



Opschrift

Vergadering van 17 januari 2024

Nummer: 2024_MV_00001

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Emilie Peeters: Moeilijkheden betalen energiefacturen OCMW cliënten

Raadslid(-leden):

Emilie Peeters - Vooruit

Bevoegd: Rudy Coddens

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Recente cijfers van de Vlaamse Regulator voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) tonen aan dat steeds meer mensen hun energiefactuur niet meer kunnen betalen. Zo ziet sociaal energieleverancier Fluvius het aantal aansluitingen voor de derde maand op rij met ruim 2000 nieuwe aansluitingen stijgen.

Het VVSG geeft aan dat de OCMWs volgende problemen vaststellen: Door slechte of misleidende communicatie van de leveranciers tekenen mensen onbewust een nieuwe vast contract aan zeer hoge vaste prijzen, leveranciers die het sociaal tarief niet toepassen van het begin van het contract en zo mensen met een fictieve schuld opzadelen, jarenlang niet doorgeven van meterstanden of betalen van te lage voorschotfacturen die plots na bezoek van een meteropnemer plots enorme bedragen met zich meebrengen, onduidelijkheid over variabele prijzen en het blijven hangen in het pre-paid systeem uit angst voor te hoge afrekeningen maar daardoor een hogere prijs betalen.

Graag had ik vernomen of dit ook herkenbaar is in Gent. Vandaar volgende vragen:

Vraag:

- Zien jullie in Gent ook een stijging van het aantal aansluitingen bij de sociale energieleverancier?
- Zijn de hierboven aangehaalde problemen ook te voelen binnen het Gentse OCMW?

Antwoord

Sinds de energiecrisis hebben steeds meer mensen het inderdaad moeilijk om de energiefacturen te betalen. De vaststellingen van VVSG doen zich ook voor in Gent. Laten we samen even de signalen en hoe we hiermee omgaan overlopen:

Mensen die niet zo sterk zijn in administratie, begrijpen niet altijd helemaal wat er gevraagd wordt of waar ze op intekenen. Die laten zich soms vangen door agressieve verkooptechnieken. Gelukkig is het sociaal tarief bij alle leveranciers hetzelfde, waardoor dit probleem niet van toepassing is bij Gentenaars die er recht op hebben. Bovendien is de wetgeving voor de deur-aan-deurverkoop van energiecontracten verstrengd vanaf 1 januari 2024, wat een goede zaak is voor kwetsbare mensen.

Onze maatschappelijk werkers stellen vast dat het sociaal tarief niet altijd automatisch wordt toegepast. Bij een verhuis of een nieuw contract, gaat de automatische toepassing van het sociaal tarief vaak verloren. In dat geval contacteert de maatschappelijk werker de leverancier met de vraag om dit onmiddellijk toe te passen. De leverancier maakt dan meteen een verrekening en de mensen krijgen dan teruggestort wat ze al teveel hadden betaald.

Het niet of verkeerd doorgeven van meterstanden is ook een probleem dat ons OCMW vaststelt. Sinds de installatie van de digitale meters voor gas en elektriciteit, is dat probleem wel grotendeels opgelost, omdat Fluvius van op afstand de meterstanden kan aflezen. Daarnaast worden de mensen geholpen om ook de meterstand van het waterverbruik juist door te geven. _

Klanten die geen schulden meer hebben bij Fluvius, kunnen opnieuw een energiecontract op de commerciële markt aanvragen. Mensen zonder sociaal tarief stimuleren we om ook die overstap naar de commerciële markt te maken, omdat het tarief daar lager is dan bij Fluvius.

Voor mensen mét sociaal tarief, maakt het niet uit bij welke leverancier ze zich aansluiten, want (zoals gezegd): het sociaal tarief is overal gelijk. De overstap voor schuldenvrije cliënten is niet verplicht.

In onze stad zien we een stijging van het aantal klanten bij sociale energieleverancier Fluvius. Tussen december 2022 en december 2023 gaat het over net geen **300** extra aansluitingen, zowel voor gas als elektriciteit. Dit is een stijging van 3,6%. Ter vergelijking: het aantal Gentse gezinnen steeg met 0,5%. Een groot deel van de stijging in het aantal extra aansluitingen is dus niet het gevolg van bevolkingsgroei.

Het is duidelijk dat de energiefactuur wel degelijk te duur is voor heel wat kwetsbare Gentenaars. Zij kloppen aan bij hun maatschappelijk werker of rechtstreeks bij de Energiecel van ons OCMW met vragen over:

- de toepassing van het sociaal tarief
- energiecontracten
- de meterstanden bij verhuis
- veranderen van leverancier
- gedragstips in verbruiken
- de zogenaamde 'prepaidmeter'
- energiescans
- energieleningen
- afbetalingsplannen
- jaarafrekeningen
- waterlekken

- enzovoort.

Het OCMW Gent ondersteunt die mensen op verschillende manieren:

- We gaan preventief tewerk door een actieve toekenning van sociale rechten en voordelen
- In samenwerking met de energiecentrale bieden we een gratis energiescan aan.
- We maken de maatregelen bekend bij de doelgroep, en bij interne en externe hulpverleners.
- Financieel helpen we met maatregelen zoals tenlastenames van achterstallige energiefacturen en energiepremies.
- En we zorgen ook voor een intensieve opvolging en grondige ondersteunende hulpverlening.

Ik wil afsluiten met positief nieuws: de prijzen voor gas en elektriciteit zijn sinds vorig jaar niet meer gestegen. Er komen nog veel mensen langs met hoge jaarafrekeningen, maar we vermoeden dat dat er vanaf de tweede helft van 2024 steeds minder zullen zijn. Ons OCMW zal daar hoe dan ook op blijven inzetten: we moedigen de mensen aan om, zodra ze denken in de problemen te zullen komen, al naar het OCMW te komen met hun vragen of problemen.

De cijfers van Gent van het aantal klanten bij Fluvius:

	dec. 22	dec. 23
elektriciteit	4.545	4.717
gas	3.724	3.849
totaal	8.269	8.566
