

Aanvulling bij Toolkit 3.12 Budgetbeheer en vaste kosten

Vrijwilligers helpen om preventief problemen met elektriciteit, gas en water te voorkomen

Inhoud

1. Problemen, oorzaken en mogelijke maatregelen	p. 1
2. Tips van en voor vrijwilligers	p. 2
2.1 Een Powerpoint-presentatie in eenvoudige taal	p. 2
2.2 Een praktijkvoorbeeld	p. 3
2.3 Evaluatie	p. 4

1. Problemen, oorzaken en mogelijke maatregelen

Het onderdeel 3.21 van de Toolkit ed. 2018 behandelde budgetproblemen en wees o.a. op de rol van problemen met energiefacturen. Er zijn links ingevoegd naar informatie over het [‘sociaal tarief’](#), [het sociaal verwarmingsfonds](#), [de energiescan](#), en naar de [folder van de VREG ‘je kan minder betalen voor elektriciteit en aardgas’](#) van dec 2017.

In 2020 zijn de budgetproblemen van kwetsbare personen nog even actueel.

Problemen, oorzaken en mogelijke maatregelen worden uiteengezet in de publicaties van het Platform tegen Energiearmoede – dat aangestuurd is door de Koning Boudewijnstichting:

- [Barometer van de Energiearmoede](#)
- [Aanbevelingen Platform tegen Energiearmoede](#)
- [Getuigenissen](#)
- [Video](#)

Deze 6^{de} **Barometer van de Energiearmoede** schetst de recente cijfers en situaties van energiearmoede. In Vlaanderen 15 % van de gezinnen, in Brussel 25,6 %, in Wallonië 27,6 % ! De **aanbevelingen** zijn gericht naar de overheid, OCMW’s, huiseigenaren, energieleveranciers en diensten voor schuldbemiddeling. Nadruk ligt o.a. op preventie van achterstallige betalingen en snelle(re) hulp bij afsluiting.

De bundel **Getuigenissen** laat mensen in armoede zelf vertellen hoe ze een achterstand in betalingen opliepen, hoe ze overleven wanneer de invordering van achterstanden hun klein budget nog kleiner maakt, wat de impact is van afsluiting van de energiemeters en van budgetmeters... Professionelen analyseren en bevestigen de oorzaken en gevolgen.

De VREG (Vlaamse Regulator Energie & Gas) publiceert jaarlijks een 'sociaal rapport'. [Het meest recente gaat over 2019](#). Dit rapport is voor vrijwilligers zeer interessant omdat het uitleg geeft over o.a. de procedures na wanbetaling, de rol van het OCMW en de Lokale Adviescommissies (LAC), budgetmeters, beschermde afnemers die in aanmerking komen voor het sociaal tarief

Ook **waterarmoede** is een groot probleem voor 15% van de Belgische gezinnen. Een ZOOM-publicatie van de Koning Boudewijnstichting wijst op de omvang en oorzaken: '[Situatieschets van waterarmoede in België-2019](#)'.

2. Tips van en voor vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen een nuttige rol opnemen voor nieuwkomers.

- **Remediërend.** Door te luisteren naar een individuele hulpvraag om de kern van het probleem te begrijpen. Schat in of de persoon in staat is om de zaak zelf in orde te maken, of je best zelf helpt of doorverwijst naar professionele hulpverleners, bv. van de energiecel van het OCMW.
- **Preventief.** Door zelfredzaamheid te bevorderen met informatie op maat van nieuwkomers en hen met de specifieke hulpdiensten in contact te brengen.

2.1 Een Powerpoint-presentatie in eenvoudige taal

Om informatie op maat te geven maakte de VREG samen met Gastvrij Netwerk een Powerpoint-presentatie in eenvoudige taal op.

Medewerkers van de VREG hadden opgemerkt dat problemen met energiefacturen bij vele klanten - en onder hen specifiek bij nieuwkomers - wijzen op **(te) weinig kennis van het systeem van distributie, energiecontracten, meterstanden en doorgave ervan.**

Met de gedachte dat informatie op maat al een eerste stap naar zelfredzaamheid kan zijn, stelde de communicatieverantwoordelijke van de VREG, S. Lauwaert, een eenvoudige powerpoint presentatie samen en vroeg of vrijwilligersorganisaties van Gastvrij Netwerk deze wilden uittesten bij mensen met vluchtachtergrond.

Nadat [Vzw WABLIEFT](#) de teksten eerst nog in eenvoudiger Nederlands had gezet, gingen drie ledenorganisaties van het Gastvrij Netwerk ermee aan de slag:

- **Huizen van Vrede in Brugge** besprak de presentatie met personen die bewoners van de huurwoningen onder beheer van de vzw begeleiden (de zogenaamde 'omarmers')
- **Mondiale Werken regio Lier** besprak ze met een begeleider en een paar nieuwkomers
- **Welcome in Mechelen** organiseerde een informatieavond op 5-03-2020 waarop Sofie Lauwaert van de VREG zelf de aangepaste ppt kwam presenteren.

Deze powerpoint presentatie is ter beschikking op <https://www.vreg.be/nl/communicatiecampagnes>

- Energiecontract sluiten
- Meterstanden. Meterstanden doorgeven in 4 situaties
- Hoe zien energiemeters eruit?
- Hoe lees je meterstanden af voor elektriciteit en aardgas?
- De Energiefactuur

2.2 PRAKTIJKVOORBEELD : informatieavond van vzw Welcome in Mechelen



De informatieavond werd georganiseerd door de werkgroep 'belangenbehartiging'. De **leerdoelen waren goed afgesproken met de sprekers**: de deelnemers moesten inzicht krijgen in het systeem van energiedistributie en energiemeters. Ze zouden weten waarom en wanneer je als gebruiker een contract afsluit en waarom, wanneer en hoe de gebruiker zijn meterstanden moet aflezen en doorgeven. De deelnemers moesten ook eenvoudige en handige tips krijgen om te besparen op hun gebruik van energie en water.

De **promotie werd gericht op nieuwkomers én mensen in armoede**: personen met vluchtachtergrond die via de activiteiten van de vzw bekend zijn, cursisten van lessen NT2 in het volwassenenonderwijs, mensen in armoede via de armoedeorganisaties.

Het programma zag er zo uit:

- **VREG**: energiecontract, keuze van distributeurs behalve als je in aanmerking komt voor sociaal tarief, wanneer moet je meterstanden doorgeven, hoe lees je de energiemeters van elektriciteit en gas af, factuur begrijpen...
- **Energieteam van het Sociaal Huis Mechelen**: hoe helpt de stad om energiearmoede te vermijden? Hoe helpt het Sociaal Huis iemand die gedropt werd door de commerciële leverancier van elektriciteit/gas/water en daarom door de Lokale Adviescommissie (LAC) opgeroepen wordt? Wat is een budgetmeter? Besparingstips voor elektriciteit, verwarming en water in huis.
- **De energiesnoei**: hoe kan je een energiescan aanvragen? Wat is een energiescan? Enkele resultaten. Een gratis spaarpakket.
- **Een vrijwilliger van Welcome in Mechelen**: watermeters, wateropname noteren en doorgeven. Waarschuwing voor waterlekken in oude of minder kwalitatieve woningen. Tips voor besparingen op waterverbruik.

Via <https://www.welcomeinmechelen.be/archief> zijn de presentaties van de informatieavond in Mechelen terug te vinden.

Opgelet! na evaluatie van deze avond werd de powerpoint van de VREG nog aangepast en geplaatst op <https://www.vreg.be/nl/communicatiecampagnes>

2.3 Evaluatie van de acties in Brugge en Mechelen.

In Mechelen hadden twee leerkrachten van het Centrum Volwassenonderwijs ongeveer 40 cursisten bij de informatieavond begeleid. Hun evaluatie was zeer nuttig.

- **Samenwerking met de stads- of gemeentelijke diensten is essentieel voor een effect op langere termijn.**

Breng vooral vele praktische zaken aan bod, bv. waar krijg ik hulp bij vragen over hoge facturen of wanneer ik wil veranderen van energieleverancier? Wat kan ik doen als energie en water dreigen afgesloten te worden? Hoe werkt de regionale watermaatschappij bij toekenning van het sociaal tarief? Wat is in mijn regio het uurschema van dal- en piekuren (bij dubbelvoudige elektriciteitsmeter), zie:

<https://www.energie-vergelijker.be/blog/2017/10/25/piekuren-daluren-elektriciteit/#rooster>. De energiesnoeiers verdelen LED-lampen, spaardoucheknop, verdeelstekkers Zo verlaagt de vrijwilligersvereniging de drempel naar de diensten voor inwoners die raad of hulp willen vragen zonder (nog) klant van OCMW te zijn.

- **Eenvoudige taal.**

In Mechelen was de medewerking van leerkrachten NT2 van het Volwassenonderwijs een meerwaarde, omdat zij konden inschatten welke cursisten voldoende taalniveau hadden en hun deelname aanmoedigden.

- **Maak er een traject van.**

Vooraf al enige oefenstof ter beschikking geven (bv. formulieren) bevordert belangstelling. Achteraf kunnen de leerkrachten de informatie van de presentaties nog eens rustig met de cursisten doornemen, nagaan of alles goed begrepen is én of de cursisten wel degelijk en zelfstandig de formulieren kunnen invullen.

- **Interactief werken**

Dit verhoogt het rendement van de informatie en maakt het voor de cursisten gemakkelijker om vragen te stellen. De mogelijkheden zijn divers. Of je verdeelt de deelnemers tijdens de informatieavond in kleinere groepen die door de sprekers bezocht worden. Of leerkrachten nemen de materie achteraf nog eens door in de lessen. Of de vrijwilligersvereniging behandelt de materie achteraf nog eens in een **babbelvond** waar Nederlands in de praktijk geoefend wordt.

- **Welke praktijk verwachten nieuwkomers?**

Bv. hoe je een meter afleest (de verschillende soorten), hoe je een overnamedocument invult of de brief waarin naar de meterstand wordt gevraagd. Hoe wordt de factuur opgemaakt? Doorprik daarbij de foute verwachting - die bij nieuwkomers vaak voorkomt en door malafide verkopers wordt voorgespiegeld - als zouden de maandelijkse voorschotten zonder meer de aflossing van de jaarlijkse eindfactuur zijn.

- **Het sociaal tarief**

Het [sociaal tarief is strikt beperkt tot vier categorieën](#). Pas erkende vluchtelingen met uitkering komen in aanmerking, maar als ze gaan werken - ook in artikel 60 - vervalt hun recht per eind van het lopend jaar. Ga er dus niet van uit dat alle deelnemers in aanmerking komen. Zorg er eerder voor dat personen kunnen nagaan of het sociaal tarief voor hen toegepast wordt en dat ze de weg naar de dienstverlening kennen.

– **Veranderen van leverancier?**

Er wordt veel (agressieve) promotie gevoerd rond besparen op elektriciteit en gas door te kiezen voor het goedkoopste contract en te veranderen van energieleverancier.

Nieuwkomers staan zwak tegenover deze 'markt'. Waarschuw hen voor de vele malafide verkopers, in winkels of via e-mail en telefoon, die hoge kortingen voorspiegelen om contracten te verkopen die lang niet de goedkoopste zijn.

Wie het sociaal tarief geniet betaalt de goedkoopste tarieven en moet zeker niet veranderen. Voor wie niet voor sociaal tarief in aanmerking komt is de V-test van de VREG het enige objectieve instrument in Vlaanderen: <https://vtest.vreg.be>.

Een vereniging kan in deze materie helpen indien er een vrijwilliger met kennis van zaken beschikbaar is. Indien niet, geef dan de raad om advies en hulp te vragen bij de energielokaal of het energieteam van het Sociaal huis.