



Vlaanderen  
is energie

# Persmoment

06/12/2017

**VREG**

uw gids op de  
energiemarkt

# Communicatiecampagne naar kwetsbare gezinnen

# Agenda

- ▶ Voorstelling communicatiecampagne (VREG)
- ▶ Waarop letten als je wil veranderen van contract of leverancier (VREG)
- ▶ Getuigenis over een switch naar een goedkoper energiecontract (Samenlevingsopbouw)
- ▶ Doelgroepgerichte maatregelen voor energiebesparing (VEA)
- ▶ Toelichting rol OCMW's (VVSG)
- ▶ Vragen

# Waarom een campagne naar kwetsbare gezinnen? (1/2)

- ▶ 28% van de gezinnen in Vlaanderen maakte geen bewuste keuze voor een energieleverancier
  - Hebben nog een oud, duur contract
  - Namen leverancier ouders of oude bewoner over
  - Kozen niet bewust een goedkoper contract
- ▶ We bereiken vooral hogeropgeleiden en mensen met een hoger inkomen ⇨ zij vinden zelf de weg naar de V-test
- ▶ Specifieke campagne naar gezinnen die het meest gebaat zijn bij het veranderen naar goedkopere contracten

# Waarom een campagne naar kwetsbare gezinnen? (2/2)

- ▶ Mensen in een kwetsbare situatie worden het best bereikt via mondelinge communicatie
- ▶ We doen een beroep op intermediaire organisaties zoals OCMW's, armoedeverenigingen, seniorenverenigingen, sociale verhuurkantoren, energiesnoeiers, CAW's, ...
- ▶ OCMW's helpen klanten zowel met het kiezen van een goedkopere energieleverancier als bij de overstap zelf
- ▶ Vanaf 2018 begeleiden de energiesnoeiers ook de overstap naar een ander contract of een andere energieleverancier

# Communicatiecampagne (1/2)

- ▶ Samenwerking met aantal stakeholders:
  - Samenlevingsopbouw
  - Netwerk tegen armoede
  - Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
  - VVSG
  - VEA
- ▶ Flyer in eenvoudige taal
- ▶ [Informatiebundel voor intermediairen/doorverwijzers](#)

# Communicatiecampagne (2/2)

- ▶ 5 provinciale informatiesessies voor OCMW's, armoedeverenigingen en andere hulpverleners
- ▶ Uitleg over
  - V-test en Servicecheck
  - Hoe eenvoudig veranderen
  - Samenstelling energiefactuur
  - Sociale maximumprijzen
  - Sociale energiemaatregelen en minimale levering aardgas
  - Energiescans, premies en sociale energie-efficiëntieprojecten
  - Energielening en Totaalrenovatiebonus

[www.vreg.be/nl/informatiesessies-over-energie-najaar-2017](http://www.vreg.be/nl/informatiesessies-over-energie-najaar-2017)



**Vlaanderen**  
is energie

**Je kan minder betalen voor  
elektriciteit en aardgas.  
Doe de V-test!**



**Vlaanderen**  
is energie

Help je klant door een afscheurblaadje mee te geven.  
Alle informatie staat erop.





## Je kan minder betalen voor elektriciteit en aardgas.

Stap nu eenvoudig over naar een goedkoper energiecontract en bespaar!  
Bel de VREG voor een V-test op het gratis nummer 1700.

Kies nummer 3 uit het keuzemenu.

VREG = Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

- Veranderen van energieleverancier of energiecontract is gratis
- Je kan tot honderden euro per jaar besparen
- De leverancier van je keuze regelt alles
- Je meters blijven dezelfde
- Je blijft elektriciteit en aardgas hebben

Als je recht hebt op **sociaal tarief** dan hoef je niets te doen.  
Je zit al goed bij je leverancier.



Vlaanderen  
is energie



Vlaanderen  
is energie

Meer uitleg op de achterkant >>

# STAPPENPLAN

1

## Doe de V-test

Drie mogelijkheden:

1. Bel gratis naar het nummer 1700
  2. Ga naar [www.vtest.be](http://www.vtest.be)
  3. Contacteer je lokale vertrouwenspersoon bij het OCMW, Centrum Algemeen Welzijnswerk, Buurthuis of Vereniging
- Neem je jaarafrekening elektriciteit en aardgas bij de hand.
  - Het resultaat van de V-test is een apart overzicht van de elektriciteits- en aardgascontracten. Beide zijn gerangschikt van goedkoop naar duur.

**TIP** Wil je de goedkoopste prijs?

Kies het goedkoopste contract voor elektriciteit en het goedkoopste voor aardgas. Je mag aparte leveranciers kiezen.

2

## Bel naar de leverancier met wie je een contract wil

- Geef de naam door van het contract dat je wil.
- Vermeld de EAN-code van de elektriciteits- en van de aardgasmeter. Je vindt deze codes van 18 cijfers op de eerste pagina van je jaarafrekening. Ze beginnen met 5414.

3

## Geef je meterstanden door

- Je krijgt een meterkaartje van Eandis of Infrac. Geef je meterstanden altijd door. Je vindt ze op de elektriciteits- en aardgasmeter in je woning.
- Je vorige leverancier zal op basis van deze gegevens je slotafrekening maken.

### Goed om te weten

De VREG gaat niet bij mensen langs en doet geen deur-aan-deur verkoop. Opgepast dus als je een verkoper van energiecontracten over de vloer krijgt die beweert van de VREG te zijn. Ga daar niet op in!

v.u. Thierry Van Craenenbroeck, VREG, Koning Albert II-laan 20 bus 19, 1000 Brussel



**Vlaanderen**  
is energie

Vragen over de V-test >>



Gratis telefoonnummer 1700

Elke werkdag van 9u00 tot 16u00

Vraag naar Fanny, Shirley of Yolanda



[info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)

# Campagnemateriaal

Blocnote met 50 afscheurbare flyers

- ▶ Wordt deze week naar intermediairen verstuurd
- ▶ Kan nabesteld worden via
  - [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be) met vermelding “folder V-test kwetsbare gezinnen”
  - gratis telefoonnummer 1700 (9 tot 19u)
- ▶ Flyer ook op onze website: [www.vreg.be/folders](http://www.vreg.be/folders)

# Veranderen van energiecontract of - leverancier

# Waarom veranderen van contract of leverancier?

- ▶ Potentiële besparing in september/**oktober** 2017:

- € 94/**88** voor elektriciteit

- € 181/**163** voor aardgas

- Totale besparing = € 275/**252** elk jaar!

- ▶ Bovendien:

- Veel afnemers in oude, dure contracten = grotere besparing

- Sommige kwetsbare afnemers hebben hoger verbruik = grotere besparing

# Voor wie?

- ▶ Voor alle afnemers nuttig om te vergelijken!
- ▶ Behalve:
  - Klanten bij de distributienetbeheerder met schulden
  - Klanten met recht op het sociaal tarief
    - Goedkoopste prijs op de markt
    - Wordt door alle leveranciers (meestal) automatisch toegepast

# Vergelijking sociaal tarief en tarief sociale leverancier (1/2)

- ▶ Vergelijking elektriciteit – november 2017 – gemiddeld verbruik dag 1.600 kWh / nacht 1.900 kWh
- ▶ Postcode 3500 Hasselt:
  - Sociale maximumprijs: 532,35 euro
  - Laagste commercieel tarief: 772,70 euro
  - Tarief netbeheerder Inter-energa: 861,01 euro
  - Hoogste commercieel tarief: 941,07 euro
- ▶ Postcode 9000 Gent:
  - Sociale maximumprijs: 532,35 euro
  - Laagste commercieel tarief: 852,75 euro
  - Tarief netbeheerder Imewo: 931,04 euro
  - Hoogste commercieel tarief: 1.021,11 euro

# Vergelijking sociaal tarief en tarief sociale leverancier (2/2)

- ▶ Vergelijking aardgas – november 2017 – gemiddeld verbruik 18.000 kWh
- ▶ Postcode 3500 Hasselt:
  - Sociale maximumprijs: 537,75 euro
  - Laagste commercieel tarief: 806,24 euro
  - Tarief netbeheerder Inter-energa: 1.000,22 euro
  - Hoogste commercieel tarief: 1.022,72 euro
- ▶ Postcode 9000 Gent:
  - Sociale maximumprijs: 537,75 euro
  - Laagste commercieel tarief: 803,15 euro
  - Tarief netbeheerder Imewo: 947,35 euro
  - Hoogste commercieel tarief: 1.019,63 euro





# Hoe zoek je een energieleverancier?

- ▶ Prijs – hiervoor is de V-test een goede hulp
    - Hoe hoog is de vaste vergoeding?
    - Vaste of variabele prijzen?
    - Contract van 1, 2, 3 of 5 jaar of van onbepaalde duur?
  - ▶ Dienstverlening van de leverancier – hiervoor kan de Servicecheck helpen
    - Is er een klantenloket?
    - Zijn er veel klachten tegen de leverancier?
    - Hoeveel moet je betalen voor een herinnering en ingebrekestelling?  
Hoeveel voor een afbetalingsplan?
  - ▶ Hoe ‘groen’ is de stroom? – hiervoor helpt de Herkomstvergelijker
    - Komt de stroom uit Vlaanderen, België of het buitenland?
    - Is de stroom milieuvriendelijk opgewekt? En via welke energiebronnen?
- ① Bij de goedkoopste elektriciteitscontracten zitten ook vaak groene contracten (groen hoeft niet duurder te zijn)



# Waarmee rekening houden als je wil veranderen?

- ▶ Geen verbrekingsvergoeding
- ▶ Let op met de vaste vergoeding
- ▶ Let op bij veranderen van aardgasleverancier na de zomer:
  - je krijgt geld terug (laag verbruik)
  - je volgende afrekening zal waarschijnlijk hoger zijn
- ▶ Sommige kortingen (welkomstkorting) zijn enkel geldig als je een volledig jaar klant blijft

# Hoe rekent de leverancier de vaste vergoeding door? (1/2)

- ▶ Leveranciers rekenen de jaarlijkse vaste vergoeding (het abonnementsgeld) verschillend aan:
  - Pro rata het aantal dagen klant
  - Pro rata het aantal maanden klant
  - Altijd voor een volledig jaar, ongeacht aantal dagen klant!
    - Niet verboden cf. het nieuwe 'consumentenakkoord'
    - Mogelijkheid om dit aan te kaarten bij de ombudsdienst voor energie
- ▶ Grote verschillen tussen contracten: van € 0 tot meer dan € 100 (per energiebron!)

# Hoe rekent de leverancier de vaste vergoeding door? (2/2)

- ▶ Redenering van de leveranciers om deze toch volledig door te rekenen:
  - We maken kosten om klant binnen te halen
  - We moeten elektriciteit en gas aankopen/reserveren
  - En dit ongeacht of de klant een maand of 12 maanden klant is
- ▶ Contract één jaar: best volledig uitdoen en nieuw contract laten aansluiten.
  - Voorbeeld: contract loopt t.e.m. 30 november – nieuw contract laten starten vanaf 1 december
- ▶ Contracten langere looptijd of onbepaalde duur
  - Bepalingen in de Algemene voorwaarden



# Veranderen van leverancier

- ▶ Neem contact op met de leverancier(s) van je keuze. Dat kan telefonisch, per e-mail of via het internet
- ▶ Je zal het EAN nummer moeten doorgeven:
  - 18 cijfers, begint met 5414
  - te vinden op de afrekeningsfactuur
- ▶ Ga het gekozen contract met een nieuwe leverancier aan.

# Veranderen van contract bij dezelfde leverancier

- ▶ Neem contact op met je leverancier. Dat kan telefonisch of per e-mail
- ▶ Zeg dat je al klant bent maar dat je graag een ander contract wil
- ▶ Geef de naam door van het contract dat je graag wil
- ▶ Opzeg één maand (voorwaarden huidig contract lopen nog 1 maand)

# Getuigenis

# Doelgroepgerichte maatregelen voor energiebesparing



# Doelgroepgerichte maatregelen voor energiebesparing

Voor beschermde afnemers  
(= recht op sociale maximumprijs)

► **kortingbon** energiezuinige  
wasmachine of koelkast

→ Aan te vragen bij de netbeheerder (1/jaar)

→ Te gebruiken in deelnemende winkels



[www.energiesparen.be/kortingbon/deelnemendehandelaars](http://www.energiesparen.be/kortingbon/deelnemendehandelaars)

► een premie van **1800 euro** voor de plaatsing van een individuele **condensatieketel** op aardgas, stookolie of propaan ter vervanging van een bestaande, verouderde verwarmingsinstallatie (prijs: 4.500 euro)

# Doelgroepgerichte maatregelen voor energiebesparing

## Voor beschermde afnemers

### ▶ Bonus op bestaande premies

- dakisolatie: 10,5 euro per m<sup>2</sup> bij werken uitgevoerd door aannemer, 5,25 euro per m<sup>2</sup> bij dhz werken (i.p.v. 6/3)
- plaatsing 1,1 beglazing of beter: 56 euro m<sup>2</sup>, max. 40% factuur (i.p.v. 10)
- buitenmuurisolatie, binnenmuurisolatie, spouwisolatie, vloerisolatie en totaalrenovatiebonus: 50% verhoging
- zonneboiler en warmtepomp 20% verhoging

# Doelgroepgerichte maatregelen voor energiebesparing

Voor kwetsbare groepen (ruimer dan beschermde afnemer)

- ▶ een gratis energiescan
- ▶ de sociale energie efficiëntieprojecten van de netbeheerder gericht op kwetsbare groepen op de private huurmarkt.

# Gratis energiescan

- ▶ **Wat?** Gratis advies op maat van uw huis met specifieke aandacht voor energiearmoede
- ▶ Energietips
- ▶ V-test
- ▶ pakket energiebesparende maatregelen t.w.v. €20
  - spaarlampen, spaardouchekop, timer op elektrische boiler, buisisolatie, verdeelstekker met schakelaar, radiatorfolie, ...
- ▶ **Verslag** met energiebesparende tips en bijkomende suggesties voor energiebesparing
- ▶ Na de basisscan kan een **opvolgscan** type 1 of type 2 volgen
  - Type 1: verdere begeleiding bv. leverancierswissel,
  - Type 2: begeleiding bij uitvoering van energiebesparende werken

# Extra hoge isolatiepremies private huurwoningen

Eigenaars die verhuren aan **kwetsbare huurders** maken aanspraak op een **verhoogde premie** wanneer ze **investeringen** uitvoeren in hun huurwoning.

In geval van een **huurwoning** heb je recht op een forfaitaire premie van 200 euro voor de tussenkomst van een projectpromotor per uitgevoerd werk +

- maximaal 20 euro per m<sup>2</sup> geplaatste dak- of zoldervloerisolatie;
- maximaal 85 euro per m<sup>2</sup> geplaatste hoogrendementsbeglazing;
- maximaal 12 euro per m<sup>2</sup> geplaatste spouwmuurisolatie.

# Energielening

## ▶ Aanpassingen vanaf 1 oktober 2017

→ U kunt tot eind 2018 maximaal 15.000 euro lenen. Dit bedrag moet terugbetaald worden over een periode van 8 jaar. Intrest 2%.

## ▶ Voor bepaalde doelgroepen, is de lening renteloos en de terugbetaaltermijn max 10 jaar

## ▶ Bovendien krijgen deze mensen gratis hulp om:

→ te bepalen welke werken moeten worden uitgevoerd;

→ prijsoffertes aan te vragen;

→ een aannemer te kiezen;

→ de werken op te volgen;

→ premies en subsidies aan te vragen



# Energielening

## ▶ Daarnaast ook lening aan 1%

- niet-commerciële rechtspersonen en coöperatieve vennootschappen (scholen, ziekenhuizen, vzw's,...)
  - vanaf 1 oktober 2017 tot eind 2019 tot 15.000 euro lenen
  - aan 1%
  - op max tien jaar
- VME valt daar buiten momenteel
  - Wordt nu opgelost met decreetswijziging
    - Lening afgesloten met VME voor x wooneenheden
    - Voorjaar 2018

Meer info: [www.energiesparen.be/energielening](http://www.energiesparen.be/energielening)



Vlaanderen  
is energie

# Vragen?





**Vlaanderen**  
is energie

# Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

gratis telefoon 1700 - 3 'Andere vraag'

[info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)

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

Twitter: [@vreg\\_be](https://twitter.com/vreg_be)

Facebook: VREG

Schrijf u in op onze nieuwsbrief op [www.vreg.be/nieuws](http://www.vreg.be/nieuws)