

# Energie & Armoede



Dit project is mogelijk gemaakt door extra projectmiddelen van Vlaams Minister voor energie, Dhr. Kris Peeters en Vlaams Minister voor welzijn, Mevr. Inge Vervotte

Contactgegevens: Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw Project energie en armoede Mieke Clymans, Anita Rimaux, Ellen Dries Otterstraat 116 2300 Turnhout 014/44.26.74 [elen.dries@samenvlevingsopbouw.be](mailto:elen.dries@samenvlevingsopbouw.be)



Wanneer u deze nieuwsbrief niet langer wenst te ontvangen, geef ons dan een [seintje](#) en we halen u uit de mailinglijst.

## 1. Verkiezingen van de federale overheid. Wij hebben prangende vragen voor het nieuwe beleid.

Energie is een 'hot item', ook in de programma's van de politieke partijen die naar de macht dingen. In juli 2003 gaven we de pas geïnstalleerde federale regering nog het voordeel van de twijfel. Zou zij garant staan voor een sociaal en 'recht'vaardig energiebeleid?

Ondertussen weet ieder van ons dat ze niet geslaagd is in die opdracht. Maar we laten niet af.

Het regent klachten over privé-leveranciers. Over de toegankelijkheid en bereikbaarheid. Over onbegrijpelijke en verkeerde facturatie. Over onmogelijke communicatie en agressieve verkoop.

De overheid moet meer duidelijke en dwingende eisen stellen.

Een gedragscode is onvoldoende om alle spelers op de privé-markt in het gareel te houden.

Klanten blijven met hun vragen en klachten nog steeds in de kou staan. De federale overheid schoot schromelijk tekort. Na jarenlange tussenkomsten en acties werd de wet gestemd die de oprichting van een federale ombudsdienst energie zou mogelijk maken. Alleen...hebben we het raden naar de (efficiënte en klantvriendelijke) inwerkingtreding van deze onafhankelijke dienst.

Net op de valreep keurde de federale regering een ontwerpbesluit goed voor regelgeving rond het sociaal tarief. Nog dit jaar komt er een systeem dat het sociaal tarief het goedkoopste maakt op de vrije markt. En in 2008 zal de automatische toekenning van dit recht een feit zijn. Zijn we té achterdochtig indien we eerst willen zien en dan pas geloven? Mogen de rechthebbenden ons dan ook vertellen of het allemaal het verhoopte resultaat heeft?

De vrije energiemarkt levert forse winsten op voor de leveranciers. Veel gewone mensen hebben het echter steeds moeilijker om hun energiefactuur te betalen.

Teveel mensen worden nog steeds volledig afgesloten.

Wij vragen de invoering van een progressieve prijsstijging van de energiekosten. Dit betekent dat kleine verbruikers dan minder moeten betalen. Bovendien vragen we voor iedere gebruiker een gegarandeerd, leefbaar en gratis basispakket.

Iedere burger dient de kans te krijgen om zijn recht op energie af te dwingen. We vragen de snelle realisatie van een grondwettelijk recht op energie.

## 2. Oproep goede praktijkvoorbeelden LAC.

Tientallen mensen zitten wekelijks rond de tafel.

OCMW raadsleden, maatschappelijk werkers, vertegenwoordigers van de distributienetbeheerders. Allen buigen zich over de problemen van energieschulden en/of afsluiting van energievoorziening.

Soms in aanwezigheid van de betrokkene(n), soms niet.

**Bent u tevreden over de werking van 'uw' Locale AdviesCommissie (LAC)?  
Of hebt u eerder bedenkingen met suggesties voor verbetering?**

### **Laat het ons weten.**

Ons project energie en armoede werkt aan een bundeling van 'goede praktijkvoorbeelden'. Op basis hiervan maken we een advies/stappenplan voor de Vlaamse minister van welzijn.

U mag ons bellen, schrijven of mailen ! Dank u bij voorbaat.

### **3. Van het kastje naar de muur...**

Jan verhuisde in juli. Hij gaf zijn verhuis en zijn meterstanden correct door aan zijn leverancier.

Op zijn oude adres bedroeg de tussentijdse factuur 113 euro. In zijn nieuwe woning zit gas en verwarming in de huurprijs en betaalt hij slechts 65 euro voor elektriciteit.

In juli en augustus verliep de facturatie correct en int de leverancier 65 euro. Dit bewijst dat Jan de verhuis correct doorgaf en dat de leverancier de verhuis registreerde. In januari stelt Jan vast dat de leverancier, door middel van domiciliëring, opnieuw facturen begint te innen voor de oude woning: in september ging ineens het bedrag van de oude woning van zijn rekening (113 euro ipv 65 euro); in oktober, november en december werden er dubbele facturen van de rekening gehouden (zowel voor het oude (113 euro) als voor het nieuwe adres (65 euro)).

Jan zette de domiciliëring stop. Vanaf januari probeert Jan de bedragen die hij teveel betaalde terug te krijgen en een slotfactuur voor zijn oude woning te bemachtigen.

Jan gaat een aantal keer langs bij het 'klantenkantoor' op de post. De bediende zegt dat hij zijn verhuis opnieuw moet doorgeven. Na veel aandringen blijkt het ineens toch niet nodig om alle paperassen opnieuw in te vullen. Jan gaat regelmatig langs op het klantenkantoor maar zonder resultaat. Jan besluit dan om het telefonisch te proberen. Ondanks de vele telefoontjes blijft een oplossing uit. Eind maart neemt Jan contact op met het project energie en armoede. Hij is het beu en weet niet wat hij nog meer kan doen om de zaak in orde te krijgen. Ook wij beten onze tanden stuk op dit dossier: oneindig veel telefoons met lange wachtmuziek, eindeloos doorverbonden worden met verschillende diensten (facturatie, switch, achterliggende diensten, ...), telkens opnieuw de uitleg moeten doen, evenveel verschillende antwoorden als medewerkers op dezelfde vraag, altijd weer andere dingen die de klant moet doen om de zaak in orde te krijgen (rekeninguittreksels faxen, meterstanden nog eens doorgeven, ...).

Klantvriendelijkheid is meer dan klanten op het einde van een oproep een prettige dag wensen.

Klantvriendelijkheid is een oplossing bieden, en liefst snel, voor de problemen die klanten hebben.

Dit is hier spijtig genoeg niet het geval. In de plaats van te zoeken naar een oplossing zegt het call-center dat de klacht genoteerd is, dat ze binnen 6 dagen zullen terugbellen (en dit vervolgens niet doen), dat er een foutmelding is in de computer en ze het nog eens zullen doorgeven, dat het nu wel in orde zal komen,... Het is ook blijkbaar onmogelijk dat de verschillende diensten samenwerken en samen een dossier bekijken.

Op een bepaald moment deelde de medewerker mee dat er al voor gebeld was en dat er al 31 activiteiten geregistreerd stonden. Dat wil zeggen dat er al 31 keer een dossier geopend was in verband met deze verhuis...

Het is nu bijna juni en het dossier kan nog steeds niet volledig afgesloten worden.

De slotfactuur zou onderweg zijn en Jan zou 1046 euro terugkrijgen. Maar de zaak is pas in orde wanneer de slotfactuur in de brievenbus van Jan zit, de factuur volledig klopt en het geld op zijn rekening gestort is.

En Jan staat niet alleen met zijn verhaal.

### **4. Ons vormingsaanbod.**

De vrijgemaakte energiemarkt is voor u zo klaar als een klontje? Of zijn er toch

nog zaken waar je kop noch staart aan krijgt?

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw beschikt over een duidelijke vormingsmap. Daarin vindt u informatie over verschillende aspecten van de vrije energiemarkt: de weg van de energie, de leverancier, de lokale adviescommissie, consumentenzaken. De kostprijs voor de map is 25 euro.

We geven ook zelf info en vorming. We richten ons naar zowel hulpverleners, welzijnsorganisaties als de bezoekers en de cliënten van deze organisaties. Voor één dagdeel vragen we 75 euro + verplaatsingskosten (minimum 10 deelnemers).

Voor meer informatie kunt u steeds contact opnemen met [ellen.dries@samenvingsopbouw.be](mailto:ellen.dries@samenvingsopbouw.be)

## **5. Website.**

Onze vormingsmap, maar ook andere documenten kan u vanaf 28 mei as. vinden op onze eigen website; [www.energieenarmoede.net](http://www.energieenarmoede.net).