



# OPERATIONELE GIDS

OVER KWESTIES VAN  
TOEGANG  
TOT ENERGIE  
EN WATER

VOOR EERTSELIJNS MAATSCHAPPELIJK WERKERS  
IN HET BRUSSELS HOOFSTEDELIJK GEWEST



SEPTEMBER 2020

# WAAROM DEZE GIDS?

De huidige Covid-19 crisis vergroot de problemen van personen die zich al in een kwetsbare situatie bevinden en treft ook anderen, die zich daarvoor gewoonlijk niet tot sociale diensten hoefden te wenden.

Deze sociale diensten dreigen nu overbevraagd te worden waardoor de wachttijden gaan oplopen.

Het is daarom van essentieel belang dat een gebruiker die bij een dienst aanklopt een eerste antwoord krijgt en zo de talloze doorverwijzingen kan beperken om te voorkomen dat zijn situatie nog erger wordt en hij een van de velen wordt die geen gebruik maken van hun rechten en de beschikbare hulp.

Deze gids heeft tot doel om maatschappelijk werkers in staat te stellen om:

- eerste antwoorden te bieden in noodsituaties,
- de risico's te identificeren en te verduidelijken,
- de gebruiker door te verwijzen naar de best geplaatste instantie voor aanvullende antwoorden en/of specifieke hulp. Alle contactgegevens van de betrokken instanties zijn opgenomen in het hoofdstuk "nuttige contacten".

Deze gids gaat in op de vaakst voorkomende thema's en situaties.

De sociale maatregelen die werden genomen in de context van de Covid-19-crisis worden als volgt geïdentificeerd: **COVID-19 MAATREGELEN**

Die kunnen ad hoc zijn en voor sommige ervan werd er nog geen duidelijke einddatum bepaald.

Deze gids wordt regelmatig bijgewerkt op basis van actuele gebeurtenissen. Aarzel niet om regelmatig een kijkje te nemen op de pagina <https://www.socialenergie.be/nl/nieuwe-operationele-gids-over-kwesties-van-toegang-tot-energie-en-water/>

**Het Waakzaamheidsnetwerk voor Energie en Water** is een plaats waar vakmensen uit de sector (maatschappelijk werkers en medewerkers op het terrein) samenkomen om van gedachten te wisselen over hun dagelijkse werk op de energie- en watermarkt, en meer in het bijzonder over de problemen die er heersen.

Het is een ruimte waar wordt gereflecteerd, informatie gedeeld en waar de sociale praktijken in het licht van de problemen op het vlak van energie en water in vraag worden gesteld. De verschillende wetgevende kaders en de toepassing ervan worden tegen het licht gehouden.

Dankzij deze gedachtewisselingen en ontmoetingen kunnen maatschappelijk werkers hun interventies in hun dagelijkse werk verbeteren en netwerken ontwikkelen.

**Meer informatie** [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

**Realisatie** Steunpunt SocialEnergie (FdSS - Federatie van de Maatschappelijke Diensten)

**Publicatie** Secretariaat Waakzaamheidsnetwerk Energie en Water (OCMW van de stad Brussel, Espace Social Télé-Service, OCMW van Etterbeek, InforGazElek, Steunpunt Schuldbemiddeling, Convivence, Steunpunt SocialEnergie)

# INHOUD

<b>VAAK GESTELDE VRAGEN</b> .....	4
<b>FACTUREN</b> .....	5
<b>PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUREN VOOR DE COVID-19-CRISIS</b> .....	5
<b>PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUREN TEN GEVOLGE VAN DE COVID-19-CRISIS</b> .....	11
<b>PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE WATERFACTUREN</b> .....	12
<b>ENERGIEFACTUUR TE HOOG VOOR HET GEZINSBUDGET</b> .....	17
<b>ZELFSTANDIG EN PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE COMMERCIËLE ENERGIEFACTUREN</b> .....	18
<b>KOSTENAFREKENING</b> .....	20
<b>KOSTENAFREKENING VAN DE EIGENAAR</b> .....	20
<b>GAS- EN ELEKTRICITEITS- CONTRACTENEN -PRIJZEN</b> .....	23
<b>EINDE VAN HET ENERGIECONTRACT</b> .....	23
<b>VERANDERING VAN LEVERANCIER</b> .....	25
<b>GEEN CONTRACT</b> .....	26
<b>VERHUIS NAAR EEN NIEUWE WONING ZONDER EEN ENERGIECONTRACT AF TE SLUITEN</b> .....	27
<b>ENERGIEPRIJS, SOCIAAL TARIEF</b> .....	28
<b>HUISVESTING</b> .....	30
<b>APPARATUUR EN INSTALLATIES</b> .....	30
<b>VERMOGENSBEGRENZER</b> .....	31
<b>AFSLUITING VAN GAS, ELEKTRICITEIT</b> .....	33
<b>AFSLUITING VAN WATER</b> .....	34
<b>JUSTITIE</b> .....	37
<b>HOORZITTINGEN, UITVOERING VAN HET VONNIS, ENZ.</b> .....	37
<b>VERJARINGSTERMIJNEN</b> .....	39
<b>VERBRUIK</b> .....	40
<b>VERHOGING VAN HET VERBRUIK</b> .....	40
<b>NUTTIGE CONTACTEN</b> .....	42

# VAAK GESTELDE VRAGEN



<i>“Ik kan mijn facturen niet betalen en mijn situatie is niet rechtstreeks gelinkt aan de Covid-19-crisis”</i>	5	<i>“Ik ben verhuisd naar een andere woning maar ik heb geen contract afgesloten”</i>	27
<i>“Ik kan door de Covid-19-crisis mijn energiefacturen niet meer betalen”</i>	11	<i>“Ik denk dat ik recht heb op het sociaal tarief”</i>	28
<i>“Ik kon mijn waterfacturen voor de crisis niet betalen” - “Ik kan door de Covid-19-crisis mijn waterfacturen niet meer betalen”</i>	12	<i>“De apparatuur in mijn woning werkt niet”</i>	30
<i>“Ik kan mijn energiefacturen betalen maar ze zijn te hoog voor mijn budget”</i>	17	<i>“Er is een vermogensbegrenzer in mijn woning geplaatst”</i>	31
<i>“Ik ben zelfstandige en ik heb mijn commerciële facturen niet betaald”</i>	18	<i>“Ik heb geen elektriciteit/gas meer”</i>	33
<i>“Ik heb een kostenafrekening ontvangen van mijn eigenaar”</i>	20	<i>“Ik heb geen water meer”</i>	34
<i>“Mijn energiecontract loopt af”</i>	23	<i>“Ik heb een vonnis ontvangen en wil dit betwisten, hoe moet ik dit doen en binnen welke termijn?”</i>	37
<i>“Ik heb gehoord dat de prijzen gedaald zijn en ik zou graag van leverancier veranderen”</i>	25	<i>“Ik heb een dagvaarding/verzoek om naar een hoorzitting te komen, ontvangen. Heeft de Covid-19-crisis hier een impact op?”</i>	38
<i>“Ik heb contact opgenomen met een leverancier maar ik heb het contract nooit ontvangen”</i>	26	<i>“Wat gaat er na de hoorzitting gebeuren?”</i>	38
		<i>“Mijn leverancier eist de betaling van oude facturen. Kan ik dit betwisten?”</i>	39
		<i>“Ik ben bang dat mijn verbruik door de lockdown sterk is toegenomen”</i>	40

# FACTUREN



## PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUREN VOOR DE COVID-19-CRISIS

*“Ik kan mijn facturen niet betalen en mijn situatie is niet rechtstreeks gelinkt aan de Covid-19-crisis”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

#### Schuldenlast

Wanneer een factuur niet op de vervaldag betaald is, heeft de leverancier het recht om bijkomende kosten aan te rekenen om het verschuldigde bedrag terug te vorderen. Wanneer deze procedure voor de vrederechter moet worden behandeld, dan komen er ook nog aanzienlijke juridische kosten bij het verschuldigde bedrag.

Tijdens de Covid-19-crisis zijn afsluitingen van de energietoevoer verboden en werd de “afsluitingsvrije winterperiode” verlengd. Als de leverancier echter over een gerechtelijke uitspraak beschikt die in zijn voordeel is, dan is het risico op een afsluiting reëel op het moment dat deze beschermingsmaatregelen worden opgeheven.

De belangrijkste stappen in de procedure in geval van niet-betaling, zijn:

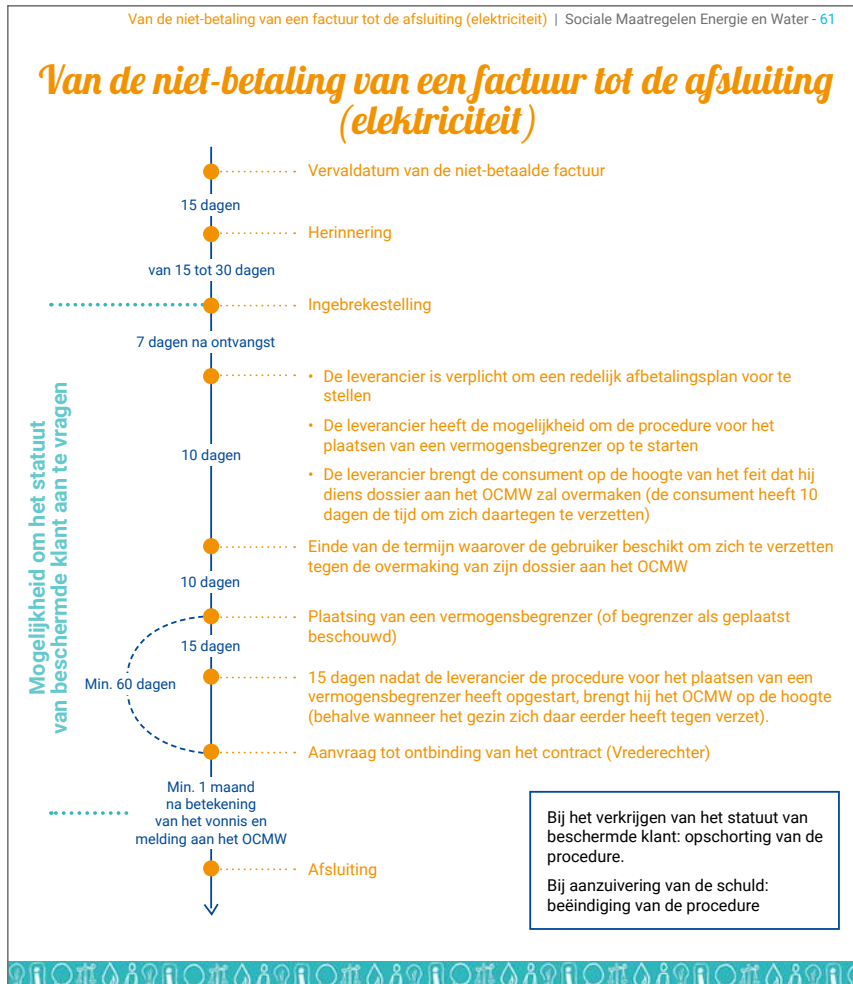
- Herinnering(en) en ingebrekestelling

Binnen de 15 dagen na de vervaldatum van de factuur stuurt de leverancier een herinnering. De administratieve kosten die aan een dergelijke herinnering verbonden zijn, mogen niet meer dan € 7,5 bedragen.

Ten minste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na verzending van de herinnering stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone post. De administratieve kosten die aan een dergelijke ingebrekestelling verbonden zijn, mogen niet meer dan € 15 bedragen. (de totale kosten mogen niet meer bedragen dan € 55)

Op het moment waarop de ingebrekestelling wordt verzonden, begint de procedure voor minnelijke invordering.

De leverancier is daarbij verplicht om een redelijk afbetalingsplan voor te stellen. Het redelijke karakter van het afbetalingsplan wordt beoordeeld in functie van het evenwicht dat het tot stand brengt tussen het belang van de leverancier om zijn schuld binnen een redelijke termijn terugbetaald te krijgen en het belang van de afnemer om zijn schuld te vereffenen binnen een termijn die aangepast is aan zijn financiële situatie. Op de volgende pagina vind je de gevolgde tijdlijnen.



Tijdslijn "Van de niet-betaling van een factuur tot de afsluiting (elektriciteit)" - Gids sociale maatregelen - <https://www.socialenergie.be/nl/>



Tijdslijn "Van de niet-betaling van een factuur tot de afsluiting (gas)" - Gids sociale maatregelen - <https://www.socialenergie.be/nl/>

- Vermogensbegrenzer

Na een termijn van 10 dagen na verzending van het voorgestelde afbetalingsplan, kan de leverancier stappen ondernemen om een vermogensbegrenzer te laten plaatsen (uitsluitend voor de invorderingsprocedure voor “elektriciteit”).

Sibelga plaatst in dat geval een vermogensbegrenzer van 10 ampère (2300 watt).

Als de plaatsing om welke reden dan ook niet heeft plaatsgevonden, dan wordt de begrenzer toch als geplaatst beschouwd. Dit betekent dat de procedure doorgaat alsof de begrenzer effectief is geplaatst.

- Afsluiting van de energie

Als het gezin z'n schulden niet afbetaalt en het afbetalingsplan dat met de leverancier werd afgesloten, niet naleeft of geen afbetalingsplan heeft afgesloten, als het niet erkend wordt als beschermde klant, dan bestaat het risico dat de energietoevoer wordt afgesloten: de leverancier kan dan bij de vrederechter een eis indienen om het contract te beëindigen en de energietoevoer af te sluiten. In dit stadium van de procedure, moeten alle stappen in de procedure gerespecteerd zijn. Het is aan de leverancier om het bewijs aan de vrederechter te leveren.

Als de klant niet heeft aangegeven dat zijn informatie niet mag worden doorgegeven, dan wordt het OCMW door de leverancier op de hoogte gebracht van de evolutie van de situatie bij de verschillende stappen van de procedure, te beginnen bij de ingebrekestelling.

## De leverancier beëindigt het contract: "End of Contract"

In de praktijk stappen sommige leveranciers niet naar de vrederechter en kiezen ze ervoor om het contract te beëindigen wanneer het afloopt (vaak omdat de klant op een bepaald moment tijdens het contract in gebreke is gebleven met de betaling). Ze brengen de klant daarvan dan op de hoogte zodat die de nodige stappen kan ondernemen om bij een andere leverancier een contract af te sluiten.

!!! Als de klant deze stappen niet tijdig neemt, loopt hij het risico dat zijn energietoevoer op het einde van het contract wordt afgesloten, zonder beslissing van de vrederechter.

**COVID-19 MAATREGELEN** De Brusselse regering heeft de afsluitingsvrije (winter) periode voor gas en elektriciteit verlengd tot 30/09/2020<sup>1</sup>. De afsluitingsvrije winterperiode die in de Ordonnanties wordt voorzien, loopt van 01/10 tot 31/03, waardoor er de facto geen afsluitingen kunnen worden gedaan tot 31/03/2021.

Als sociale leverancier zal Sibelga de klanten op wie de maatregel van toepassing is, van energie blijven voorzien tot 31 maart 2021.

Omdat deze bescherming op 31 maart 2021 afloopt, is het van het grootste belang dat de betrokken personen tijdig een contract bij een andere leverancier afsluiten om te voorkomen dat hun energietoevoer wordt afgesloten.

!!! De verlenging van de afsluitingsvrije winterperiode heeft enkel betrekking op de afsluitingen die gewoonlijk verboden

<sup>1</sup> Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 18 juni 2020 waarbij de winterperiode 2019-2020 wordt verlengd

!!! zijn tijdens deze periode (afsluitingen naar aanleiding van een beslissing van de vrederechter en afsluitingen bij een End of Contract).

Afsluitingen in geval van MOZA of bij verbruik zonder contract zijn wel toegelaten. Tijdens de lockdown werden ook deze afsluitingen tijdelijk niet uitgevoerd omdat de technici van Sibelga zich slechts beperkt mochten verplaatsen.

### **Geen enkele leverancier wil nog een contractvoorstel doen**

Wanneer de energie van een persoon werd afgesloten omdat hij een of meerdere facturen niet heeft betaald, dan moet de betrokkene op zoek naar een andere leverancier. Als die persoon er dan nog steeds niet in slaagt om regelmatig zijn facturen te betalen, dan kan de nieuwe leverancier dezelfde strategie volgen. Op langere termijn ontstaat zo het risico dat iemand schulden oploopt bij verschillende leveranciers en niemand meer vindt die een contractvoorstel wil doen.

Ter herinnering: leveranciers zijn verplicht om voor iedereen die dat vraagt een contractvoorstel te doen. Een leverancier kan echter schriftelijk weigeren om een voorstel te doen aan een voormalige klant die zijn schulden niet heeft betaald; de leverancier kan er in dat geval ook voor kiezen om een voorstel te doen mits betaling van waarborg.

!!! Op lange termijn is het geen om van leverancier te veranderen wanneer men schulden heeft. Hoewel de betrokkene op dat ogenblik zeker is dat zijn energielevering niet zal worden afgesloten, loopt hij het risico dat hij op lange termijn geen contract meer zal kunnen afsluiten omdat hij te veel schulden heeft gemaakt.

## **WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?**

### **Sociale begeleiding**

Om te voorkomen dat de betrokkene nog meer schulden opbouwt, is het belangrijk dat er sociale begeleiding wordt vastgesteld zodanig dat zijn situatie in haar globaliteit kan worden geanalyseerd en kan worden bepaald om welke reden(en) die persoon er niet in slaagt om te betalen. Gaat het om een tekort aan financiële middelen? Budgettair evenwicht? Is de energiefactuur te hoog? (Zie punt “Energiefactuur te hoog voor het gezinsbudget”, pagina 17)

In functie van het budget van de betrokkene kan er eventueel met de leverancier onderhandeld worden over een afbetalingsplan. Het is belangrijk om eerst te controleren of de gevorderde bedragen wel degelijk verschuldigd en gerechtvaardigd zijn (verjaringstermijn, correcte factuur, geschatte of reële meterstanden,...) en ervoor te zorgen dat het plan kan worden gerespecteerd.

### **Het statuut van beschermde klant**

Op het moment waarop de ingebrekestelling wordt verzonden, begint de procedure voor minnelijke invordering. Dit is ook het moment waarop het statuut van beschermde klant kan worden geactiveerd. Het doel van deze beschermingsmaatregel, die door de wetgever is voorzien, bestaat erin om te voorkomen dat de energietoevoer wordt afgesloten en dat de schuld gemakkelijker kan worden terugbetaald.

Met dit statuut kan het contract van de klant met zijn commerciële leverancier tijdelijk worden opgeschort, terwijl hij energie aan het sociale tarief blijft ontvangen van de noodleverancier (Sibelga) en er kan worden gestart met het



aanzuiveren van de opgelopen schuld via een afbetalingsplan. Deze bescherming loopt af wanneer de schuld is aangezuiverd. Op dat moment wordt ook het oorspronkelijke contract weer geactiveerd.

beschermde klanten genieten automatisch van het sociale tarief, dat lager is dan de prijzen van de commerciële leveranciers. Wanneer er een vermogensbegrenzer werd geplaatst, zal ook die worden weggehaald.

(Sinds de laatste wijzigingen aan de verordeningen, is de toekenning van dit statuut niet langer gekoppeld aan de plaatsing van de begrenzer).

Het statuut van beschermde klant kan worden aangevraagd bij:

- Sibelga: de aanvrager moet dan voldoen aan een van de volgende drie voorwaarden:
  - » genieten van het federaal sociaal tarief <https://www.socialenergie.be/nl/sociale-maatregelen/specifieke-sociale-maatregelen-voor-aardgas-en-elektriciteit/het-sociaal-tarief-vroeger-specifiek-sociaal-tarief-of-sst/>
  - » via een erkend centrum betrokken zijn bij een procedure voor schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling
  - » genieten van de verhoogde tegemoetkoming (RVV, vroeger OMNIO).
- Brugel, de Brusselse energieregulator: criteria met betrekking tot het inkomen en de gezinssamenstelling.

Het gaat om inkomenscriteria die verschillen naargelang het gezin geen, één of twee inkomens heeft. De bedragen worden verhoogd voor personen ten laste. Deze bedragen worden regelmatig geïndexeerd. Om de meest recente

plafonds te kennen, neemt u best rechtstreeks contact op met de betrokken dienst.

- OCMW: op basis van een sociaal onderzoek dat de relevantie van de geboden ondersteuning bepaalt.

!!! Het is altijd mogelijk om het statuut van beschermde klant aan te vragen zolang er nog een contract actief is. En dat tot de ontbinding van het leveringscontract “onomkeerbaar” is, dat wil zeggen tot het vonnis waarin de ontbinding wordt bepaald, in kracht van gewijsde is gegaan.

Dit is dus later dan het moment waarop de leverancier de aanvraag tot ontbinding van het contract bij de vrederechter indient.

Meer informatie vindt u hier: <https://www.socialenergie.be/nl/sociale-maatregelen/specifieke-sociale-maatregelen-voor-aardgas-en-elektriciteit/het-statuut-van-beschermde-klant/>

- Geen enkele leverancier doet een voorstel

Wanneer de betrokkene bij meerdere leveranciers schulden heeft opgebouwd, kan het verstandig zijn om met elk van hen contact op te nemen om te kijken welke schuld het laagst is en die af te lossen (eventueel met de hulp van het OCMW. Als de schuld is aangezuiverd, is de leverancier verplicht een contract voor te stellen.)

!!! De leverancier heeft 10 werkdagen de tijd om het voorstel te doen en moet. Als hij weigert, dient hij dit schriftelijk te doen.

Zie punt “Geen enkele leverancier wil nog een contractvoorstel doen”, pagina 25

## DE BEVOEGDE PARTIJEN

De aanvraag van het statuut van beschermde klant kan worden ingediend bij:

- Sibelga <https://www.sibelga.be/nl/bescherming-klanten/statuut-beschermde-klant/aanvraag-statuum>
- Brugel [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/acces\\_rapide/zich-beschermen-tegen-een-afsluiting-9/hoe-het-statuum-van-beschermde-klant-verkrijgen-26](https://www.brugel.brussels/nl_BE/acces_rapide/zich-beschermen-tegen-een-afsluiting-9/hoe-het-statuum-van-beschermde-klant-verkrijgen-26)
- het OCMW

Om de begunstigde bij de procedures te helpen:

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

Om de maatschappelijk werker bij de procedures te helpen:

- Het Steunpunt SocialEnergie

## DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

- Formulier van Brugel: <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulieren/2017/nl/aanvraag-statuum-beschermde-afnemer.pdf>
- Formulier van Sibelga: [https://www.sibelga.be/uploads/assets/79/nl/20190221135024000000-Form\\_statuum\\_beschermde\\_klant.pdf](https://www.sibelga.be/uploads/assets/79/nl/20190221135024000000-Form_statuum_beschermde_klant.pdf)

- Gids sociale maatregelen (beschikbaar op het nummer 02 526 03 00)
- Beschikbare standaardbrieven <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :
  - » Aanvraag bij de leverancier om een overzicht van de schuld(en) en kopie(ën) van de factuur/facturen
  - » Onderhandeling van een afbetalingsplan met de leverancier

## JURIDISCHE REFERENTIES

Art. 25 septies Ordonnantie Elektriciteit en 20 quinquies Ordonnantie Gas (beschermde klant), art. 25 sexies en 20 quater (invorderingsprocedure, vermogensbegrenzer), art. 25 octies en 20 sexies (juridische procedure), art. 25 ter en 20 bis (verplichting om een contractvoorstel te doen).

# PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUREN TEN GEVOLGE VAN DE COVID-19- CRISIS

*“Ik kan door de Covid-19-crisis mijn energiefacturen niet meer betalen”*

## WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Dezelfde als in de situatie zonder Covid-19. Zie voorgaand punt.

## WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

### Uitgebreid statuut van beschermde klant

In het licht van de Covid-19-crisis heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beslist om het statuut van "beschermde klant" uit te breiden. Deze maatregel is bedoeld om de gevolgen van de gezondheidscrisis op het vlak van energie en de stijging van de factuur ten gevolge van de lockdown in te dijken.

Zo kunnen bepaalde gezinnen die minder inkomsten hebben ten gevolge van de gezondheidscrisis, aanspraak maken op het statuut van beschermde klant. Het gaat om:

- gezinnen in een situatie van tijdelijke werkloosheid, wanneer ze het door de RVA afgegeven attest van tijdelijke werkloosheid samen met hun energiecontract voorleggen,

- zelfstandigen die via het overbruggingsrecht genieten van de toelage bij “stopzetting van de activiteit”, maar uitsluitend indien ze een professioneel contract hebben voor de energietoevoer van hun woonplaats.

Deze twee nieuwe categorieën moeten kunnen aantonen dat ze tussen 1 februari 2020 en 31 december 2020 minimaal 14 dagen werkloos waren. Deze 14 dagen mogen over die periode verspreid zijn. Het is dus niet noodzakelijk dat het om 14 opeenvolgende dagen gaat.

Verder moeten ze een betalingsachterstand bij hun leverancier hebben en een ingebrekestelling ontvangen hebben.

De bescherming loopt af nadat ze hun schulden bij de commerciële leverancier hebben terugbetaald en is in ieder geval beperkt tot 1 jaar. 3 maanden voor de einddatum stuurt Sibelga een informatiebrief.

Brugel heeft voor deze situatie een vereenvoudigde procedure uitgewerkt. Het formulier is terug te vinden op hun website en er wordt gevraagd om de toe te voegen documenten digitaal aan te leveren. De betrokkene kan ook het papieren formulier invullen dat hij samen met de ingebrekestelling van de energieleverancier heeft ontvangen.

## DE BEVOEGDE PARTIJEN

De aanvraag van het statuut van beschermde klant kan worden ingediend bij:

- Sibelga <https://www.sibelga.be/nl/bescherming-klanten/statuut-beschermde-klant/aanvraag-statuum>
- Brugel [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/acces\\_rapide/zich-beschermen-tegen-een-afsluiting-9/hoe-het-statuum-van-beschermde-klant-verkrijgen-26](https://www.brugel.brussels/nl_BE/acces_rapide/zich-beschermen-tegen-een-afsluiting-9/hoe-het-statuum-van-beschermde-klant-verkrijgen-26)

- het OCMW

#### Om de begunstigde bij de procedures te helpen:

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

#### Om de maatschappelijk werker bij de procedures te helpen:

- Het Steunpunt SocialEnergie

### DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

- Informatie: [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/page/client-protége-covid-19](https://www.brugel.brussels/nl_BE/page/client-protége-covid-19)
- Speciaal formulier Covid: [https://www.brugel.brussels/covid\\_request\\_form](https://www.brugel.brussels/covid_request_form)
- Beschikbare standaardbrieven <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :
  - » Aanvraag bij de leverancier om een overzicht van de schuld(en) en kopie(ën) van de factuur/facturen
  - » Onderhandeling van een afbetalingsplan met de leverancier

## PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE WATERFACTUREN

*“Ik kon mijn waterfacturen voor de crisis niet betalen.”*

*“Ik kan door de crisis mijn waterfacturen niet meer betalen”*

In een eerste stap moet worden nagegaan om welke factuur het gaat. Gaat het over een factuur van Vivaqua of over de component ‘water’ in een kostenafrekening?

Wat de waterdistributie betreft, zal de ontvangen factuur afhangen van de installaties in het gebouw. In een eengezinswoning zijn de installaties individueel, maar in een gebouw met meerdere appartementen kunnen de waterinstallaties individueel of collectief zijn.

### Individuele installaties

Als er wordt gewerkt met individuele installaties, dan beschikt elke wooneenheid over een eigen watermeter (plaatsing en opname van de meterstanden door Vivaqua) en een eigen systeem voor de productie van warm water (geïntegreerd in de verwarmingsketel of los daarvan, in de vorm van een elektrische boiler of een gasboiler).

In dit geval ontvangen de bewoners een waterfactuur voor het koude water rechtstreeks van Vivaqua en ontvangen ze een energiefactuur van hun leverancier voor de energie die ze gebruiken voor het warme water.

Er is in dat geval geen kostenafrekening.

## Collectieve installaties

Er wordt gesproken van **collectieve installaties** wanneer:

- Er één gemeenschappelijke verwarmingsketel is voor het volledige gebouw die warm water levert en/of
- Er één enkele watermeter (plaatsing en opname van de meterstanden door Vivaqua) is voor alle appartementen van het gebouw.

In dit geval wordt de energiefactuur (gas of stookolie) en/of de waterfactuur ontvangen en betaald door de beheerder van het gebouw. Die verdeelt de kosten vervolgens onder de verschillende bewoners.

In dat geval is er een kostenafrekening.

De kostenafrekening die de bewoner ontvangt, zal dus variëren naargelang het type installatie waarover het gebouw beschikt voor verdeling van koud water of de productie van warm water: de afrekening kan betrekking hebben op al deze posten of op één hiervan.

Er zijn twee mogelijke gevallen:

- De kostenafrekening heeft betrekking op de productie van sanitair warm water en de verdeling van koud water, als alle installaties collectief zijn.
- De kostenafrekening heeft enkel betrekking op de verdeling van koud water, als deze infrastructuur collectief is en alle wooneenheden verder beschikken over een individuele installatie voor de productie van sanitair warm water.

Deze afrekeningen kunnen worden opgesteld door de eigenaar zelf, of door ondernemingen die de meterstanden opnemen zoals Ista, Techem of Aquatel.

Het aandeel van elke bewoner kan worden berekend op twee manieren die zijn vastgelegd in het huurcontract:

- Als de woning is uitgerust met doorstroommeters voor koud en/of warm water, dan kan het persoonlijke aandeel in het verbruik worden berekend op basis van de opgenomen meterstanden.
- Als de woning niet is uitgerust met doorstroommeters voor koud en/of warm water, dan worden de kosten onder de bewoners verdeeld op basis van een verdeelsleutel die voor elk gebouw anders is.

## WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

De risico's bij niet-betaling van de waterfactuur verschillen naargelang de specifieke situatie. Daarom moet in een eerste stap worden gekeken om welke soort factuur het gaat.

### Factuur van Vivaqua

Vivaqua rekent geen bijkomende kosten aan voor herinneringen of ingebrekestellingen wanneer het gaat om tussentijdse facturen. Als de gebruiker deze facturen niet betaalt, loopt hij het risico dat de jaarlijkse factuur heel hoog wordt. Als hij betalingsproblemen heeft, zal het in dat geval moeilijker worden om over een afbetalingsplan te onderhandelen.

De tussentijdse facturen (ook voorschotfacturen genoemd) laten de consument toe om de betaling van zijn jaarlijkse verbruik te spreiden. Het bedrag wordt berekend op basis van het reële verbruik van het voorgaande jaar. De periodiciteit en het aantal tussentijdse facturen hangen af van het volume water dat wordt verbruikt.

(Meer informatie vind je hier: <https://www.socialenergie.be/nl/water/de-waterfactuur/soorten-facturen/>)

Wanneer een gebruiker daarentegen de jaarlijkse factuur van Vivaqua niet betaalt, worden er wel administratieve kosten voor herinneringen en ingebrekestellingen aangerekend. Deze kosten maken dat de initiële factuur nog hoger wordt.

Als er niks wordt gedaan om het verschuldigde bedrag te betalen of om over een afbetalingsplan te onderhandelen met Vivaqua, dan kan die laatste zich wenden tot de vrederechter en vragen dat de watertoevoer wordt afgesloten. Zie het hoofdstuk over de afsluiting van de watertoevoer: “Ik heb geen water meer”, pagina 34.

### !!! Verbod op afsluiting - afsluitingsvrije zomer- en winterperiode

De watertoevoer mag in geen geval worden afgesloten in de volgende periodes:

- van 1 juli tot 31 augustus
- van 1 november tot 31 maart

De enige uitzonderingen hierop zijn dwingende maatregelen omwille van technische of veiligheidsredenen.

#### ■ COVID-19 MAATREGELEN

Omwille van gezondheidsredenen die verband houden met de coronacrisis zal Vivaqua noch bij gezinnen, noch bij bedrijven de watertoevoer afsluiten in september en oktober 2020 (aangezien de afsluitingsvrije zomerperiode loopt van 1 juli tot 31 augustus en de afsluitingsvrije winterperiode van 1 november tot 31 maart, zullen er geen afsluitingen kunnen gebeuren voor 1 april 2021).

### De component ‘water’ in een kostenafrekening

Als het gebouw niet is uitgerust met individuele meters,

is gewoonlijk de eigenaar (of diens aangestelde) klant bij Vivaqua en betaalt hij dus de facturen. Het is ook zijn verantwoordelijkheid om, in voorkomend geval, de verschuldigde sommen bij zijn huurders te innen.

Als de huurder zijn kosten niet aan de eigenaar betaalt, dan kan die laatste de toevoer niet afsluiten. Wel kan hij zijn huurder bij het vredegerecht vervolgen omwille van niet-betaling.

Als de eigenaar zijn facturen van Vivaqua niet betaalt, dan kan Vivaqua de watertoevoer niet afsluiten omdat gebruikers van een appartementsgebouw dat is uitgerust met één enkele meter in een dergelijk geval van niet-betaling niet mogen worden afgesloten (als de gebruikers/huurders kunnen aantonen dat ze hun verbruik hebben betaald aan de klant/eigenaar). Volgens hetzelfde principe mag ook de watertoevoer van een nieuwe huurder van een eengezinswoning niet worden afgesloten.



<https://www.socialenergie.be/nl/water/de-waterfactuur/betaling-van-de-facturen/>

<https://www.socialenergie.be/nl/water/sociale-maatregelen-en-bescherming/juridische-beslissing-om-de-watertoevoer-af-te-sluiten/>

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

In geval van financiële (of andere) problemen met toegang tot water kan altijd een beroep worden gedaan op de sociale maatregelen die ook al voor de coronacrisis bestonden: aanvragen van financiële steun bij het OCMW, aanvragen van een afbetalingsplan, aanvragen van het tarief voor waterlekken,...

Het OCMW kan daarbij het Sociaal Waterfonds inschakelen.

Dit fonds stelt elk OCMW in staat om:

- een factuur van Vivaqua gedeeltelijk of volledig te betalen.
- een bedrag te betalen dat is berekend op een forfait van 80 l/d/pers, in het geval van een kostenafrekening (met of zonder meetinstallatie). Met deze 80 liter kan de essentiële behoefte worden gedekt, met name ongeveer 8,5 liter voor de keuken, 54 voor de persoonlijke hygiëne en het toilet, en 17,5 liter voor de schoonmaak en de was.
- een vakman in te schakelen om lekken in spoelbakken of kraanwerk bij gezinnen in moeilijkheden te herstellen en om systemen te installeren die water helpen te besparen (dubbel doorspoelsysteem, waterbesparende douchekoppen of kraanwerk, enz.) of om individuele meters te plaatsen om het verbruik beter te beheren. Met deze systemen wordt er eveneens preventief gewerkt.
- personeel in te zetten dat gezinnen advies geeft over hoe ze hun waterverbruik kunnen verminderen.

Het fonds wordt autonoom door de OCMW's beheerd in overeenstemming met hun sociaal beleid. Zie het afbetalingsplan op de volgende pagina.

Wie problemen heeft om zijn waterfactuur te betalen, kan aan Vivaqua vragen om de betaling over meerdere maanden te spreiden. Dit kan per mail via een contactformulier, per post, gericht aan Vivaqua - Keizerinlaan 17-19 - 100 Brussel of per fax: 02/518.86.69

Meer informatie vind je hier <https://www.socialenergie.be/nl/water/>

**COVID-19 MAATREGELEN** Ten gevolge van de Covid-19-crisis heeft Vivaqua specifieke maatregelen getroffen:

- de betalingstermijn van de facturen wordt verlengd en er zullen geen betalingsherinneringen worden gestuurd voor eind juni 2020.
- zowel bedrijven als particulieren zullen de mogelijkheid krijgen om een afbetalingsplan van 10 maanden aan te gaan voor alle facturen die wel al werden verstuurd maar nog niet betaald. Om een afbetalingsplan te krijgen, moet een mail worden gestuurd naar ([plan.de.paiement@vivaqua.be](mailto:plan.de.paiement@vivaqua.be) of [afbetalingsplan@vivaqua.be](mailto:afbetalingsplan@vivaqua.be))

Alle invorderingsprocedures worden opgeschort tot eind juni 2020.

### **DE BEVOEGDE PARTIJEN**

- Vivaqua
- De Dienst Energie van het OCMW
- Het Steunpunt SocialEnergie

### **DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

- Beschikbare standaardbrieven <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :
  - » Steunaanvraag aan het OCMW
  - » Aanvraag bij Vivaqua om een overzicht van de schuld(en) en kopie(ën) van de factuur/facturen
  - » Onderhandeling van een afbetalingsplan met Vivaqua

- <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/>
- De gids sociale maatregelen

## 4. Afbetalingsplannen<sup>45</sup>

In november 2018 introduceerde Vivaqua als resultaat van een reflectie in samenwerking met de OCMW's modaliteiten voor toekenning van afbetalingsplannen. Het gaat meer bepaald om de volgende principes:

Voordat het dossier wordt overgemaakt aan de deurwaarder:

	Factuur < 2 maanden EN geen openstaande voorgaande jaarlijkse factuur	Factuur > 2 maanden OF een nog openstaande voorgaande jaarlijkse factuur
<b>Normaal verbruik</b>	Afbetalingsplan van maximaal 10 maanden; de gebruiker kan het gewenste aantal maanden opgeven (indien dit lager is dan 10 maanden)	Verplichte afspraak bij het OCMW, ook al ontvangt de gebruiker geen steun van het OCMW -> afbetalingsplan van maximaal 12 maanden wanneer dit door het OCMW wordt gevraagd
<b>Abnormaal verbruik (heel veel hoger dan het gemiddelde van de voorgaande jaren) -&gt; verschillende lekken</b>	Afbetalingsplan van maximaal 60 maanden; de gebruiker kan het gewenste aantal maanden opgeven (indien dit lager is dan 60 maanden)	Verplichte afspraak bij het OCMW, ook al ontvangt de gebruiker geen steun van het OCMW -> afbetalingsplan van maximaal 60 maanden wanneer dit door het OCMW wordt gevraagd

Nadat het dossier is overgemaakt aan de deurwaarder:

<b>Voor de dagvaarding</b>	De deurwaarder wordt door Vivaqua gevraagd om een afbetalingsplan toe te kennen voor zover hij dit redelijk acht
<b>Na de dagvaarding</b>	De gebruiker moet naar de zitting op de rechtbank gaan om een afbetalingsplan te vragen aan de rechter

<sup>45</sup> Meer informatie op de website: <http://www.socialenergie.be/nl/afbetalingsplannen-vivaqua-nieuwe-modaliteiten/>





## ENERGIEFACTUUR TE HOOG VOOR HET GEZINSBUDGET

*“Ik kan mijn energiefacturen betalen  
maar ze zijn te hoog voor mijn budget”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

In dit geval ontstaat er een onevenwicht in het budget van het gezin, waardoor het moet gaan kiezen welke facturen er zullen worden betaald. Het feit dat sommige facturen wel en andere niet worden betaald, leidt bovendien tot bijkomende problemen (lichamelijke en psychische gezondheidsproblemen, spanningen binnen het gezin, verslechtering van de woning,...)

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

Deze problematiek vereist een grondige en globale sociale begeleiding zodat kan worden ontdekt waarom de energiefacturen te hoog zijn.

Hoe zijn de uitgaven verdeeld? Werden alle rechten geactiveerd?

Er kan een beroep worden gedaan op andere, meer specifieke diensten waarmee dan kan worden samengewerkt.

Op het vlak van energie zijn dit de belangrijkste aandachtspunten:

- Algemene controle:
  - » Komt de factuur effectief overeen met de situatie van de

betrokkene: naam, adres, meter, EAN-code, locatie van het appartement?

- » Zijn de meterstanden op de jaarlijkse factuur reëel of geschat?
- » Op de maandelijkse facturen: gaat het om een basisfactuur of een factuur die werd verhoogd met herinnerings- of ingebrekestellingskosten? Respecteert de leverancier de maximale bedragen die voor deze kosten zijn voorzien? Is de vervaldatum aangepast? Soms betalen mensen te laat omdat ze hun loon pas later in de maand ontvangen. Er kan aan de leverancier worden gevraagd om de vervaldatum te wijzigen. Soms vermeldt de betrokkene de referentie niet op zijn overschrijving en betaalt hij een oude factuur. Hij denkt dan dat hij de rekening van de huidige maand heeft betaald en moet dan uiteindelijk toch nog herinneringskosten betalen.

- Energieprijs:

Heeft de betrokkene recht op het sociaal tarief? Werd dit recht geactiveerd?

Is zijn contract gunstig in het licht van zijn situatie?

- Hoog verbruik:

Je kan een eerste idee van het verbruik krijgen op basis van het referentieverbruik.

Voor een objectief beeld van de situatie te krijgen en te zien welke acties er kunnen worden ondernomen, is het beter om met een adviseur een bezoek ter plaatse te brengen.

Het verbruik hangt af van het gebouw, de indeling van de woning, het gedrag van de bewoners en de mate waarin ze begrijpen hoe hun installaties werken.

### DE BEVOEGDE PARTIJEN:

- De Dienst Energie van het OCMW
- Het Steunpunt SocialEnergie dat de maatschappelijk werker kan begeleiden bij de procedures en de huisbezoeken
- Homegrade voor huisbezoeken, een analyse van de woning en informatie over bestaande financiële steun

### DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

- Het referentieverbruik [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche\\_pratique\\_conso\\_reference\\_NL\\_2-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche_pratique_conso_reference_NL_2-1.pdf)
- Beschikbare standaardbrieven <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :
  - » Aanvraag bij de leverancier om een overzicht van de schuld(en) en kopie(ën) van de factuur/facturen
  - » Overmaking van de meterstanden en rechtzetting van de factuur
  - » Aanvraag Sociaal Tarief (eventueel met terugwerkende kracht)

## ZELFSTANDIG EN PROBLEMEN BIJ HET BETALEN VAN DE COMMERCIËLE ENERGIEFACTUREN

*“Ik ben zelfstandige en ik heb mijn commerciële facturen niet betaald”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Nadat de betrokkene een ingebrekestelling heeft ontvangen omdat hij een factuur niet heeft betaald, dan kan de afsluiting van de energietoevoer in het geval van een commercieel contract heel snel volgen. Zelfstandigen beschikken namelijk niet over dezelfde sociale bescherming als particuliere klanten.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

**COVID-19 MAATREGELEN** Brusselse zelfstandigen (of meewerkende zelfstandigen of meewerkende echtgenoten) die een ingebrekestelling van hun energieleverancier hebben ontvangen, kunnen echter wel het statuut van beschermd klant krijgen wanneer ze van het overbruggingsrecht genieten of hebben genoten.

Opgelet, het gaat hier om zelfstandigen van wie de gas- en elektriciteitstoevoer betrekking heeft op hun gemeenschappelijke woon- en werkplaats in het kader van een professioneel leveringscontract.

Kleine zelfstandigen die niet op de plek wonen waar hun

**COVID-19 MAATREGELEN**

winkel is gevestigd, vallen hier dus niet onder. Een kapper die boven zijn kapsalon woont en een professioneel contract heeft voor zijn woning, kan dus bijvoorbeeld wel het statuut krijgen als hij heeft genoten van het overbruggingsrecht omdat hij tijdens de gezondheids crisis zijn zaak heeft moeten sluiten.

Daarvoor moet hij het online Covid-19-formulier op de website van BRUGEL of het papieren formulier dat hij bij de ingebrekestelling heeft ontvangen, invullen.

Dankzij dit statuut kunnen ze vanaf de datum van toekenning een jaar lang genieten van het sociaal tarief en zo tijdelijk een invorderingsprocedure van hun commerciële leverancier vermijden. Dit statuut biedt eveneens bescherming tegen een afsluiting van de energietoevoer.

Als het statuut van beschermde klant wordt beëindigd, loopt ook de opschorting van het contract bij de leverancier af en wordt het contract met de commerciële leverancier weer geactiveerd, tenzij de klant ondertussen werd erkend als beschermde klant zoals bepaald in artikelen 25 septies van de Ordonnantie Elektriciteit en 20 quinquies van de Ordonnantie Gas (1° hij geniet van het specifiek sociaal tarief; 2° hij zit in een procedure van schuldbemiddeling via een erkend bemiddelingscentrum of in een procedure van collectieve schuldenregeling; 3° hij geniet van een verhoogde tegemoetkoming).

De beschermde klant wiens uitgebreide statuut afloopt, kan het statuut dus behouden als hij voldoet aan de gebruikelijke voorwaarden om het te verkrijgen, maar hij moet Sibelga 15 dagen voordat het uitgebreide statuut vervalt, op de hoogte brengen.

Sibelga moet de beschermde klant drie maanden voordat de termijn van 12 maanden van het statuut afloopt, een aangetekende brief of e-mail sturen om hem eraan te herinneren dat zijn statuut eindigt en om uit te leggen hoe hij dat via de

gebruikelijke kanalen kan verkrijgen in overeenstemming met de hierboven genoemde artikelen 25 septies (Elektriciteit) en 20 quinquies (Gas).

**DE BEVOEGDE PARTIJEN**

- BRUGEL
- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

**DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

Aanvraagformulier: [https://www.brugel.brussels/covid\\_request\\_form](https://www.brugel.brussels/covid_request_form)

# KOSTEN- AFREKENING



## KOSTENAFREKENING VAN DE EIGENAAR

*“Ik heb een kostenafrekening ontvangen van mijn eigenaar”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

De voorschotten die maandelijks worden betaald, volstaan niet altijd om de werkelijke kosten te dekken. De eigenaar zal dan een bijkomend bedrag aan zijn huurder vragen dat niet was voorzien, en zal de voorschotten voor de toekomst verhogen.

Het risico bestaat dat de huurder deze afrekening niet begrijpt en bang is dat hij wordt bestolen of opgelicht.

Bovendien bestaat het risico dat de huurder het bijkomende bedrag niet kan betalen. Er kunnen spanningen tussen de huurder en de eigenaar ontstaan, die kunnen uitmonden in een conflict en zelfs de beëindiging van de huurovereenkomst.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

#### De kostenafrekening begrijpen

De kostenafrekening is een document dat wordt gebruikt voor gebouwen met meerdere flats, en waarin de kosten die worden gefactureerd voor het gebouw als geheel, worden verdeeld onder de bewoners (eigenaar-bewoners of huurders).

Over welke afrekening gaat het ?

- Afrekening van de gemeenschappelijke huurkosten (die betrekking hebben op de gemeenschappelijke delen van het

gebouw): schoonmaak, lift, onderhoud van de tuin, enz.

- Afrekening van de privatieve kosten (die betrekking hebben op elke individuele woning).

Tot de privatieve kosten worden met name de kosten voor verwarming, voor de productie van sanitair warm water en/of de waterverdeling gerekend, terwijl de installaties die voor deze diensten worden gebruikt, collectief zijn. Deze kosten worden gedragen door de bewoner van de wooneenheid (eigenaar of huurder).

Deze specifieke verbruikskosten kunnen worden vermeld op een algemene kostenafrekening, die tegelijk de privatieve kosten en de gemeenschappelijke kosten bevat. Ze kunnen ook worden vermeld op een afzonderlijk document dat wordt opgesteld door een "meteropnamebedrijf" zoals Techem, Ista of Aquatel.

Wat betreft het verbruik voor verwarming, productie van warm water en verdeling van koud water, vermeldt de kostenafrekening:

- de verbruikte hoeveelheid energie en/of water voor het volledige gebouw
- de verbruikte hoeveelheid energie en/of water per wooneenheid (als die kan worden gemeten) of het aandeel van de totaal verbruikte hoeveelheid energie en/of water dat voor rekening is van elke wooneenheid (volgens een verdeelsleutel)
- het te betalen bedrag per wooneenheid.

#### De afrekening moet overeenstemmen met de situatie van het gezin

Om de situatie van de betrokkene beter te begrijpen, moet

enerzijds worden gekeken naar de huurovereenkomst en anderzijds naar de collectieve installaties.

Er moet worden gekeken wat de huurovereenkomst zegt over de kosten, het gevraagde bedrag en of dit moet worden betaald als een forfait of als een voorschot.

Een forfait komt niet overeen met werkelijke kosten of met de reële verbruikskosten. Het gaat hier om een vooraf vastgelegd bedrag dat de bewoner moet storten en dat wordt verondersteld het verbruik te dekken. De beheerder van het gebouw of de eigenaar moet in dit geval geen kostenafrekening bezorgen aan de bewoners. Hij kan er echter voor kiezen om de bewoners ter informatie toch een afrekening te bezorgen, maar dat houdt niet in dat er geld tussen de partijen wordt overgemaakt (terugbetaling of betaling van het saldo).

De voorschotten komen overeen met een voorafbetaling op de reële kosten. De beheerder van het gebouw of de eigenaar is in dat geval verplicht om een kostenafrekening over te maken aan de bewoners en moet hen toegang geven tot de stukken die de reële onkosten kunnen bewijzen (facturen, betalingsbewijzen, enz.)

#### Gebouwen en collectieve installaties: verwarming, warm water, koud water

Er wordt gesproken van collectieve installaties wanneer er voor het volledige gebouw slechts één enkele watermeter is (plaatsing en opname van de meterstanden door Vivaqua). Hetzelfde geldt wanneer de verwarmingsketel gemeenschappelijk is voor het volledige gebouw. Die ketel kan ofwel uitsluitend instaan voor de verwarming van de verschillende wooneenheden van het gebouw, of anders voor de verwarming en voor de productie van warm water.

De energiefactuur (gas of stookolie) en/of de waterfactuur worden ontvangen en betaald door de beheerder van het gebouw of door de eigenaar. Die verdeelt de kosten vervolgens onder de verschillende bewoners. In dat geval is er een kostenafrekening.

Die zal dus variëren naargelang het type installatie waarover het gebouw beschikt voor de verwarming, de verdeling van koud water of de productie van warm water: de afrekening kan betrekking hebben op al deze posten of op één hiervan.

#### **Huisbezoeken**

Via een huisbezoek krijgt men een beter inzicht in de situatie van de huurder, vooral wanneer die moeite heeft om die uit te leggen, om te zeggen welke installaties er zich in het gebouw bevinden en om de meterstanden te bepalen. Het is ook een goed moment om concreet uit te leggen hoe de kostenafrekening precies werkt en om alle juridische en technische aspecten te verduidelijken.

### **DE BEVOEGDE PARTIJEN**

#### **Om de gebruiker te begeleiden bij de procedures ten aanzien van de eigenaar:**

- De Diensten Energie en Huisvesting van het OCMW
- Atelier des droits sociaux
- De Diensten Buurtjustitie van de gemeenten
- De verenigingen van het Netwerk Wonen
- De Huurdersunies
- De Huurdersbond

**Om de maatschappelijk werker te helpen bij de procedures, het begrijpen van een kostenafrekening en/of bij een huisbezoek**

- Het Steunpunt SocialEnergie

## **DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

**Om de kostenafrekening beter te begrijpen:**

- <https://www.socialenergie.be/nl/facturen/kostenafrekening/>

**Om de afrekening van Ista en Techem beter te begrijpen: afrekeningen met verduidelijkende commentaar:**

- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Decompte\\_Ista\\_2-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Decompte_Ista_2-1.pdf)
- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Releve\\_Ista-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Releve_Ista-1.pdf)
- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Decompte\\_Techem-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Decompte_Techem-1.pdf)
- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Releve\\_Techem\\_3.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Releve_Techem_3.pdf)



## EINDE VAN HET ENERGIECONTRACT

*“Mijn energiecontract loopt af”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

In het Brusselse gewest wordt elk leveringscontract voor een residentiële klant (privécontract), conform de regionale wetgeving, afgesloten voor een minimumduur van 3 jaar.

Algemeen genomen voorzien de algemene voorwaarden van de leveranciers standaard dat het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend wordt verlengd voor opeenvolgende periodes van 12 maanden.

Wanneer het contract ten einde loopt, heeft de leverancier de mogelijkheid om te stilzwijgende verlenging te weigeren. Dit gebeurt het vaakst wanneer de klant tijdens de duur van het contract een of meerdere facturen niet heeft betaald. De leverancier moet de klant wel ten minste één maand voor het einde van het contract schriftelijk op de hoogte brengen zodat de klant een nieuwe leverancier kan kiezen.

Als de klant niet de nodige stappen onderneemt om een nieuw contract af te sluiten, dan loopt hij het risico dat zijn energietoevoer wordt afgesloten (zonder dat hiervoor een gerechtelijke beslissing nodig is).

De Brusselse regering heeft de afsluitingsvrije (winter) periode voor gas en elektriciteit verlengd tot 30/09/2020<sup>1</sup>. De afsluitingsvrije winterperiode die in de Ordonnanties wordt voorzien, loopt van 01/10 tot 31/03, waardoor er de facto geen

<sup>1</sup> Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 18 juni 2020 waarbij de winterperiode 2019-2020 wordt verlengd

afsluitingen kunnen worden gedaan tot 31/03/2021.

Als sociale leverancier zal Sibelga de klanten op wie de maatregel van toepassing is, van energie blijven voorzien tot en met 31 maart 2021.

Omdat deze bescherming op 31 maart 2021 afloopt, is het van het grootste belang dat de betrokken personen tijdig een contract bij een andere leverancier afsluiten om te voorkomen dat hun energietoevoer wordt afgesloten.

!!! De verlenging van de afsluitingsvrije winterperiode heeft enkel betrekking op de afsluitingen die gewoonlijk verboden zijn tijdens deze periode (afsluitingen naar aanleiding van een beslissing van de vrederechter en afsluitingen bij een End of Contract).

Afsluitingen in geval van MOZAS of bij verbruik zonder contract zijn wel toegelaten. Tijdens de lockdown werden ook deze afsluitingen tijdelijk niet uitgevoerd omdat de technici van Sibelga zich slechts beperkt mochten verplaatsen.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

Het is belangrijk om te controleren of het contract daadwerkelijk ten einde loopt. Sommige leveranciers respecteren de duur van het contract niet en proberen om het voortijdig te beëindigen. Aarzel in dat geval niet om de beëindiging aan te vechten (eventueel met de steun van een gespecialiseerde dienst).

- Tijdig een nieuw contract afsluiten bij een andere leverancier. Om elk risico op afsluiting te voorkomen, is het van het grootste belang dat de betrokkene voor 26 juni een nieuw contract afsluit (de afsluiting van het contract moet geformaliseerd zijn). De leverancier die door de klant wordt gecontacteerd, is verplicht om binnen de 10 werkdagen een aanbod te doen, behalve als de klant een openstaande schuld

- heeft bij deze leverancier.
- Zorgen dat het nieuwe contract effectief (schriftelijk) wordt bevestigd en actief wordt.
  - Als de betrokkene schulden heeft bij de verschillende energieleveranciers, vragen dat het OCMW de laagste schuld betaalt en vervolgens een nieuw contract afsluiten.

### **DE BEVOEGDE PARTIJEN**

**Om een nieuw energiecontract af te sluiten en de verschillende aanbiedingen te vergelijken:**

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

**Om financiële steun aan te vragen:**

- De Dienst Energie van het OCMW

**Om te controleren of de procedure wettelijk is, om bijkomende informatie te verkrijgen, advies te krijgen over de te volgen procedures, begeleid te worden bij het indienen van een klacht, ...:**

- Het Steunpunt SocialEnergie

### **DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

**Vergelijking van de verschillende aanbiedingen:**

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/nl/cregscan/>

**Beschikbare standaardbrieven** <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :

- Aanvraag van een kopie van het energiecontract
- Aanvraag van financiële steun aan het OCMW
- Klachtenformulier: <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulieren/2020/nl/Formulier-indienen-klacht-geschillendienst.pdf>

### **JURIDISCHE REFERENTIES**

- Art. 25 ter Ordonnantie Elektriciteit en 20 bis Ordonnantie Gas (verplichting om een aanbod te doen)
- Art. 25 quater, al. 4 Ordonnantie Elektriciteit en 20 ter, al. 5 Ordonnantie Gas (contract van minstens 3 jaar)



## VERANDERING VAN LEVERANCIER

*“Ik heb gehoord dat de prijzen gedaald zijn en ik zou graag van leverancier veranderen”*

(Dit is niet van toepassing op personen die genieten van het sociaal tarief. Het sociaal tarief is hetzelfde bij alle leveranciers).

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Er zijn geen risico's, behalve dat de betrokkene onnodig te veel betaalt voor z'n energie of dat hij ten gevolge van een deur-aan-deurverkoop een contract afsluit dat niet geschikt is voor hem.

De klant kan op elk moment van contract veranderen, zonder dat hij hiervoor een verbrekingsvergoeding moet betalen. Hij hoeft zelf niets te doen om zijn oude contract te beëindigen. Zijn (nieuwe) leverancier onderneemt alle nodige stappen zodra het nieuwe contract is afgesloten.

Omdat de prijzen zijn gedaald, kan het op dit moment voordelig zijn om van leverancier te veranderen of een nieuw contract af te sluiten.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

- De informatie verzamelen die noodzakelijk en nuttig is om de prijzen te vergelijken (de verbruiksgegevens, het huidige contract, de betaalde prijs, ...). Al deze informatie is beschikbaar op de laatste jaarlijkse factuur.
- De prijzen en aanbiedingen vergelijken met mogelijke hulp van InforGasElek.

- Een nieuw contract afsluiten bij een andere leverancier.
- Zorgen dat het nieuwe contract effectief (schriftelijk) wordt bevestigd en actief wordt.

### DE BEVOEGDE PARTIJEN

**Om een nieuw energiecontract af te sluiten en de verschillende aanbiedingen te vergelijken:**

- InforGasElek

### DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

**Vergelijking van de verschillende aanbiedingen:**

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/nl/cregscan/#/>

**Beschikbare standaardbrieven** <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :

- Aanvraag van een schriftelijk contract
- Aanvraag bij de leverancier om een overzicht van de schuld(en) en kopie(ën) van de factuur/facturen

### JURIDISCHE REFERENTIES

- Art. 25 ter Ordonnantie Elektriciteit en 20 bis Ordonnantie Gas (verplichting om een aanbod te doen)
- Art. 18, §2/3 wet 29 april 1999 (Elektriciteit) en art. 15/5bis, §11/3 wet 12 april 1965 (Gas): modaliteiten voor verandering van leverancier (de klant kan het contract op elk moment beëindigen, moet geen vergoeding betalen, ...)

## GEEN CONTRACT

*“Ik heb contact opgenomen met een leverancier maar ik heb het contract nooit ontvangen”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

De risico's hangen af van de specifieke situatie:

- Als voor de betrokkene een afsluiting dreigt (wegens achterstallige betaling(en) of omdat zijn contract afloopt) en hij niet tijdig van leverancier is veranderd, dan loopt hij het risico dat de energietoevoer wordt afgesloten (behalve in de afsluitingsvrije winterperiode).
- Als de betrokkene gewoon van leverancier wil veranderen, loopt hij het risico dat hij wellicht langer bij zijn oude leverancier zal moeten blijven dan hij had gehoopt.
- Het gebeurt echter soms dat het oude contract beëindigd is en het nieuwe niet actief is. De klant heeft op dat moment geen contract. Hij loopt dan het risico te worden afgesloten en een hoger tarief aan Sibelga te moeten betalen voor de periode “zonder contract”.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

Algemeen gesteld, is het raadzaam om van elke contractaanvraag een schriftelijk bewijs bij te houden. In dat geval zal eenvoudiger kunnen worden aangetoond dat de leverancier zijn verplichtingen niet is nagekomen.

Een leverancier kan enkel weigeren om een contractvoorstel te doen wanneer de betrokken klant een schuld bij hem heeft. Afgezien daarvan moet hij altijd een voorstel doen.

Als de leverancier na een aanmaning nog steeds geen gevolg geeft aan de vraag, dan kan er klacht worden ingediend bij BRUGEL, waarbij kan worden gewezen op de eventuele urgentie van de situatie.

Als de energietoevoer van de klant is afgesloten hoewel hij toch tijdig de nodige stappen heeft ondernomen, dan kan hij een schadevergoeding eisen.

### DE BEVOEGDE PARTIJEN

**Om begeleiding te krijgen bij de procedures ten aanzien van de leverancier:**

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

**Om de maatschappelijk werker bij de procedures te helpen:**

- Het Steunpunt SocialEnergie

**Om een klacht in te dienen:**

- De Geschillendienst van BRUGEL

### DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

Beschikbare standaardbrief <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :

- Aanvraag van een contractvoorstel

**Klachtenformulier:** <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulieren/2020/nl/Formulier-indienen-klacht-geschillendienst.pdf>

**Aanvraagformulier schadevergoeding:** <https://www.sibelga.be/uploads/assets/362/nl/2019022814352400000-Formulier-Aanvraag-schadevergoeding-Elektriciteit-Gas.pdf>

## JURIDISCHE REFERENTIES

Art. 25 ter Ordonnantie Elektriciteit en 20 bis Ordonnantie Gas (verplichting om een aanbod te doen).

# VERHUIS NAAR EEN NIEUWE WONING ZONDER EEN ENERGIECONTRACT AF TE SLUITEN

*“Ik ben verhuisd naar een andere woning maar ik heb geen contract afgesloten”*

## WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Het kan gebeuren dat een huurder naar een nieuwe woning verhuist, merkt dat de meters gewoon open zijn en niet de nodige stappen onderneemt om die op zijn naam te laten zetten en dus geen contract afsluit.

Dit is een gevaarlijke situatie. Op een bepaald moment zal netwerkbeheerder Sibelga dit namelijk opmerken en vragen dat de situatie onmiddellijk wordt geregulariseerd. De betrokkene zal dan de energie die hij heeft verbruikt, moeten betalen. Als hij geen contract afsluit, zal de energietoevoer worden afgesloten.

## WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

- Tijdig een nieuw contract afsluiten bij een andere leverancier.

Om elk risico op een afsluiting te vermijden, is het essentieel dat er zo snel mogelijk een nieuw contract wordt afgesloten.

De leverancier die door de klant wordt gecontacteerd, is verplicht om binnen de 10 werkdagen een aanbod te doen, behalve als de klant een openstaande schuld heeft bij deze leverancier.

- Zorgen dat het nieuwe contract effectief (schriftelijk) wordt bevestigd en actief wordt.
- Als de betrokkene schulden heeft bij de verschillende energieleveranciers, vragen dat het OCMW de laagste schuld betaalt en vervolgens een nieuw contract afsluiten.

### DE BEVOEGDE PARTIJEN

Om een nieuw energiecontract af te sluiten en de verschillende aanbiedingen te vergelijken:

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

Om financiële steun aan te vragen:

- De Dienst Energie van het OCMW

Om te controleren of de procedure wettelijk is, om bijkomende informatie te verkrijgen, advies te krijgen over de te volgen procedures, begeleid te worden bij het indienen van een klacht, ...:

- Het Steunpunt SocialEnergie

### DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

Vergelijking van de verschillende aanbiedingen:

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/nl/cregscan/>

### JURIDISCHE REFERENTIES

Art. 25 ter Ordonnantie Elektriciteit en 20 bis Ordonnantie Gas (verplichting om een aanbod te doen).

## ENERGIEPRIJS, SOCIAAL TARIEF

*“Ik denk dat ik recht heb op het sociaal tarief”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Het sociaal tarief wordt in principe automatisch toegekend op basis van informatie uit het rijksregister, de kruispuntbank en gegevens van de energieleveranciers.

In werkelijkheid is dit automatiseren niet perfect. Administratieve fouten zijn niet uitgesloten.

Het risico bestaat dat iemand niet geniet van het recht waarop hij of iemand van zijn gezin recht heeft.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

- Controleren of de betrokkene al van het sociaal tarief geniet of nog niet. Hoe?
  - » Door te kijken welk tarief er wordt gehanteerd op de jaarlijkse factuur.
  - » Door dit na te vragen bij de leverancier.
- Controleren of de betrokkene of iemand van zijn gezin tot een van de volgende categorieën van begunstigen behoort:
  - » Huurders van sociale woningen

Huurders van sociale woningen die worden verwarmd via een gemeenschappelijke ketel op aardgas, genieten van het sociaal tarief wanneer de huisvestingsmaatschappij daartoe een aanvraag heeft gedaan. De huisvestingsmaatschappij

reken het tarief aan de huurders door via de kostenafrekening. Het sociaal tarief is enkel van toepassing op aardgas en niet op elektriciteit.

- » Personen die genieten van een van de volgende tussenkomsten van het OCMW:
  - \* een leefloon;
  - \* financiële maatschappelijke steun die equivalent is aan het leefloon;
  - \* een vorm van maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk wordt gefinancierd door de Staat (met uitzondering van buitenlandse studenten die afhankelijk zijn van het OCMW of personen die illegaal in ons land verblijven);
  - \* een voorschot op: het gewaarborgde inkomen voor bejaarden (GIB), of de tegemoetkoming aan personen met een handicap.
- » Personen die genieten van een van de volgende tussenkomsten van de FOD Sociale Zekerheid:
  - \* een inkomensvervangende uitkering voor personen met een handicap;
  - \* een leefloon voor personen met een handicap;
  - \* een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
  - \* een tegemoetkoming voor hulp aan een derde;
  - \* een aanvullende gezinsbijslag voor kinderen met een lichamelijke of geestelijke beperking van 66%.
- » Personen die genieten van een van de volgende tussenkomsten van de Rijksdienst voor Pensioenen:
  - \* het gewaarborgd inkomen voor bejaarden ouder dan +65 jaar;

- \* het gewaarborgde inkomen voor bejaarden (GIB);
- \* een toelage voor personen met een handicap op basis van een arbeidsongeschiktheid van 65%;
- \* een tegemoetkoming voor hulp aan een derde.

- Als de betrokkene tot een van de categorieën begunstigden behoort, bij de bevoegde instantie een attest aanvragen en dit overmaken aan de leverancier, en daarbij vragen om het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te passen.

## DE BEVOEGDE PARTIJEN

### Om de betrokkene bij de procedures te helpen:

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

### Om de maatschappelijk werker te helpen bij de stappen die moeten worden ondernomen:

- Het Steunpunt SocialEnergie

## DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

Beschikbare standaardbrieven <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :

- Aanvraag toepassing sociaal tarief
- Aanvraag toepassing sociaal tarief met terugwerkende kracht

## HUISVESTING



# APPARATUUR EN INSTALLATIES

*“De apparatuur in mijn woning werkt niet”*

## WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Apparatuur of installaties die defect zijn of in slechte staat verkeren, vormen een reëel risico voor de veiligheid van de bewoners en resulteren waarschijnlijk ook in een hoger verbruik.

Een verwarmingsketel die niet goed werkt, kan koolmonoxidevergiftiging veroorzaken en onomkeerbare gevolgen hebben. Een verouderde koelkast verbruikt mogelijk tot 4 keer meer dan een nieuwe koelkast, waardoor de energiefactuur makkelijk met €50 stijgt. Een lekkende spoelbak van een toilet kan al gauw resulteren in een extra kost van € 800.

## WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

Er moet eerst en vooral een diagnose worden gesteld met behulp van een vereniging of een technicus die vertrouwd is met het betrokken probleem.

Het is dan aan de eigenaar om ervoor te zorgen dat de uitrusting zo snel mogelijk wordt hersteld.

De huurders moeten op hun beurt de eigenaar op de hoogte brengen zodra zij het probleem vaststellen en horen of hij bereid is om het op te lossen.

De moeilijkheid is om te bepalen wie verantwoordelijk is voor de herstellingen? Het basisprincipe lijkt eenvoudig: “Onderhoud en kleine herstellingswerken zijn ten laste van de huurder. De rest is ten laste van de eigenaar”. In de praktijk is

het echter veel complexer omdat er een reeks uitzonderingen bestaan; voldoet de woning aan de geldende normen? Wat staat er in het huurcontract? Gaat het om een probleem ten gevolge van veroudering of is het een geval van overmacht? Is de beschadiging het gevolg van oneigenlijk gebruik door de huurder of een van zijn gezinsleden?

## DE BEVOEGDE PARTIJEN

### Om de huurder bij de procedures te helpen:

- Netwerk Wonen (begeleiding van de huurder en de eigenaar, renovatie-advies, diagnose en geïntegreerde wijkontwikkeling) <http://www.netwerkwonen.be/verenigingen-van-het-netwerk/>
- Huurdersunie
  - Huurdersunie van Anderlecht-Kuregem
  - Huurdersunie van Sint-Gillis
  - Huurdersunie van Schaarbeek
  - Huurdersunie Noordwijk
- Sociale Huisvesting: Maatschappelijk werk(st)er van de OVM of afgevaardigde van de DMBSH (Dienst voor Maatschappelijke Begeleiding van Sociale Huurders)

### In geval van onbewoonbaarheid:

- Huisvestingsdienst van de gemeenten
- Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie (DGHI)

### Om financiële steun - sociale begeleiding te krijgen:

- De Dienst Energie van het OCMW (administratieve ondersteuning, uitleg bij de facturen of kostenafrekeningen, bij de procedures en sociale maatregelen, advies bij een

verandering van leverancier, doorverwijzing, onderhandeling over een afbetalingsplan, opening van rechten (sociaal tarief, beschermde klant), tenlasteneming van onbetaalde bedragen en/of tussentijdse facturen op basis van een sociaal onderzoek, begeleiding bij het beheer van het verbruik. <https://www.brulocalis.brussels/nl/federatie-van-brusselse-ocmws/afdeling-ocmw.html>

#### **Om een bemiddeling tussen de partijen te organiseren:**

- Bemiddelingsdienst van de gemeenten
- De Huurdersbond

#### **Om een energiediagnose uit te voeren:**

- Homegrade

### **DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

- Energids: <https://www.energids.be/nl/vraag-antwoord/wat-is-het-verbruik-van-mijn-huishoudtoestellen/71/>
- SocialEnergie: <https://www.socialenergie.be/nl/woning/>

## **VERMOGENSBEGRENZER EN AFSLUITING**

*“Er is een vermogensbegrenzer in mijn woning geplaatst”*

### **WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?**

Een vermogensbegrenzer is een technisch toestel dat op de elektriciteitsmeter wordt geplaatst en dat het elektrische vermogen waarover een gezin kan beschikken, beperkt. Dit betekent dat het gezin niet veel elektrische toestellen op hetzelfde moment kan gebruiken. In Brussel is het vermogen sinds eind 2011 beperkt tot 10 ampère (of 2300 watt) wat het in principe mogelijk maakt om een elektrisch fornuis, een koelkast en een televisie tegelijk te gebruiken.

### **WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?**

#### **De situatie analyseren**

De vermogensbegrenzer wordt op vraag van de leverancier door Sibelga geplaatst en verwijderd; er kan contact worden opgenomen met de dienst om erachter te komen of de situatie gerechtvaardigd is.

#### **Het OCMW contacteren**

Het OCMW kan vragen om het initiële vermogen van de installatie te herstellen als de begrenzer van 2300 watt de goede werking verhindert van:

- toestellen die noodzakelijk zijn voor de gezondheid van of bijstand aan de bewoners,
- een systeem voor het bereiden van voedsel,

- de levering van sanitair warm water,
- een verwarmingssysteem in de woonvertrekken, als de elektrische verwarming niet het voornaamste verwarmingssysteem van de woning is,
- gecontroleerde mechanische ventilatie.

Als de leverancier en de klant de situatie anders interpreteren, is het raadzaam om via het formulier dat online beschikbaar is klacht in te dienen bij BRUGEL.

Wanneer de vermogensbegrenzer onterecht is geplaatst, kan de betrokkene bovendien binnen de 60 dagen na de plaatsing van de begrenzer of nadat hij in kennis werd gesteld van de onterechte plaatsing, een schadevergoeding vragen. Deze bedraagt €75/dag, met een maximum van €1125.

## DE BEVOEGDE PARTIJEN

### Om de betrokkene bij de procedures te helpen:

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

### Om de maatschappelijk werker te helpen bij de stappen die moeten worden ondernomen:

- Het Steunpunt SocialEnergie

## DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

- SocialEnergie: <https://www.socialenergie.be/nl/sociale-maatregelen/specifieke-sociale-maatregelen-voor-aardgas-en-elektriciteit/stroombegrenzer/>
- Klachtenformulier: <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulieren/2020/nl/Formulier-indienen-klacht-geschillendienst.pdf>

- Aanvraagformulier schadevergoeding: <https://www.sibelga.be/uploads/assets/362/nl/20190228143524000000-Formulier-Aanvraag-schadevergoeding-Elektriciteit-Gas.pdf>

## JURIDISCHE REFERENTIES

Art. 32 septies, §1bis Ordonnantie Elektriciteit



## AFSLUITING VAN GAS, ELEKTRICITEIT

*“Ik heb geen elektriciteit/gas meer”*

Sommige gevallen kunnen leiden tot een afsluiting:

- Wanneer een klant facturen niet betaalt

Zie hoofdstuk “Problemen bij het betalen van de energiefacturen”: “Ik kan mijn facturen niet betalen en mijn situatie is niet rechtstreeks gelinkt aan de Covid-19-crisis”, pagina 5.

- Wanneer het contract is afgelopen

Zie hoofdstuk “Contract en prijzen aardgas-elektriciteit: Einde van het energiecontract”: “Mijn energiecontract loopt af”, pagina 23.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

- Tijdig een nieuw contract afsluiten bij een andere leverancier  
Om elk risico op afsluiting te voorkomen, is het van het grootste belang dat de betrokkene voor 26 juni een nieuw contract afsluit (de afsluiting van het contract moet geformaliseerd zijn).
- Vragen dat het OCMW de laagste energieschuld betaalt zodat er vervolgens een nieuw contract kan worden afgesloten, wanneer de betrokkene bij meerdere energieleveranciers schulden heeft.
- De leveranciers schriftelijk vragen om de situatie te

rechtvaardigen indien de op handen zijnde afsluiting niet correct lijkt. Situaties die zich kunnen voordoen zijn:

- » de leverancier beëindigt het contract vóór de einddatum,
- » de leverancier vraagt om een onderbreking van de energielevering zonder vonnis.
- Klacht indienen bij de geschillendienst van BRUGEL en wijzen op de urgentie van de situatie.

### DE BEVOEGDE PARTIJEN

**Om een nieuw energiecontract af te sluiten en de verschillende aanbiedingen te vergelijken:**

- InforGasElek
- De Dienst Energie van het OCMW

**Om financiële steun aan te vragen:**

- De Dienst Energie van het OCMW

**Om klacht in te dienen in geval van een onterechte afsluiting:**

- Geschillendienst van BRUGEL

**Om te controleren of de procedure wettelijk is, om bijkomende informatie te verkrijgen, advies te krijgen over de te volgen procedures, begeleid te worden bij het indienen van een klacht, ...:**

- Het Steunpunt SocialEnergie

### DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN

**Vergelijking van de verschillende aanbiedingen:**

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>

- <https://www.creg.be/nl/cregscan/#/>

#### **Klachtenformulier (Geschillendienst van BRUGEL):**

- <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulieren/2020/nl/Formulier-indienen-klacht-geschillendienst.pdf>

#### **Beschikbare standaardbrieven** <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :

- Aanvraag van een kopie van het energiecontract
- Aanvraag van financiële steun aan het OCMW

### **JURIDISCHE REFERENTIES**

Art. 25sexies Ordonnantie Elektriciteiten 20quater Ordonnantie Gas (invorderingsprocedure, vermogensbegrenzer), art. 25 octies en 20 sexies (juridische procedure), art. 25 ter en 20 bis (verplichting om een contractvoorstel te doen).

## **AFSLUITING VAN WATER**

*“Ik heb geen water meer”*

Wanneer Vivaqua een ingebrekestelling stuurt, heeft de consument 15 kalenderdagen de tijd om zijn factuur te betalen. Als deze termijn is verstreken, kan Vivaqua juridische stappen ondernemen om de watertoevoer van de consument af te sluiten.

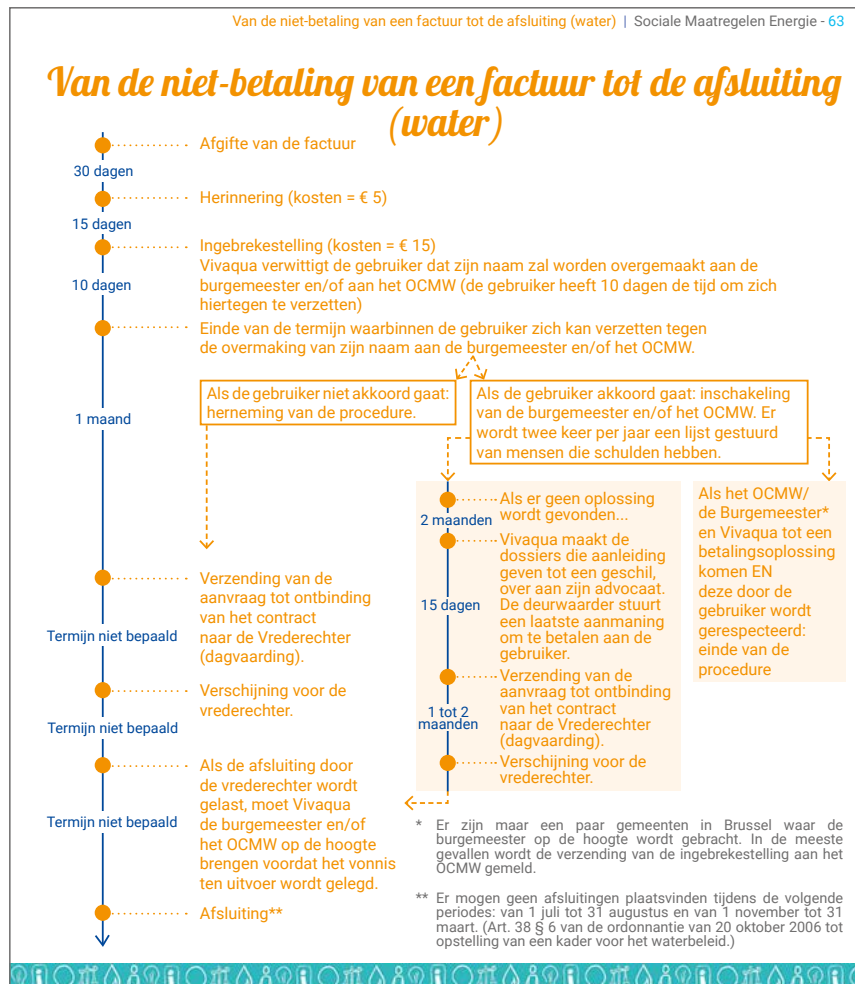
Vivaqua mag echter pas twee maanden na het advies te hebben gevraagd van de burgemeester of de voorzitter van het OCMW van de gemeente waarin de consument woont, een gerechtelijke actie instellen. Die laatsten kunnen contact opnemen met de gebruiker die in gebreke is gebleven met de betaling, om tot een minnelijke schikking te komen. Als er niet tot een oplossing wordt gekomen met het OCMW, gaat de procedure verder en brengt Vivaqua de zaak voor de vrederechter.

De consument kan weigeren dat zijn gegevens aan de burgemeester of aan het OCMW worden overgemaakt. In dat geval moet hij die weigering via een aangetekende brief kenbaar maken binnen de 10 dagen na de ingebrekestelling.

Als de vrederechter bepaalt dat de watertoevoer mag worden afgesloten, dan moet Vivaqua het OCMW en de Burgemeester van deze beslissing in kennis stellen alvorens effectief tot de afsluiting over te gaan.

Deze actie mag niet tot gevolg hebben dat de watertoevoer wordt afgesloten bij:

- een nieuwe huurder van een eengezinswoning.
- Een bewoner van een gebouw met meerdere appartementen dat over slechts één gemeenschappelijke watermeter voor het hele gebouw beschikt, wanneer de betrokkene kan bewijzen dat hij zijn verbruik aan de klant van Vivaqua (gewoonlijk de eigenaar) heeft betaald.



Tijdslijn “Van de niet-betaling van een factuur tot de afsluiting (WATER)” - Gids sociale maatregelen - <https://www.socialenergie.be/nl/>

## Verbod op Afsluiting

De watertoevoer mag niet worden afgesloten van 1 juli tot 31 augustus en van 1 november tot 31 maart.

De enige uitzonderingen hierop zijn dwingende maatregelen omwille van technische of veiligheidsredenen.

De stappen die gevolgd moeten worden voor een eventuele afsluiting gelden niet voor rechtspersonen of professionele gebruikers in het kader van een vrij beroep, een commerciële, ambachtelijke, industriële of administratieve activiteit of dienstverlening.

## WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

- Controleren of de procedure correct werd gevolgd en of er een vonnis is. Als dit niet het geval is, moet contact worden opgenomen met Vivaqua en moet op de procedurefout worden gewezen.
- In de uitspraak nakijken of de afsluiting betrekking heeft op een leveringspunt (een adres) of dat het om een afsluiting op naam van een persoon gaat. Controleren of de uitspraak overeenstemt met de situatie van de betrokkene, of dat het om een fout gaat.
- Vragen dat de meter opnieuw wordt geopend. Vivaqua zal de meter onder twee voorwaarden weer openen:
  - » de klant betaalt zijn schulden volledig terug.
  - » Het OCMW laat Vivaqua schriftelijk weten dat het de schuld van de klant volledig zal aanzuiveren.

De OCMW's beschikken over een sociaal waterfonds waarmee ze, op basis van een sociaal onderzoek, eventueel één of meerdere waterfacturen van een klant kunnen betalen.

**COVID-19 MAATREGELEN**

Omwille van gezondheidsredenen die verband houden met de coronacrisis zal Vivaqua noch bij gezinnen, noch bij bedrijven de watertoevoer afsluiten in september en oktober 2020 (aangezien de afsluitingsvrije zomerperiode loopt van 1 juli tot 31 augustus en de afsluitingsvrije winterperiode van 1 november tot 31 maart, zullen er geen afsluitingen kunnen gebeuren voor 1 april 2021).

Vivaqua stelt eveneens maatregelen voor om de betaling van facturen te vereenvoudigen:

- de betalingstermijn van de facturen wordt verlengd en er zullen geen betalingsherinneringen worden gestuurd voor eind juni.
- zowel bedrijven als particulieren zullen de mogelijkheid krijgen om een afbetalingsplan van 10 maanden aan te gaan voor alle facturen die wel al werden verstuurd maar nog niet betaald. Om een afbetalingsplan te krijgen, moet een mail worden gestuurd naar ([plan.de.paiement@vivaqua.be](mailto:plan.de.paiement@vivaqua.be) of [afbetalingsplan@vivaqua.be](mailto:afbetalingsplan@vivaqua.be))
- Alle invorderingsprocedures worden opgeschort tot eind juni.

**DE BEVOEGDE PARTIJEN**

- Vivaqua
- De Dienst Energie van het OCMW (administratieve ondersteuning, uitleg bij de procedures en sociale maatregelen, onderhandeling over een afbetalingsplan, opening van rechten (sociaal tarief, beschermde klant), tenlasteneming van onbetaalde bedragen en/of tussentijdse facturen op basis van een sociaal onderzoek). <https://www.brulocalis.brussels/nl/federatie-van-brusselse-ocmws/afdeling-ocmw.html>

- Steunpunt SocialEnergie

**DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

**Beschikbare standaardbrief** <https://www.socialenergie.be/nl/toolbox/> :

- Aanvraag van financiële steun aan het OCMW

# JUSTITIE



COVID-19 MAATREGELEN

De gerechtelijke procedure werd op verschillende punten gewijzigd om een antwoord te bieden op de gevolgen van de ingeperkte werking van de hoven en rechtbanken<sup>1</sup>. Deze wijzigingen zijn tijdelijk van aard: ze hebben betrekking op de periode van 9 april tot en met 3 mei 2020 voor sommige maatregelen, van 9 april tot 17 mei voor andere, en lopen verder tot 17 juni voor schriftelijke procedures. Naargelang de evolutie van de situatie, kunnen sommige maatregelen nog worden verlengd. Ze zijn van toepassing op sociale en burgerlijke rechtbanken, zoals de arbeidsrechtbank, de rechtbank van 1e aanleg en de vrederechters. Wat betreft energie, gelden ze dus voor geschillen met het OCMW, maar ook voor geschillen tussen leveranciers, Sibelga en de gebruikers.

## JUSTITIE: HOORZITTINGEN, UITVOERING VAN HET VONNIS, ENZ.

*“Ik heb een vonnis ontvangen en wil dit betwisten, hoe moet ik dit doen en binnen welke termijn?”*

Om een vonnis te betwisten is het in principe mogelijk om beroep<sup>2</sup> of bezwaar<sup>3</sup> aan te tekenen. Om te weten welke

- 1 Koninklijk Besluit nr. 2 van 9 april 2020 met betrekking tot de verlenging van de verjaaringstermijnen en de andere termijnen om in rechte te treden, alsmede de verlenging van de termijnen van de rechtspleging en de schriftelijke behandeling voor de hoven en rechtbanken, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 9 april 2020. Dit KB nr. 2 van 9 april 2020 werd aangepast door 3 nieuwe besluiten dd. 28 april 2020.
- 2 Beroep is een rechtsmiddel waarmee een vonnis kan worden betwist. De zaak wordt dan overgedragen aan een andere, hiërarchisch hogere rechter, die een nieuwe gerechtelijke uitspraak doet. Hij kan het betwiste vonnis bekrachtigen of een andere beslissing nemen.
- 3 Verzet is een rechtsmiddel waarmee een vonnis waarbij een van de partijen niet aanwezig was (vonnis bij verstek) kan worden betwist. De zaak wordt dan opnieuw voorgelegd aan de rechter, die ze opnieuw bekijkt en een nieuwe uitspraak doet, nadat hij alle partijen heeft gehoord. In burgerlijke zaken is verzet alleen mogelijk wanneer er tegen het vonnis geen beroep kan worden aangetekend.

mogelijkheden er zijn, is het belangrijk om te weten of de betrokkene aanwezig was op de hoorzitting of niet (vonnis op tegenspraak of vonnis bij verstek), en om welke bedragen het gaat.

In het geval van een vonnis bij verstek, kan beroep worden aangetekend tegen vonnissen die betrekking hebben op een bedrag van meer dan € 2000 (vrederechter) of € 2500 (rechtbank van eerste aanleg). Als er geen beroep kan worden aangetekend tegen het vonnis (bedragen die lager liggen dan de hierboven genoemde minima), dan kan de betrokkene verzet aantekenen.

In het geval van een vonnis op tegenspraak, kan beroep worden aangetekend tegen vonnissen die betrekking hebben op een bedrag van meer dan € 2000 (vrederechter) of € 2500 (rechtbank van eerste aanleg). Als het vonnis betrekking heeft op een lager bedrag, dan is er geen beroep mogelijk.

Goed om te weten: De mogelijkheid om al dan niet beroep aan te tekenen, wordt bepaald door het laatst gevraagde bedrag (dus niet het bedrag dat door de rechter is toegekend). Om dit bedrag te berekenen, wordt geen rekening gehouden met de interesten die verschuldigd zijn nadat de gerechtelijke procedure werd gestart, met de gerechtskosten en met eventuele dwangsommen.

Het beroep moet uiterlijk één maand na de betekening of kennisgeving van het vonnis worden ingesteld.

COVID-19 MAATREGELEN

Ten gevolge van de Covid-19-crisis werden de rechtsplegingstermijnen voor het indienen van een verzoekschrift tot hoger beroep of het aantekenen van verzet, of voor het neerleggen van conclusies, die normaal zouden aflopen tussen 9 april en 3 mei, van rechtswege (dus zonder dat dit moet worden aangevraagd) verlengd met een maand, vanaf 3 mei, met andere woorden tot 3 juni. Rechtsplegingstermijnen die aflopen na 3 mei, worden daarentegen niet verlengd.

Het besluit geeft het volgende voorbeeld: *“Als die termijn vervalt op 10 april 2020, dus gedurende de crisisperiode, wordt hij (op dit ogenblik) verlengd tot het einde van die periode “vermeerderd” met één maand, dus tot en met 3 juni 2020. Hetzelfde geldt voor een binnen diezelfde periode verstrijkende termijn voor het aantekenen van hoger beroep: de eindvervaldag wordt 3 juni 2020.”* Concreet betekent dit dat een gebruiker die bij verstek werd veroordeeld en wiens vonnis op 13 maart 2020 werd betekend, hiertegen normaal slechts tot 12 april 2020 verzet zou kunnen aantekenen. In de huidige crisisperiode zal deze termijn dus worden verlengd tot 3 juni (met name één maand na het einde van de crisis). Daarentegen heeft een rechtzoekende die in beroep wil gaan tegen een vonnis dat werd betekend op 7 april, eveneens wettelijk recht op een termijn van één maand om dat beroep aan te tekenen, dat wil zeggen tot 6 mei. Deze deadline van 6 mei moet in dit geval strikt worden gerespecteerd, aangezien 6 mei valt na de datum van 3 mei 2020 (die werd vastgelegd als het begin van de gedeeltelijke versoepeling).

*“Ik heb een dagvaarding/verzoek om naar een hoorzitting te komen, ontvangen. Heeft de Covid-19-crisis hier een impact op?”*

Door de gezondheids crisis zijn de rechtbanken anders gaan werken. Afhankelijk van verschillende parameters is het mogelijk dat de hoorzitting op de gebruikelijke manier plaatsvindt (fysieke aanwezigheid in de rechtbank) of dat de rechtbank voorstelt om een hoorzitting te houden via een videoconferentie. Aangezien de situatie voortdurend evolueert, neem je het best contact op met de griffie van de rechtbank in kwestie om betrouwbare informatie over een specifieke zaak te krijgen.

We willen er in ieder geval op wijzen dat het belangrijk is dat de betrokkene geen verstek laat gaan en naar de hoorzitting komt zodat hij zijn rechten kan doen gelden en een uitspraak kan krijgen die rekening houdt met zijn persoonlijke situatie en, in voorkomend geval, ook een redelijk afbetalingsplan.

*“Wat gaat er na de hoorzitting gebeuren?”*

Na de hoorzitting worden de partijen in kennis gesteld van het vonnis. De “winnende” partij kan dit vonnis dan laten betekenen via de gerechtsdeurwaarder zodat het kan worden uitgevoerd.

In het kader van de gezondheids crisis zal het vonnis, ook wanneer het is betekend, niet onmiddellijk kunnen worden uitgevoerd omdat er maatregelen zijn genomen:

- Op het vlak van gas en elektriciteit is de afsluitingsvrije winterperiode verlengd tot 31 maart 2021. Voor die datum mag er dus geen enkele afsluiting worden uitgevoerd.
- Op het vlak van water is er een vergelijkbare maatregel aangenomen. Vivaqua zal noch bij gezinnen, noch bij bedrijven de watertoevoer afsluiten zolang de coronacrisis duurt en dit al zeker tot 30 juni 2020. Aangezien de afsluitingsvrije zomerperiode afsluitingen tussen 1 juli en 31 augustus verbiedt, zal er dus geen enkele afsluiting gebeuren voor 1 september 2020.
- Op het vlak van huisvesting is er een moratorium op uithuiszettingen. Zo wordt de uitvoering van alle juridische en administratieve beslissingen waarin een uithuiszetting wordt afgekondigd, automatisch opgeschort tot en met 31 augustus 2020 ([http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2020052013&table\\_name=wet](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2020052013&table_name=wet) Volmachtbesluit van 20 mei 2020 nr. 2020/23 dat uithuiszettingen tijdelijk verbiedt tot en met 31 augustus 2020).

## VERJARINGSTERMIJNEN

*“Mijn leverancier eist de betaling van oude facturen. Kan ik dit betwisten?”*

De verjaringstermijn is de periode waarna een leverancier een uitstaande schuld van een consument niet langer kan opeisen. Energie- en waterschulden verjaren na een termijn van 5 jaar (artikel 2277, alinea 2 van het Burgerlijk Wetboek). Aangezien er in de wet geen duidelijk begin van die termijn is vastgelegd, stelt de jurisprudentie voor dat die begint te lopen op het moment waarop de betrokken factuur vervalt.

### COVID-19 MAATREGELEN

Het besluit dat werd genomen naar aanleiding van de Covid-19-crisis, verlengt ook de verjaringstermijnen. Verjaringstermijnen die normaal tussen 9 april en 17 mei 2020 zouden aflopen, worden bijgevolg van rechtswege (zonder dat hiervoor een aanvraag moet worden gedaan) verlengd met één maand vanaf 17 mei, met andere woorden tot 17 juni. Een energie- of waterfactuur met vervaldatum op 28 april 2015 zou dus in principe op 28 april 2020 verjaren. Na die datum zouden de commerciële leverancier of Vivaqua de betaling ervan dus niet meer op dwingende (juridische) wijze kunnen eisen. Het besluit voorziet nu dus, dat die termijn wordt verlengd tot en met 17 juni 2020.

Daar moet dus op worden gelet wanneer men aan een gebruiker vertelt dat zijn schuld verjaard is.

# VERBRUIK



## VERHOGING VAN HET VERBRUIK

*“Ik ben bang dat mijn verbruik door de lockdown sterk is toegenomen”*

### WELKE RISICO'S LOOPT DE BETROKKENE?

Het is erg waarschijnlijk dat het energie- en waterverbruik ten gevolge van de lockdown sterk zijn toegenomen.

Met alle nodige voorzichtigheid omdat we op dit moment niet over voldoende gegevens beschikken, verwachten we dat de jaarlijkse gas-, elektriciteits- en waterfacturen met 5% zullen stijgen.

Het energie- en waterverbruik kan namelijk aanzienlijk variëren in functie van diverse specifieke factoren (kwaliteit van de apparatuur, staat van de installatie, energieprestatie van de woning, gedragingen, enz.). Wanneer er een aanzienlijk verschil wordt vastgesteld tussen het referentieverbruik (bijvoorbeeld het Brusselse gemiddelde) en het werkelijke verbruik, moet bijgevolg worden nagegaan wat de oorzaken van dit verhoogde verbruik zijn.

### WELKE MAATREGELEN KUNNEN ER WORDEN GENOMEN?

#### De meterstanden opnemen

- Voor elektriciteit: het elektriciteitsverbruik wordt altijd uitgedrukt in kWh, zowel op de meter als op de factuur.
- Voor water: het waterverbruik wordt gemeten in m<sup>3</sup> (volume-eenheid).

- Voor gas: het verbruik wordt niet altijd in dezelfde meeteenheden uitgedrukt:
  - » Op de meter wordt het gasverbruik gemeten in m<sup>3</sup> (volume-eenheid).
  - » Op de factuur wordt het altijd uitgedrukt in m<sup>3</sup> en eveneens omgezet naar kWh.

#### Het verbruik vergelijken met dat van het vorige jaar

Op basis van de eindafrekening (ook slotfactuur genoemd) van het vorige jaar en rekening houdend met dezelfde periode en dezelfde seizoenen (voor de verwarming), kan een raming worden gemaakt van het verbruik van het huidige jaar.

In bepaalde gevallen kan de eindafrekening betrekking hebben op een periode van meer of minder dan één jaar. In dit geval zal je het verbruik op jaarbasis moeten berekenen. Op de volgende pagina vind je een tool om dit te doen.

#### Het verbruik vergelijken met het referentieverbruik

Het kan soms moeilijk zijn om een te hoog of een te laag energieverbruik in een gezin op het spoor te komen. Om te bepalen of het energieverbruik van een gezin binnen het “gemiddelde” valt, is het nuttig om het reële verbruik van dat gezin te vergelijken met het gemiddelde verbruik van een gezin dat in vergelijkbare omstandigheden leeft. Ook daarvoor vind je verderop een tool.

#### Anticiperen op de verhoging van de slotfactuur

Het is mogelijk om aan de leverancier te vragen dat het bedrag op de tussentijdse facturen wordt aangepast. Bij het opstellen



van de slotfactuur wordt rekening gehouden met alle betaalde voorschotten en worden de reële kosten aangerekend (op basis van de meterstanden).

In geval van betalingsmoeilijkheden kan er over een afbetalingsplan worden onderhandeld, met of zonder de steun van de sociale dienst of de dienst schuldbemiddeling. Verder beschikken de OCMW's over een steunfonds, dat voor dergelijke aanvragen kan worden aangewend op basis van een sociaal onderzoek.

### **Veranderen van leverancier**

Om een nieuw energiecontract af te sluiten en de verschillende aanbiedingen te vergelijken, kan je terecht bij de vzw InforGasElek of op websites die dergelijke vergelijkingen maken (Brusim, Creg Scan,...).

### **Ondersteuning zoeken bij de sociale begeleiding op het vlak van energie**

Via deze ondersteuning zal je het verbruik op regelmatige wijze kunnen volgen, beter begrijpen hoe de installatie werkt en kunnen voorzien welke impact het verbruik op de slotfactuur (of eindafrekening) zal hebben.

Sommige OCMW's en verenigingen die lid zijn van het Netwerk Wonen bieden een dergelijke ondersteuning aan.

### **DE BEVOEGDE PARTIJEN**

- De Dienst Energie van het OCMW (administratieve ondersteuning, uitleg bij de procedures en sociale maatregelen, onderhandeling over een afbetalingsplan,

opening van rechten (sociaal tarief, beschermde klant), tenlasteneming van onbetaalde bedragen en/of tussentijdse facturen op basis van een sociaal onderzoek). <https://www.brulocalis.brussels/nl/federatie-van-brusselse-ocmws/afdeling-ocmw.html>

- Steunpunt SocialEnergie
- InforGasElek
- Netwerk Wonen
- Verenigingen die sociale begeleiding bieden (algemene sociale ondersteuning met het oog op toegang tot de grondrechten en tot de nodige sociale, economische, culturele, gezondheidsdiensten, enz.): <https://www.fdss.be/nl/ledendiensten/>

### **DE BESCHIKBARE HULPMIDDELEN**

- Referentieverbruik: <https://www.socialenergie.be/nl/verbruik/referentieverbruik/vergelijken-met-een-referentieverbruik/>
- Berekening verbruik op jaarbasis: <https://www.socialenergie.be/nl/verbruik/referentieverbruik/vergelijken-met-een-referentieverbruik/>

# NUTTIGE CONTACTEN



## OM DE MAATSCHAPPELIJK WERKER BIJ DE PROCEDURES TE HELPEN

### HET STEUNPUNT SOCIALENERGIE

Alle dagen van 9u30 tot 16u30

Telefoon 02/526.03.00

E-mail [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

Website <http://www.socialenergie.be>

### STEUNPUNT VOOR DE DIENSTEN SCHULDBEMIDDELING.

Alle dagen van 9u00 tot 16u30, telefonisch of per mail

Telefoon 02/217.88.05

E-mail [info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)

Website <http://www.mediationdedettes.be>

## OM DE GEBRUIKER BIJ DE PROCEDURES TE HELPEN

### DE ENERGIEDIENST VAN HET OCMW VAN DE GEMEENTE

Administratieve ondersteuning, uitleg bij de facturen of kostenafrekeningen, bij de procedures en sociale maatregelen, advies bij een verandering van leverancier, doorverwijzing, onderhandeling over een afbetalingsplan, opening van rechten (sociaal tarief, beschermde klant), tenlasteneming van onbetaalde bedragen en/of tussentijdse facturen op basis van een sociaal onderzoek, begeleiding bij het beheer van het verbruik.

Website <https://www.brulocalis.brussels/nl/federatie-van-brusselse-ocmws/afdeling-ocmw.html>

### INFORGASELEK

Alle dagen van 9u00 tot 12u30 en van 13u30 tot 17u00, uitgezonderd donderdagochtend

Telefoon 02/209.21.90

E-mail [info@gazelec.info](mailto:info@gazelec.info)

Website <http://www.inforgazelec.be>

### NETWERK WONEN

Begeleiding, renovatie-advies en geïntegreerde wijkontwikkeling

Website <http://www.netwerkwonen.be/verenigingen-van-het-netwerk/>

## **VERENIGINGEN DIE SOCIALE BEGELEIDING BIEDEN**

Algemene sociale ondersteuning met het oog op toegang tot de grondrechten en tot de nodige sociale, economische, culturele, gezondheidsdiensten, enz.)

Website <https://www.fdss.be/nl/ledendiensten/>

## **BRUGEL**

Alle dagen van 9u00 tot 12u00 en van 14u00 tot 16u00

Telefoon 0800/97.198 of 02/563.02.00

E-mail [info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

Website <https://www.brugel.brussels/>

De Geschillendienst van BRUGEL

[https://www.litigesenergie.brussels/nl\\_BE/](https://www.litigesenergie.brussels/nl_BE/)

Om het statuut van beschermde klant te krijgen

[https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/page/client-protege-covid-19](https://www.brugel.brussels/nl_BE/page/client-protege-covid-19)

## **VIVAQUA**

Telefoon 02/518.88.08/10

E-mail [info@vivaqua.be](mailto:info@vivaqua.be)

Website <https://www.vivaqua.be/>

## **HOMEGRADE**

Van dinsdag tot vrijdag van 10u00 tot 13u00 en van 14u00 tot 17u00

Telefoon 1810 of 02/219.40.60

E-mail [info@homegrade.brussels](mailto:info@homegrade.brussels)

Website <https://homegrade.brussels>

## **DIRECTIE GEWESTELIJKE HUISVESTINGSINSPECTIE (DGHI)**

Maandag, woensdag en vrijdag van 9u00 tot 11u30

Telefoon 02/204.12.80

E-mail [inspectiondulogement@sprb.brussels](mailto:inspectiondulogement@sprb.brussels)

## **ATELIER DES DROITS SOCIAUX**

Telefoon 02/512.02.90

E-mail [aidesociale@ladds.be](mailto:aidesociale@ladds.be)  
[droitdubail@ladds.be](mailto:droitdubail@ladds.be)  
[emploi@ladds.be](mailto:emploi@ladds.be)

Website <http://atelierdroits sociaux.be/page/permanences-juridiques>

## **DE HUURDESBOND**

Alle dagen van 10u00 tot 16u00

Telefoon 02/522.98.69

Website <https://syndicatdeslocataires.wordpress.com>

## **HUURDERSUNIE**

### **Huurdersunie van Anderlecht-Kuregem**

Maandag van 14u00 tot 17u00, Donderdag van 9u00 tot 12u00

Telefoon 02/520.21.29

### **Huurdersunie van Sint-Gillis**

Dinsdag van 14u00 tot 16u00, Donderdag van 10u00 tot 12u00

Telefoon 02/538.70.34

### **Huurdersunie van Schaarbeek**

Maandag tot vrijdag van 9u00 tot 17u00

Telefoon 02/218.52.66

### **Huurdersunie Noordwijk**

Alle dagen

Telefoon 02/203.48.57

## **DMBSH**

Dienst voor Maatschappelijke Begeleiding van Sociale Huurders

Telefoon 02/502.88.15

## **BEMIDDELINGSDIENST VAN DE GEMEENTEN**

Website <https://social.brussels/search>

## **HUISVESTINGSDIENST VAN DE GEMEENTEN**

Website <https://social.brussels/search>

## **JURIDISCHE DIENSTEN**

Website <https://social.brussels/search>

## **POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE**

Website <https://www.mi-is.be/nl/tools-ocmw/coronavirus-covid-19>



socialenergie

Een project van de FdSS -  
Federatie van de  
Maatschappelijke Diensten



[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



**Publicatie** Waakzaamheidsnetwerk Water-Gas-Elektriciteit // **Realisatie** Steunpunt SocialEnergie van de FdSS - Federatie van de Maatschappelijke Diensten

**Verantwoordelijke uitgever:** Céline Nieuwenhuys, FdSS, Gheudestraat 49, 1070 Anderlecht