

5

ENERGIE- EN WATERARMOEDE

Om voor iedereen de toegang tot de markt voor energievoorziening te garanderen, plaatst BRUGEL de verbruikers in het middelpunt van haar bekommernissen en dus in het middelpunt van de markt, zodat zij er ook baat bij hebben. Er wordt ook een bijzondere aandacht besteed aan kwetsbare verbruikers, zowel residentiële verbruikers als kleine professionals. Naast de operationele taken, zoals het toekennen van het statuut van beschermde klant, blijft BRUGEL in overleg met de verschillende belanghebbenden nadenken over beschermingsmechanismen voor deze kwetsbare gezinnen. BRUGEL is ook een drijvende kracht in de discussies dankzij de gedetailleerde analyses die zij ter beschikking stelt om de toegang tot energie voor alle Brusselaars te garanderen.



Vanuit sociaal oogpunt werd de energiemarkt van 2021 gekenmerkt door de verlenging van de winterperiode tot 31 mei. De klanten op wie deze maatregelen betrekking hadden, konden dus gedurende meerdere maanden (van oktober 2019 tot mei 2021) door de DNB worden bevoorraad. Om het einde van deze winterperiode voor te bereiden en om nadien elektriciteitsafsluitingen voor de meest kwetsbare gezinnen te voorkomen, heeft de regering een werkgroep opgericht die bestaat uit verschillende actoren van de sector (distributienetbeheerders, OCMW's, verenigingen, de regulator, enz.). Het doel is de betrokken huishoudens te informeren en bewust te maken van de problematiek om hen aan te moedigen vanaf 1 juni een nieuwe leverancier te kiezen. Volgens een nooit eerder geziene procedure was het de taak van de DNB om contact op te nemen met de betrokken afnemers en hen door te verwijzen naar de sociale diensten. "Gezien de doeltreffendheid ervan is overeengekomen dat deze

procedure de komende jaren zal worden voortgezet", verklaart Carine Stassen, hoofd van de dienst Socio-Economische Zaken.

Deze verlenging is ingevoerd om de huishoudens te beschermen en heeft een aanzienlijke invloed gehad op de marktdynamiek. Dit heeft er met name toe geleid dat de leveranciers MEGA en OCTA+ zich uit de Brusselse markt hebben teruggetrokken¹. Na afloop van de winterperiode konden bijna 3.000 huishoudens een contract met een leverancier afsluiten. "En aangezien veel van deze huishoudens al schulden hadden bij de twee grootste leveranciers (Engie en TotalEnergy), kwamen de kleinere leveranciers - die krachtens de Brusselse wetgeving verplicht waren een aanbod te doen - onder druk te staan." Uiteindelijk zaten niet minder dan 2.200 huishoudens aan het eind van deze winterperiode zonder energie.

1. Zie in dit verband de paragraaf over de voorlopige terugtrekking in het hoofdstuk "Spanningen op de energiemarkt" op blz. 26.

Monitoring van schulden

In 2021 heeft BRUGEL geen toename van de schulden als gevolg van COVID vastgesteld. Veel van de getroffen afnemers, vooral kleine zelfstandigen, hebben immers een afbetalingsregeling getroffen en de meeste leveranciers zijn soepel geweest bij het toestaan van deze regelingen. Terwijl de schuldindices stabiel zijn gebleven, zijn de afbetalingsregelingen in 2021 met meer dan 25% gestegen.

“Hoewel we het hier niet langer over schuld in strikte zin hebben, is het belangrijk te wijzen op de complexiteit van de situatie”, legt Carine Stassen uit. “Tussen 2019 en 2020 is het aantal ingebrekestellingen voor de residentiële sector gedaald. Het aantal ingebrekestellingen is echter toegenomen voor de professionele sector, met name voor de kmo’s en de zelfstandigen. Deze tendens heeft zich in 2021 voortgezet, en de betalingsachterstanden gevolgd door een afbetalingsregeling of een herziening van de vooruitbetaling zijn sterk toegenomen.” Bovendien heeft de toekenning van het federale sociale tarief aan de rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming (d.w.z. 14% van de huishoudens) gezorgd voor een vermindering van de schuldenlast en de energiearmoede in ruime zin.

Automatisering van de toekenning van het statuut van beschermd klant

Naar aanleiding van het advies over de situatie op de markt, heeft het kabinet van de Brusselse minister van Energie aan BRUGEL gevraagd de haalbaarheid van de automatisering van het statuut van beschermd klant te bestuderen. *“Voor de regering had deze maatregel onder meer tot doel nieuwe leveranciers aan te trekken op de Brusselse markt”,* legt Carine Stassen uit. *“Aangezien de schulden in het BHG worden vastgelegd op acht maanden (tegenover drie in Wallonië en twee in Vlaanderen) en afhangen van de vrederechter, had de automatische toekenning van het statuut van beschermd klant onder bepaalde voorwaarden alle reden om de leveranciers gerust te stellen. Door deze procedure kregen zij de garantie dat zij gedekt waren voor de afnemers die het grootste risico liepen op een betalingsachterstand.”*

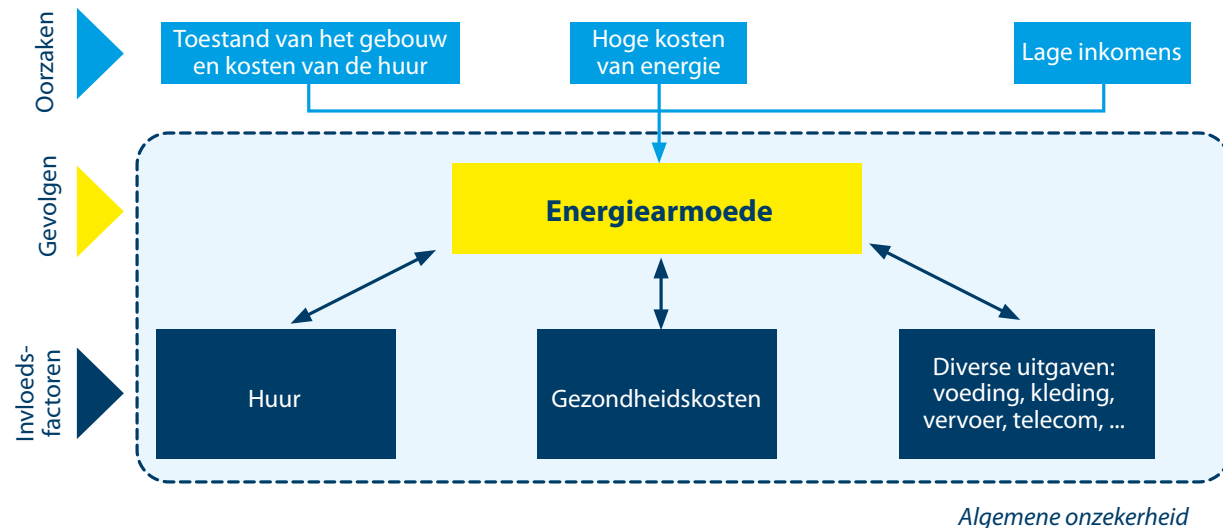
Om deze piste, die al enkele jaren wordt toegepast, grondiger te bestuderen, heeft BRUGEL in de loop van het boekjaar 2021 samengewerkt met een onafhankelijke consultant. Deze studie had tot doel de mogelijkheid en het belang te evalueren van de toekenning van het statuut van “beschermd klant” aan de begunstigen van het sociaal statuut SST (specifiek sociaal tarief) en de RVV (rechthebbenden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming), d.w.z. 27% van de Brusselse huishoudens (SST: 13% en RVV: 14%). In theorie zouden de SST- en RVV-huishoudens met schulden ten aanzien van een leverancier dus automatisch kunnen overschakelen naar Sibelga en energiediensten blijven ontvangen.

“Er bestaan echter nog een aantal struikelblokken om deze procedure in de praktijk om te zetten”, licht Carine Stassen toe. *“Het specifieke sociale tarief (SST) valt onder de verantwoordelijkheid van de federale regering, en het BHG oefent geen controle uit op de toekenning ervan. Aangezien de ruimere toepassing van het sociale tarief een tijdelijk karakter heeft, zal de uitbreiding ervan tot RVV’s evenmin permanent van aard zijn. Hieruit volgt dat als de federale regering beslist om geen sociale tarieven meer toe te kennen aan RVV’s, de leverancier deze huishoudens dus*

niet kan “markeren”. En het is feitelijk onmogelijk om niet op de lijst geplaatste rechthebbenden te laten overschakelen naar de DNB. Wat het automatiseren van het statuut van beschermd klant betreft, uitsluitend voor SST’s die schulden hebben, lijkt de procedure minder relevant. Deze huishoudens worden voor het grootste deel opgevolgd door de OCMW’s, waardoor zij reeds een sociaal tarief genieten en hun schulden meestal beperkt zijn. In haar huidige vorm wordt in de nieuwe ordonnantie alleen rekening gehouden met de overschakeling van historische SST’s. Het is waarschijnlijk niet zo’n maatregel met een beperkte impact die de leveranciers terug op de Brusselse markt zal duwen.”

Studie over de realiteit van energiearmoede

In het kader van de oprichting van een platform voor de uitwisseling van informatie tussen de OCMW’s en de leveranciers, heeft BRUGEL een studie uitgevoerd (tussen 28 september en 19 oktober 2020) over de ervaringen op het terrein van de maatschappelijk werkers van de OCMW’s van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2021 werd het verzamelde materiaal geanalyseerd wat heeft geleid tot de publicatie van



een document dat op grote schaal werd verspreid. "Deze studie was gebaseerd op getuigenissen en had twee complementaire doelstellingen: de oorzaken van energiearmoede begrijpen en inzicht krijgen in de beleving van mensen die te maken hebben met de schuldinvoeringsprocedure en in de beschikbare steun", verduidelijkt Carine Stassen, hoofd van de dienst Socio-Economische Zaken. "Voor dit onderzoek, dat als een primeur in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt beschouwd, werden telefonische interviews afgenomen bij veertien maatschappelijk assistenten van elf verschillende Brusselse OCMW's. En aangezien deze maatschappelijk werkers uit verschillende gemeenten kwamen, waren we van mening dat deze interviews algemeen genomen representatief waren voor de Brusselse realiteit."

De analyse van de inhoud van deze interviews heeft een aantal verhelderende elementen naar voren gebracht. "Na analyse van de verschillende interviews blijkt dat de aanvrager doorgaans een huurder is met een vervangingsinkomen. Uit het onderzoek is ook gebleken dat deze aanvragers moeilijkheden ondervinden in het doolhof van de vrijgemaakte markt (onvoldoende transparante facturen en aanbiedingen) en met de verschillende sociale maatregelen die zijn ingevoerd om energiearmoede te bestrijden. De maatregelen worden vaak beschouwd als te ingewikkeld en als weinig doeltreffend ervaren."

Wat kan uit dit onderzoek worden geleerd? Voor BRUGEL zijn de ins en outs van de vrijgemaakte energiemarkt nog onbekend, ingewikkeld en weinig transparant, zowel voor de consumenten



als voor de tussenpersonen zoals de maatschappelijk werkers. Het is dus meer dan aangewezen om de transparantie van de markt en de communicatiekanalen tussen de verschillende actoren en meer bepaald tussen de leveranciers en de OCMW's te verbeteren.

Waterarmoede

Sinds BRUGEL zijn nieuwe opdrachten met betrekking tot de watersector kreeg toegewezen, hebben onze teams heel wat inspanningen geleverd om een beter zicht te krijgen op de realiteit van de Brusselse gebruikers. In 2021 heeft BRUGEL meer bepaald gewerkt aan de sociale tegemoetkoming die moet worden ingevoerd om de gevolgen van de stijging van de watertarieven op te vangen. "BRUGEL heeft actief deelgenomen aan de verschillende werkgroepen over waterarmoede. Ons doel was om de regering zo goed mogelijk te informeren, zodat zij de meest geschikte maatregelen kon nemen. We hebben de beschikbare bedragen berekend en ook nagedacht over de meest operationele toekenningsprocedure waar de begunstigen op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken", legt Carine Stassen uit.

Naast deze acties heeft BRUGEL ook deelgenomen aan een werkgroep over de kwalitatieve en kwantitatieve analyse van waterarmoede. "Het doel hier was om oplossingen op korte en middellange termijn te vinden. Zo hebben wij vastgesteld dat er gewerkt moet worden aan een betere leesbaarheid van de factuur, de nauwkeurige opvolging van de afbetalingsplannen, een betere dienstverlening aan de klanten, de doorverwijzingen naar het OCMW, enz."

Op basis van zijn ervaring in de energiesector kon BRUGEL al zijn expertise met betrekking tot de operationaliteit van de in te voeren maatregelen voor de watersector ter beschikking stellen. Een erkende expertise, aangezien de door BRUGEL voorgestelde maatregelen werden opgenomen in het besluit tot uitvoering van bepaalde sociale maatregelen.



"BRUGEL heeft een studie uitgevoerd over de ervaringen op het terrein van de maatschappelijk werkers van de OCMW's.

Deze had twee complementaire doelstellingen: de oorzaken van energiearmoede begrijpen en inzicht krijgen in de beleving van mensen die te maken hebben met de schuldinvoeringsprocedure en in de beschikbare steun"

Carine Stassen
Verantwoordelijke van de dienst Socio-Economische Zaken



Bekijk het video-interview over de energiearmoede