

De sociale openbaredienstverplichtingen en de energiescans

**Voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot
wijziging van het Energiebesluit van 19 november
2010, wat betreft de sociale
openbaredienstverplichtingen en de energiescans**

Datum van goedkeuring	5 juli 2012
Volgnummer	2012 048
Coördinator + e-mailadres	Francis Noyen
Co-auteur + e-mailadres	Marc Marsidi

Mevrouw Freya Van den Bossche
Vlaams minister van Energie, Wonen,
Steden en Sociale Economie
Martelaarsplein 7
1000 Brussel

Datum **5 juli 2012**
Uw referentie **12005/SD/FB/13686**
Onze referentie **01/L2/2012/635**
Betreft **Voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft de sociale openbardienstverplichtingen en de energie-scans**

Mevrouw de Minister,

Op 11 juni 2012 ontving de Minaraad uw adviesvraag over de bovenvermelde wijziging van het Energiebesluit. De adviestermijn bedroeg 30 dagen.

1 Situering

- [1] In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de sociale openbare dienstverplichtingen verbeterd konden worden. Uit het bij de adviesvraag gevoegde evaluatierapport het Vlaams Energieagentschap (VEA) en de VREG (30 september 2011) blijkt dat Vlaanderen al een vrij vergaande regelgeving heeft opgebouwd met het oog op de bescherming van kwetsbare energieafnemers. Hierdoor is een radicale hervorming van de bestaande regelgeving niet aan de orde. Ook met het oog op de eventuele invoering van slimme meters, is het weinig efficiënt om het huidige model te verlaten. Het evaluatierapport bevat een reeks aanbevelingen.

Het voorliggende wijzigingsbesluit betreft de maatregelen waarvoor een verankering in de regelgeving vandaag al mogelijk en aangewezen is. Voor de uitwerking van een tweede reeks aanbevelingen is detailonderzoek en bijkomend overleg met uitvoerders en belanghebbenden nodig, vooraleer de vertaling ervan in regelgeving kan aangevat worden.

Het ontwerpbesluit bevat:

- Maatregelen ter verbetering van de dienstverlening van de leveranciers (rechtstreekse contactpunten voor Openbare Centra's voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's) en een screening op laagdrempelige brieven);
- Maatregelen om de terugkeer van klanten naar de vrije markt te faciliteren (een ophijsting van toelaatbare weigeringsgronden en het toetsen van de tarieven die leveranciers op dit moment aanrekenen, alsook wat de netbeheerder aanrekent);
- Maatregelen met betrekking tot budgetmeters voor elektriciteit en aardgas (schrappen van de eis dat nieuwe wooneenheden van sociale huisvestingsmaatschappijen worden uitgerust met een budgetmeter voor elektriciteit en aardgas in plaats van met een standaardmeter en het invoeren van de eis dat netbeheerders de huishoudelijke afnemers die ze beleveren jaarlijks een transparant overzicht bezorgen van de schuldsituatie);
- Maatregelen met betrekking tot het afsluiten van de toevoer van elektriciteit en aardgas (het wekelijks bezorgen aan de Lokale Advies Commissie (LAC) van een lijst van geplande afsluitingen naar aanleiding van het niet respecteren van de afgesproken voorwaarden, het invoeren van het verbod op de afsluiting bij de minimale levering van elektriciteit en het voorzien dat onterecht afgesloten gezinnen binnen 24 uur opnieuw aangesloten moeten worden);
- Aanpassing van de definitie van de gratis huishoudelijke energiescans (uitbreiding met een screening van de energiefactuur, een toelichting van de premiereregelingen en de uitvoering van een vijftal bijkomende energiebesparende maatregelen waar dit zinvol wordt geacht).

[2] De Minaraad gaat akkoord met de grote lijnen van het ontwerp van besluit maar heeft nog een aantal bemerkingen, vragen en suggesties bij de concrete invulling ervan – enerzijds betreffende het voorkomen dat mensen met energiearmoede geconfronteerd worden, anderzijds betreffende de energiescans voor klanten met betalingsproblemen.

2 Zorg dat mensen niet in de energiearmoede verzeilen

2.1 Meer aandacht voor energiebesparingsprojecten bij de meest behoeftigen

[3] De Minaraad is er voorstander van om structurele maatregelen te nemen ten einde de globale energiekost in particuliere woningen te verminderen

en dit in het bijzonder voor de doelgroep van de meest behoeftigen. Energiebesparing is immers het structurele antwoord op de vraag om een lagere energiefactuur te bereiken. De Minaraad heeft in zijn adviezen reeds meermaals gevraagd naar een speciale aanpak voor sociaal zwakkere doelgroepen. Kwetsbare groepen komen prioritair in aanmerking voor steun en maatregelen. Het is voor deze doelgroep immers niet evident om energiebesparende investeringen uit te voeren en te financieren, ook al verdienen die zich vrij snel terug door allerlei bestaande premies, belastingvoordelen en gerealiseerde energiebesparingen. Ondersteuning bij deze doelgroep heeft een hoge effectiviteit, efficiëntie en rechtvaardigheidsgraad. Het preventief aanpakken van energiearmoede door energiebesparende investeringen is veel efficiënter dan curatieve oplossingen zoals budgetmeters etc.

- [4] In vele gevallen is prefinanciering niet voldoende en moet, waar mogelijk en aangewezen, het energiebesparingproject uit handen genomen worden. Een goed voorbeeld hiervan zijn de sociale dakisolatieprojecten. Deze verdienen zeker navolging. Bovendien zou het interessant zijn om te onderzoeken hoe dergelijke projecten zouden kunnen worden uitgebreid naar andere ingrepen¹.

2.2 Een geïntegreerde aanpak van energie-efficiëntie en woonkwaliteit bij sociaal kwetsbare groepen is noodzakelijk

- [5] Reeds in het advies over de REG-openbaredienstverplichtingen² werd de nadruk gelegd op de uitwerking van een geïntegreerde aanpak van energie-efficiëntie en woonkwaliteit bij sociaal kwetsbare groepen. Volgens dit advies moet deze aanpak, die spoedig en in nauw overleg met de betrokkenen moet worden uitgewerkt, een onderbouwd en gemotiveerd antwoord bieden op tal van praktische vragen³, passen in een ruimere visie over de aanpak van de armoedeproblematiek en voorzien in een overgangsregeling die waar nodig de transitie van de huidige aanpak naar de gewenste aanpak uitzet.

In dit advies van Minaraad en SERV werden de volgende aanbevelingen geformuleerd:

¹ Advies van Minaraad en SERV over het ontwerp van Vlaams actieplan bijna-energie neutrale gebouwen, 24 mei 2012.

² Advies van Minaraad en SERV over REG openbare dienstverplichtingen van de netbeheerders, 5 juli

³ Hoe wordt de doelgroep bepaald? Hoe wordt de doelgroep benaderd? Wat is de eerste stap: scan of audit, energiescan, woonscan of wijkscan? Welke maatregelen worden beoogd: *quick win* tot volledige renovatie? Wie voert de maatregelen uit? Welke instrumenten zorgen dat maatregelen worden genomen? Hoe worden instrumenten en maatregelen gefinancierd?

- Maak snel werk van een geïntegreerde aanpak voor private huurwoningen. Er moet spoedig – en in overleg met het beleidsdomein Wonen – bekeken worden hoe verbeteringen aan private huurwoningen op langere termijn gestimuleerd en eventueel financieel ondersteund zullen worden;
- In afwachting van de gevraagde visie op de aanpak van energie-efficiëntie en verbetering van woonkwaliteit bij kwetsbare groepen, vragen de raden om te voorzien in continuïteit voor de energiescansector in de bouwsector en de eventuele andere betrokkenen;
- Verruim de doelgroep voor energiescans. De raden vragen om de afbakening van de doelgroepen voor energiescans te verruimen tot de doelgroepen van het armoede- en sociale energiebeleid. In aanvulling hierop wil de Minaraad in dit advies meer specifiek voorstellen om de doelgroep zoals omschreven in Artikel 6.4.1/8 uit te breiden met:
 - alle klanten met een budgetmeter voor elektriciteit;
 - alle klanten die door leveranciers zijn “gedropt”;
 - alle gebruikers van een aardgasbudgetmeter;
- Behoud, bij afschaffing van de scanquota, de ambities t.a.v. kwetsbare groepen. De raden vragen om erover te waken dat de afbouw en afschaffing van het quotum voor energiescans geen daling van het ambitieniveau voor het bereiken van kwetsbare doelgroepen inhoudt. Hierboven werd immers reeds aangegeven dat het de bedoeling moet zijn om kwetsbare groepen in de toekomst meer en beter te kunnen bereiken. De kwestie is hoe de vraag naar, en het aanbod van, energiescans het beste gestimuleerd kan worden (zie ook hoofdstuk 2.5 en 3.1);
- Verduidelijk het perspectief voor proefprojecten voor sociale dakisolatie. Er moet verduidelijkt worden wat de bedoeling is van de Vlaamse regering met betrekking tot de sociale dakisolatieprojecten. Ook is het onduidelijk waarom beschermde klanten pas in aanmerking komen als ze voor LAC moeten verschijnen of in minimumlevering vallen eer ze van steun voor een dakisolatieproject mogen genieten. Ook hier lijkt een uitbreiding van de doelgroep aangewezen.

2.3 Zorg dat klanten goed op de hoogte zijn van hun verbruik

- [6] Momenteel bieden verschillende producenten hun klanten een rekenmodule aan die de evolutie weergeeft van het gas- en elektriciteitsverbruik van de laatste jaren. De gegevens zijn soms afkomstig van gegevens van de eindfacturen, maar ook de eindverbruiker kan tussentijdse metingen ingeven. Voor verwarming houden deze modules rekening met de graaddagen. Op deze wijze kan de klant zijn energieverbruik goed opvolgen, het toetsen

met vergelijkbare afnemers, trends waarnemen over verschillende jaren, gevolgen van energiebesparende investeringen vaststellen, enz.

- [7] Sommige netbeheerders hebben reeds een module maar deze is soms weinig performant. Voorbeelden ter illustratie hiervan zijn: meetgegevens van facturen worden niet automatisch ingegeven, bij het wisselen van een meter moeten alle historische gegevens gewist worden, er is geen mogelijkheid om energieproductie via bijvoorbeeld zonnecellen in te geven, er zijn geen voorzieningen om opmerkingen in te geven waardoor de interpretatie van de grafieken vaak moeilijk is, etc.⁴. De Minaraad vraagt daarom de nodige aandacht te geven voor de concrete uitwerking en pleit daarbij voor één uniforme rekenmodule.
- [8] De Minaraad vraagt dat het aanbieden van performante modules opgenomen zou worden in de openbaredienstverplichtingen van de netbeheerders. Dit heeft verschillende belangrijke voordelen: de module wordt voor iedereen beschikbaar, de ingezamelde gegevens blijven toegankelijk zelfs als men verandert van leverancier, de gegevens over uitgekeerde subsidies kunnen ingebracht worden in de module zodat de investeringen als kantelmomenten zichtbaar worden. Om de module goed te kunnen hanteren en interpreteren, is begeleiding essentieel. De Minaraad vraagt dan ook om bij de aanbieding van dergelijke rekenmodule aandacht te hebben voor de nodige begeleiding.⁵

2.4 Definitie energiescan moet de nodige flexibiliteit toelaten

- [9] De definitie voor de energiescan moet een flexibel karakter hebben die toelaat dat verschillende zaken kunnen worden uitgevoerd. De uitvoering van de energiebesparende maatregelen kan plaatsvinden tijdens de basisscan of tijdens de voortgangscontrolebezoeken. Dit maakt maatwerk voor de kwetsbare bewoner mogelijk. De Minaraad miste in het voorliggende besluit voorgestelde definitie deze flexibiliteit.

Met betrekking tot de voortgangscontrolebezoeken, pleit de Minaraad voor een bijsturing. Momenteel richten deze voortgangscontrolebezoeken zich op bewoners zonder dakisolatie en/of HR+ beglazing. Dergelijke bezoeken

⁴ Zie ook briefadvies van 29 april '09 over het voorontwerp van besluit inzake de wijziging van energieprijzen en openbaredienstverplichtingen.

⁵ Campagnes zoals de energiejacht van BBL tonen aan dat het begeleid gebruik van dergelijke modules kan leiden tot een aanzienlijke energiebesparing. Zo loopt in Oost-Vlaanderen de campagne van de Energiejacht specifiek gericht naar kansengroepen. De deelnemers krijgen er begeleiding van professionele energiemeesters (meestal mensen van het plaatselijke OCMW of van de sociale huisvestingsmaatschappij). Bij de vorige campagne boekten ze een besparing van 14,56%, wat overeenkomt met een besparing van 302 euro per jaar.

zijn nu uitsluitend gericht op het overtuigen en begeleiden van bewoners in de richting van een investering in dakisolatie en/of HR+ beglazing. De Minaraad pleit ervoor om voortgangscontrolebezoeken ook toepasselijk te maken voor bewoners die wel al beschikken over dakisolatie en dubbele beglazing, ten einde hen verder ook andere vormen van energiebegeleiding aan te bieden (zoals begeleiding bij overstap van leverancier, problemen met de energiefactuur, begeleiding bij gebruik van de budgetmeter, enz.).

De Minaraad stelt daarom voor de tekst van artikel 1.1.1, §2, punt 38 als volgt aan te passen: *"38° energiescan: een doorlichting die, op basis van een bezoek ter plaatse, een eerste beeld geeft van de energiesituatie en het energiebesparingspotentieel op het vlak van gebouwschil, verwarming, sanitair warm water, verlichting, elektrische apparaten en gedrag, en waarbij tijdens het bezoek de energiefactuur kan worden gescreend in functie van optimalisatie op basis van onder meer een leveranciersvergelijking, premies voor energiebesparende investeringen kunnen worden toegelicht en, op de plaatsen waar dit zinvol wordt geacht, spaarlampen, een spaardouchekop, radiatorfolie, buisisolatie, tochtstrips, een timer voor een waterboiler, een stroomverdeeldoos met schakelaar kunnen worden geplaatst en radiatoren ontlucht kunnen worden, dan wel een voortgangscontrolebezoek, waarbij deze en andere energiebesparende maatregelen kunnen worden uitgevoerd."*

2.5 Bied automatisch een energiescan aan voor klanten met een abnormaal hoog verbruik

[10] Leveranciers hebben een goed zicht op het jaarlijks verbruik van aardgas en elektriciteit van hun afnemers. Voor hun particuliere klanten kunnen zij dit koppelen aan graaddagen, het aantal gezinsleden, de evolutie van het verbruik en een *benchmarking* met soortgelijke klanten. Mede op basis van deze gegevens kan de leverancier bepalen welke klanten relatief veel aardgas/elektriciteit verbruiken. Deze klanten zouden dan actief benaderd moeten worden voor het laten uitvoeren van een energiescan. Voor klanten die behoren tot de verruimde doelgroep zou deze scan gratis moeten zijn.

2.6 Voorzie een gratis nummer voor vragen over de energiefactuur en REG-maatregelen

[11] In een eerder advies⁶ heeft de Minaraad gevraagd dat elke leverancier of netbeheerder gecontacteerd zou moeten kunnen worden door klanten via een gratis nummer, bij vragen over facturen of REG-maatregelen. Uit de praktijk blijkt dat het contacteren van leveranciers/netbeheerders soms

⁶ Zie Briefadvies van 2 september '10 over het ontwerpbesluit schuldafbouw via budgetmeters.

minder vlot verloopt of dat er lange wachttijden zijn aan de telefoon. Hierdoor kunnen de kosten voor de klanten voor het winnen van informatie hoog oplopen. Om dit te vermijden zou er een verplicht gratis nummer ingevoerd moeten worden.

2.7 Verminder herinnerings- en aanmaningskosten door een voorafgaande mail

Indien een klant niet op tijd betaalt, worden veelal herinnerings- en aanmaningskosten aangerekend. Voor beschermde klanten worden geen aanmaningskosten aangerekend.

De Minaraad vraagt dat "niet-beschermde klanten" die een e-mailadres hebben opgegeven eerst kosteloos een aanmaning per mail moeten krijgen vooraleer een betalende aanmaningsbrief wordt verstuurd.

3 Voorzie integrale aanpak energiescans voor klanten met betalingsproblemen

3.1 Voorzie ook automatisch een energiescan bij de installatie van een nieuwe budgetmeter

[12] Bij de plaatsing van elke nieuwe budgetmeter zou er automatisch een energiescan moeten worden uitgevoerd. Vaak is het moeilijk om informatie te verschaffen aan de doelgroep met betrekking tot hun recht op energiescans, omdat de privacywetgeving het onmogelijk maakt om vrij te geven wie tot de afgebakende doelgroepen behoren. Een automatisatie verzekert dat bewoners die recht hebben op een energiescan ook gebruik maken van dit recht, in plaats van hem mis te lopen vanwege onwetendheid. Bovendien is elke vorm van energiebegeleiding op zo een moment zeer zinvol.

3.2 Voorzie bij schuldenvrije klanten van de netbeheerder een automatische koppeling met energiescans en promoot deze actief

[13] De Minaraad vindt het positief dat klanten die door de netbeheerder worden beleverd (via gewone meter of budgetmeter) en die schuldenvrij zijn, hiervan actief worden op de hoogte gebracht en een overzicht krijgen toegestuurd van de tarieven die leveranciers op dit moment aanrekenen, als ook wat de netbeheerder aanrekent.

[14] De Minaraad stelt in dat verband wel een automatische koppeling voor met de energiescan. Een actieve promotie van de energiescan bij deze doel-

groep is noodzakelijk. Het effect van een formeel schrijven is beperkt. Deze doelgroep heeft nood aan informatie en begeleiding op maat, deze kan worden geboden via de energiescan of via het voortgangscontrolebezoek. Zodra een klant schuldenvrij is bij de netbeheerder zou er een afspraak vastgelegd moeten worden met de energiescanner die samen met de klant de leveranciersvergelijking uitvoert en deze verder begeleidt naar de vrije energiemarkt. Tegelijkertijd kan er een energiescan worden uitgevoerd, zodat de klant verder wordt gesensibiliseerd om schuldenvrij te blijven.

4 Status van het advies

- [15] De sociaal-economische partners die in de Minaraad vertegenwoordigd zijn, onthielden zich bij dit advies.

Hoogachtend,

Walter Roggeman

Voorzitter