meer, geen elektrisch kookvuur, ik kon dus niet koken, ik kon me niet meer verwarmen, ik had geen licht meer. Geen internet. Naar muziek luisteren, dat was gedaan. De frigo werkt niet, en dus kun je geen voedsel bewaren. Je moet kleine hoeveelheden kopen en als je

voor sommige producten verplicht bent om een grotere hoeveelheid te kopen, verdwijnt een deel in de vuilnisbak, dat is verspilling.”

Erg verdeelde reacties op het plaatsen van apparaten die de energielevering beperken

Het plaatsen van een budgetmeter of een vermogensbegrenzer wordt vaak beschouwd als een schending van de privacy, een externe controle, die men niet kan weigeren:

“Ik wilde geen meter, ik had de indruk dat men ons zoals kinderen ging gaan volgen.”

Het beheren van de apparaten is soms problematisch, omdat de meest kwetsbare verbruikers moeite hebben om te begrijpen hoe ze werken. Ze vinden het ingewikkeld omdat ze moeten leren om hun energiegebruik anders te organiseren. In het geval van een budgetmeter, moeten ze hun verbruik immers geregeld afstemmen op het beschikbare budget.

In de ogen van sommige gebruikers met betalingsproblemen, bieden budgetmeters en vermogensbegrenzers echter een aantal voordelen: ze laten toe om alle leden van het gezin bewust te maken van hun verantwoordelijkheid omdat het verbruik op elk moment zichtbaar is; maar het belangrijkste is dat ze definitief komaf maken met facturen en herinneringsbrieven die zich opstapelen.

Toch laat een aantal verbruikers de toestellen meteen weghalen van zodra het kan (een beter inkomen). Hoofdzakelijk gaat het om mensen die moeite hebben met de oplaadprocedures of die de aanwezigheid van die apparaten stresserend vinden.

Schaamtegevoel wegens de schulden en/of de levensomstandigheden in de woning

“Een energieprobleem, dat drukt je naar beneden. Een afbetalingsplan? “Je kan toch wel 50, 80 of 100 euro betalen!” Je bent te klein, je hebt niets te zeggen. Smeken, verzoeken, zeggen “Alstublieft”. Je wordt niet ernstig genomen. Maar als het OCMW belt, komt alles in orde. Waarom moeten ze ons eerst zo afbreken? Ik doe geen inspanning meer. En mijn maatschappelijk werker begrijpt het niet. “Je moet je zaken zelf leren beheren.”

Veel verbruikers met een betalingsachterstand gaan zich de staat van deprivatie waarin ze leven, na verloop van tijd, eigen maken en het verantwoordelijkheidsgevoel dat de diensten van hen verwacht worden omgezet in een schuldgevoel, schaamte omdat ze niet in staat zijn om op een fatsoenlijke manier te leven.

“Het is verschrikkelijk om te leven in een soort van ontmenselijke situatie. Want, als het koud is, kun je geen mensen ontvangen... Je schaamt je voor de mensen.”

Het belang van een inschikkelijke houding vanwege bepaalde sociale actoren

Soms is een empathische reactie van iemand waarmee verbruikers met een betalingsachterstand worden geconfronteerd, belangrijk voor de ondersteuning:

“Ik ben onmiddellijk beland bij een pro-Deoadvocaat. Ik werd ontvangen op een manier die goed aanvoelde. Drie weken geleden, kon ik het alleen al wenend vertellen. Maar daar bleef ik de hele tijd rustig. Ik voelde mij voor de eerste keer begrepen en geholpen. Hij begreep echt dat ik van streek was.”

Overigens zijn er allerlei professionals die de mensen inschikkelijk ontvangen. Het kan gaan om sociale actoren:

“Ik weet niet hoeveel keer ik mijn schuldbemiddelaar heb bedankt. Dankzij hem en zijn raad ga ik hieruit komen”. Soms kan een duwtje ook uit een onverwachte hoek komen: “De deurwaarder die beslag legde op mijn loon om mijn vroegere eigenaar terug te betalen, was bereid om het bedrag dat ik nodig had voor de energieleverancier te deblokkeren.”

Bewustwording van het energieverbruik

Door te zien welke gevolgen een betalingsachterstand, afsluiting of de plaatsing van een budgetmeter hebben, beseffen de verbruikers soms echt hoe belangrijk energie is in hun leven:

“We hebben een enorm comfort en we zijn er ons niet van bewust. Je moet altijd een positieve kant zoeken voor de negatieve momenten die je doormaakt. Dat helpt je om te strijden en bewust te worden. Dat je moet voortdoen. Dat je moet leven.”

Dat kan een aanzet zijn om het energieverbruik actiever te gaan beheren:

“Door dat allemaal, ben ik bepaalde zaken gaan beseffen. We verspillen erg veel en kunnen eenvoudige zaken doen. We kunnen in de toekomst meer aandacht schenken aan...”

Sommigen staan, na een problematische periode met betalingsmoeilijkheden, echt wantrouwig tegenover energieleveranciers. Zij opteren vrijwillig voor het plaatsen van een budgetmeter omdat het hen, in hun ogen, toelaat om hun verbruik en hun budget onder controle te houden.

Ernstige psychosociale gevolgen van energieafsluitingen en zelfafsluitingen

Als de energielevering aan een verbruiker wordt afgesloten, heeft dat een zware impact op het dagelijkse leven:

“Mijn dochter en ik, zijn al tweemaal zonder gas gevallen. Ik kon dus niet koken, er was geen verwarming en we konden ons niet meer douchen. We kunnen alleen opladen tijdens de kantooruren van het OCMW. Ik werk voltijds in Brussel, wanneer moet ik de kaart dan gaan opladen?”

De impact beperkt zich overigens niet tot organisatorische problemen:

“Elke financiële zorg heeft repercussies op het sociale leven... zelfs op de kinderen, zonder dat ze weten waarom. De sfeer is anders, de ouders zijn niet echt geneigd om een gezelschapsspel te spelen. Als je niet weet hoe je te verwarmen, en of zij een douche zullen kunnen nemen, is dat een beperking. Nadien zeggen we: «De meest kwetsbare ouders zijn geen topouders», maar je moet ook een open geest hebben, je moet jezelf goed voelen om goed te kunnen zorgen voor anderen.”

Verbruikers kiezen er soms voor om zichzelf af te sluiten van het comfort dat energie biedt:

“We zijn de winter doorgekomen met petroleumkachels met een stinkende, vette geur. Ik weet niet hoeveel een gasfornuis verbruikt. Dus hebben we het afgekoppeld. We willen graag een budgetmeter om te weten hoeveel we verbruiken, maar wij konden er geen krijgen omdat we nog geen schulden hebben. De olie moet vooraf worden betaald, dus hebben we geen betalingsproblemen.”

Achteruitgang van de psychische en fysieke gezondheid

Moeilijkheden bij het betalen van energiefacturen hebben doorgaans een aanzienlijke impact op de geestelijke gezondheid van kwetsbare mensen. Dat is toe te schrijven aan de toenemende stress wegens de zich opstapelende facturen en de gevolgen van wanbetaling (bijkomende kosten, deurwaardersbezoeken, installeren van een vermogensbegrenzer en de daarmee gepaard gaande beperkingen...).

“Als je leeft met weinig, hangt het hele verbruik af van het inkomen. Veel mensen zijn depressief door die facturen, en door het systeem. We hebben de indruk dat we geen mensen zijn zoals de anderen.”

Betalingsproblemen hebben vaak ook een directe impact op de lichamelijke gezondheid van de verbruikers. Ofwel wegens een strikt beheer van de verbruikte energie (vermijden om de verwarming aan te zetten), ofwel wegens het ontbreken van energie: de mensen leven in te koude of te vochtige woningen en worden ziek. Bovendien gaat ook de kwaliteit van de woning er nog meer op achteruit, als ze te weinig wordt verwarmd, omdat het er te koud en dus ook te vochtig is enz.

Bij het gebruiken van alternatieve, vaak gevaarlijke, energiebronnen (illegaal aangesloten kachels, onveilige petroleumkachels), is er vaak rookontwikkeling en zijn er allerlei uitwasemingen waarvan mensen ziek kunnen worden.

De slechte kwaliteit van woningen is tegelijk een van de vele factoren én een van de grote gevolgen van energiearmoede.

Een vrijwillige of onvrijwillige deprivatie die niet verenigbaar is met menselijke waardigheid

Voor heel wat kwetsbare verbruikers wordt de toegang tot energie steeds problematischer, wat blijkt uit het toenemende aantal wanbetalingsdossiers die terechtkomen bij sociale diensten.

Sommigen proberen dan toegang te krijgen tot energie via potentieel gevaarlijke gebricoleerde oplossingen zoals illegale aansluitingen op ongeschikte schoorstenen, of het gebruiken van twijfelachtige toestellen.

Hun financiële situatie blijft een groot probleem, leidt tot deprivatie en is onverenigbaar met een waardig leven.

REFERENTIES

- Bouverne - De Bie, M. (2005), Het OCMW en het recht op maatschappelijke dienstverlening, in: Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005. (pp. 203-216). Leuven: Acco
- Marrin, G., Van Dyck, S., Turf, J., & Inslegers, G. (juli 2010). Naar een ambitieus beleid inzake energie en woonkwaliteit in Vlaanderen
- « Les conséquences émotionnelles de la précarité énergétique pour les ménages : quelques réflexions », tussenkomst op het colloquium « Travail social et énergie : mariage forcé ? », Anne Baudaux, UCL-onderzoekster aan het laboratorium voor prospectieve antropologie, mei 2015
- « Accès à l'eau, un droit pour tous ? Paroles de naufragés », Verkennend onderzoek, CASE - Fédération des Services Sociaux, Brussel, maart 2018
- Brochure « Mettre de l'énergie dans le social, le métier d'accompagnateur énergie », Les cahiers de la recherche #Hors série, CASE - Fédération des Services Sociaux, mei 2015
- Artikel in Le Soir « A Bruxelles, 1.000 ménages sont privés d'électricité chaque année », Amandine Clout en Xavier Counasse, december 2018
- « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en région bruxelloise », Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2016
- « Jeu de l'oie », Film dans le cadre des Ateliers urbains, Centre vidéo de Bruxelles, 2017
- « Précarité énergétique et restriction du sens de la vie. » Aurélie Ciuti, Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie (RWADE). Colloque des Equipes populaires, Namen, 27 april 2017
- « L'énergie, un droit pour tous », RWADE. MEMORANDUM voor de verkiezingen 2019
- « Précarité énergétique et restriction du sens de la vie - Quels dispositifs d'action ? », Studie over de evaluatie en rationalisatie van ondersteuningsvoorzieningen van publieksgroepen in energiearmoede in het Waals Gewest, op vraag van de Waalse regering in het kader van het Waals Plan Armoedebestrijding, november 2016. RWADE, RWLP, RTA
- « L'énergie, un droit pour tous ? Des Wallon(ne)s témoignent, échangent et proposent des solutions pour que cette question n'en soit plus une ! », RWADE (Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie), le RWLP (Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté) et Empreintes (Opgenomen op een Dag, 20 januari, die werd georganiseerd door RWADE, RWLP en Empreintes)
- Energie - Un droit pour tous - werkgroepen en colloquium, gezamenlijk georganiseerd door RWADE, Empreintes en RWLP, Namen, 20 januari 2016
- No selfie van RWLP en RTA : <https://vimeo.com/200182449>
- Reportage RTBF voor het tv-journaal om 19u30 van 20 januari 2017

Koning Boudewijnstichting,
stichting van openbaar nut
Brederodestraat 21,
1000 Brussel
info@kbs-frb.be
02-500 45 55

Giften vanaf 40 euro op onze rekening
IBAN: BE10 0000 0000 0404
BIC: BPOTBEB1
geven aanleiding tot een belastingver-
mindering van 45 % op het werkelijk
gestorte bedrag.

Koning Boudewijnstichting **Samen werken aan een betere samenleving**

De Koning Boudewijnstichting heeft als opdracht bij te dragen tot een betere samenleving.

De Stichting is in België en Europa een actor van verandering en innovatie in dienst van het algemeen belang en van de maatschappelijke cohesie. Ze zet zich in om een maximale impact te realiseren door de competenties van organisaties en personen te versterken. Ze stimuleert doeltreffende filantropie bij personen en ondernemingen.

Integriteit, transparantie, pluralisme, onafhankelijkheid, respect voor diversiteit en bevorderen van solidariteit zijn haar belangrijkste waarden.

Haar actiedomeinen momenteel zijn armoede en sociale rechtvaardigheid, filantropie, gezondheid, maatschappelijk engagement, ontwikkeling van talenten, democratie, Europees engagement, erfgoed, ontwikkelings samenwerking en duurzame ontwikkeling.

De Koning Boudewijnstichting werd opgericht in 1976, toen Koning Boudewijn 25 jaar koning was.

Dank aan de Nationale Loterij en haar spelers, en aan onze vele schenkers voor hun engagement.

kbs-frb.be

Abonneer u op onze e-News: goededoelen.be

Volg ons op:     

PUB N°3685

Energie(f)actuur
Getuigenissen van mensen met een betalingsachterstand