

# Hoe huishoudens bereiken en steunen bij een energiecrisis?

**Aanbevelingen van het Platform tegen Energiearmoede, beheerd door de Koning Boudewijnstichting**

België en heel Europa werden vanaf eind 2021 getroffen door een energiecrisis zonder weerga. In deze periode stegen de energieprijzen dramatisch en bereikten ze nieuwe records. Sinds het tweede kwartaal van 2023 zijn de prijzen beginnen te dalen, maar de tarieven in commerciële aanbiedingen liggen nog steeds ver van die uit 2019.

Het Platform tegen Energiearmoede, beheerd door de Koning Boudewijnstichting, brengt verschillende belanghebbenden samen (energieleveranciers en -distributeurs, regelgevers, armoedebestrijdingsorganisaties, OCMW's, overheidsinstanties, academici). In de huidige context van geleidelijk stabiliserende prijzen, en om te anticiperen op mogelijke toekomstige crises, stelt het Platform voor om lessen te trekken uit het beheer van de energiecrisis en de impact van de genomen maatregelen. Deze 'lessen' krijgen vorm in een reeks van elf aanbevelingen die zijn gegroepeerd in drie sleutelthema's. Ze zijn gericht op het beperken van het effect van prijsstijgingen, en het beter bereiken en ondersteunen van huishoudens die waarschijnlijk financiële moeilijkheden zullen ondervinden wanneer de energieprijzen onder druk komen te staan.

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
A. De energietransitie versnellen .....	4
1. De energieprestaties van gebouwen verbeteren .....	4
2. Evalueren en handhaven van structurele steun in overeenstemming met de energietransitie .....	4
B. Een crisisbeheerstrategie ontwikkelen .....	5
3. Belanghebbenden raadplegen met het oog op een effectieve communicatie en uitvoering .....	5
4. Evaluatie van de geboden steun tijdens de energiecrisis .....	6
5. Databanken opzetten om de getroffen groepen te identificeren en de conjuncturele steun doelgericht te maken .....	6
6. De conjuncturele steun automatiseren .....	7
7. Zorgen voor voldoende personeel en financiële middelen .....	7
8. Het einde van de crisis organiseren en beheren .....	8
C. Meer overleg tussen belanghebbenden voor een betere communicatie, informatie en samenwerking .....	9
9. Structureel overleg en communicatie .....	9
10. Zorgen voor de beschikbaarheid van volledige, betrouwbare en geconsolideerde informatie over de beschikbare steun .....	9
11. De contacten tussen verenigingen, organisaties en OCMW's bij de ondersteuning van aanvragers vergemakkelijken .....	10
Bijlage 1 .....	11
Conjuncturele steun in België tijdens de energiecrisis .....	11
Bijlage 2 .....	13
Criteria die in aanmerking kunnen komen voor profilering, doelgerichtheid en steuntoewijzing .....	13

## Inleiding

België en heel Europa werden vanaf eind 2021 getroffen door een energiecrisis zonder weerga. In deze periode stegen de energieprijzen dramatisch en bereikten ze nieuwe records. Sinds het tweede kwartaal van 2023 zijn de prijzen beginnen te dalen, maar de tarieven in commerciële aanbiedingen liggen nog steeds ver van die uit 2019.

De energiecrisis had gevolgen voor veel huishoudens. De impact was nog groter wanneer huishoudens variabele contracten hadden afgesloten. Om die impact te verlichten hebben de overheden een reeks maatregelen zonder voorgaande genomen. Het totale bedrag daarvan wordt voor de periode september 2021 tot januari 2023 door Bruegel geschat op 7,34 miljard euro (voor de huishoudens en ondernemingen, niet voor mobiliteit).

De diverse regeringen hebben onder meer volgende maatregelen getroffen:

- Verlenging en uitbreiding van het sociaal tarief voor energie dat tijdens de pandemie werd ingevoerd
- Verlaging van de BTW op gas en elektriciteit van 21% naar 6%
- Een energiecheque van 80 euro voor de meest kwetsbare burgers
- Een cheque van 100 euro voor elk huishouden
- De betaling van 200 euro (daarna 300 euro) voor huishoudens die met stookolie verwarmen
- Een premie van 250 euro als 'pellet-cheque'
- Toekenning van een extra budget van 16 miljoen euro voor het Fonds Gas en Elektriciteit
- Bepaalde belastingen vervangen door meer flexibele accijnzen
- Een verbod op eenzijdige wijzigingen van energiecontracten
- Een verlaging van de accijnzen op gas en elektriciteit
- Een basispakket voor gas (270 euro) en een basispakket voor elektriciteit (122 euro)

Ondanks deze uitzonderlijke maatregelen waren sommige huishoudens niet in staat om hun energiebudgetten goed te plannen, vanwege de onvoorspelbaarheid van de situatie. Huishoudens die tot voor kort geen bijzondere problemen hadden, werden geconfronteerd met betalingsproblemen en dreigden in energiearmoede terecht te komen.

Het Platform tegen Energiearmoede, beheerd door de Koning Boudewijnstichting, brengt verschillende belanghebbenden samen (energieleveranciers en -distributeurs, regelgevers, armoedebestrijdingsorganisaties, OCMW's, overheidsinstanties, academici). In de huidige context van geleidelijk stabiliserende prijzen, en om te anticiperen op mogelijke toekomstige crises, stelt het Platform voor om lessen te trekken uit het beheer van de energiecrisis en de impact van de genomen maatregelen. Deze 'lessen' krijgen vorm in een reeks van elf aanbevelingen die zijn gegroepeerd in drie sleutelthema's. Ze zijn gericht op het beperken van het effect van prijsstijgingen, en het beter bereiken en ondersteunen van huishoudens die waarschijnlijk financiële moeilijkheden zullen ondervinden wanneer de energieprijzen onder druk komen te staan:

1. De energietransitie versnellen
2. De strategie voor het beheer van een energiecrisis formaliseren
3. Meer overleg tussen belanghebbenden met het oog op betere communicatie, informatie en samenwerking

Naast deze aanbevelingen onderstreept het Platform ook het belang van structurele steunmaatregelen en handhaaft het zijn eerdere aanbevelingen, waarin het Platform in het bijzonder de nadruk legde op het sociaal tarief en het Fonds Gas en Elektriciteit.

Opgemerkt moet worden dat er in het huidige stadium geen gekwantificeerde evaluatie is uitgevoerd. De voorstellen zijn pistes voor verbetering. Ze vergen een diepgaande evaluatie van hun haalbaarheid, rekening houdend met praktische overwegingen en operationele realiteiten.

## A. De energietransitie versnellen

De energietransitie, met name de inspanningen om het energieverbruik te verminderen en het rationeel energiegebruik te stimuleren, kan de energiekosten van huishoudens helpen verlagen. Dergelijke maatregelen zouden de druk op hun budget in tijden van crisis verlichten.

### 1. De energieprestaties van gebouwen verbeteren

Een woning met goede energieprestaties helpt om de impact van een plotselinge stijging van de energieprijzen op het totale budget van het huishouden te beperken. Huishoudens die in energieverslindende woningen wonen, hebben de gevolgen van de crisis veel intenser ervaren.

Het renoveren van gebouwen is een complexe aangelegenheid, vooral in het geval van gezinnen die huren. Deze huishoudens beschikken niet over hefboomen om het werk uit te voeren dat nodig is om hun woning te verbeteren. Verhuurders die het werk uitvoeren zijn geneigd om het werk te laten renderen door de huur te verhogen, waardoor huishoudens met lagere inkomens mogelijk uitgesloten worden van woningen met goede energieprestaties.

Het Platform beveelt aan dat de gewestregeringen hun steun voor het verbeteren van de energieprestaties van gebouwen handhaven of zelfs verhogen, in het bijzonder door de prefinanciering van renovatiewerkzaamheden voor eigenaars met lage en middeninkomens te vergemakkelijken, in plaats van premies a posteriori toe te kennen. Een alternatief kan zijn financiering door derden-investeerders te onderzoeken, zoals dat bijvoorbeeld al het geval is voor fotovoltatische panelen.

Er wordt ook aanbevolen om manieren te onderzoeken voor het beperken van verhogingen van de huurprijs, door eigenaars met renovatiesubsidies aan te moedigen om hun huurwoning te renoveren.

### 2. Evalueren en handhaven van structurele steun in overeenstemming met de energietransitie

Veel huishoudens genoten vóór de crisis van structurele ondersteuningsmechanismen, waaronder het sociaal tarief, het Fonds Gas en Elektriciteit en het Sociaal Verwarmingsfonds. Deze diverse vormen van ondersteuning fungeerden als een effectief schild tijdens de energiecrisis en hielpen om te voorkomen dat de begunstigde huishoudens in een nog diepere energiearmoede terechtkwamen. In een zeer volatiele prijsomgeving op de energiemarkt is het volgens het Platform belangrijk om deze structurele maatregelen te behouden en hun doeltreffendheid te evalueren: het sociaal tarief, het Fonds Gas en Elektriciteit. Het Platform herhaalt zijn eerder geformuleerde aanbevelingen inzake het sociaal tarief<sup>1</sup> en het Fonds Gas en Elektriciteit.<sup>2</sup>

Deze structurele steun moet in overeenstemming blijven met de nieuwe regelgeving en vernieuwingen op de markt. Die maken het mogelijk om de doelstellingen te bereiken van het energiebeleid dat werd ingevoerd om de duurzaamheid van de sociale bescherming te garanderen. De toekenning van deze steun moet dan ook altijd een voordeel inhouden voor het begunstigde huishouden in vergelijking met de situatie waarin het zich zonder deze steun zou bevinden. Bij wijze van voorbeeld vermeldt het Platform het feit dat de begunstigten van het sociaal tarief er momenteel maar een beperkt belang bij hebben om deel te nemen aan de energietransitie via de energiegemeenschappen.

<sup>1</sup> <https://kbs-frb.be/nl/versterking-van-het-sociaal-energietarief-aanbevelingen-van-het-platform-tegen-energiearmoede>

<sup>2</sup> <https://kbs-frb.be/nl/revaloriseren-en-verbeteren-fonds-gas-en-elektriciteit>

## B. Een crisisbeheerstrategie ontwikkelen

Het Platform stelt vast dat de aanvullende steunmechanismen die tijdens de crisis zijn ingevoerd, hebben geholpen om de impact van de stijgende prijzen op huishoudens te beperken. (Zie bijlage 1 voor de conjuncturele vormen van steun.) Deze aanvullende mechanismen<sup>3</sup> mogen echter alleen tijdens een crisis worden gebruikt. Wanneer de situatie weer stabiel is, moeten ze worden gedeactiveerd om huishoudens die minder problemen ondervinden niet te oversubsidiëren. De bijkomende steunmaatregelen kunnen namelijk een impact hebben op het budget dat beschikbaar is voor de structurele steun waarvan huishoudens in een situatie van energiearmoede genieten.

Gezien de terugkerende crisissen die een impact kunnen hebben op de energieprijzen (pandemie, geopolitieke context enz.) en om de doeltreffendheid van de antwoorden hierop te maximaliseren, formuleert het Platform zes aanbevelingen om tot een coherente strategie voor crisisbeheer te komen die rekening houdt met de lessons learned.

### 3. Belanghebbenden raadplegen met het oog op een effectieve communicatie en uitvoering

Het Platform merkt op dat overleg en communicatie tussen politieke besluitvormers en actoren in de energiesector in crisissituaties sleutelementen zijn en dat er hier potentieel nog ruimte voor verbetering is. Beter overleg kan ervoor zorgen dat de actoren de aangekondigde beslissingen systematisch in de praktijk kunnen brengen.

Deze verbeteringen in het overleg kunnen het ook mogelijk maken om duidelijker te communiceren naar de professionals, en bijgevolg ook naar de begunstigden. Sommige actoren op het terrein hebben bijvoorbeeld moeten communiceren over nieuwe steunmechanismen op basis van onderzoek dat ze zelf hebben moeten uitvoeren. Iemand die bij twee verschillende personen informatie zoekt, kan dan ook verschillende boodschappen hebben gekregen. Bovendien verloren sommige burgers die laattijdig hulp ontvingen, misschien hun vertrouwen wanneer de uitvoering van bepaalde aankondigingen langer duurde dan verwacht.

Het Platform merkt ook op dat het goed zou zijn als bepaalde maatregelen op een meer transparante manier zouden worden gecommuniceerd. Dit geldt met name voor de compensatie van de BTW-verlaging door de invoering van bijzondere accijnzen die via de regularisatiefactuur worden geïnd.

Het Platform beveelt aan om vooraf meer overleg te plegen met de actoren uit de energiesector die betrokken zijn bij de beslissingen die worden genomen. Het is ook belangrijk om het overleg tussen de verschillende overheidsniveaus te versterken, om zo de coherentie van alle maatregelen te verzekeren. Daarom stelt het Platform voor om een coördinator aan te stellen.

Dit voorafgaande overleg kan het ook mogelijk maken om de communicatie over de ingevoerde vormen van ondersteuning te verduidelijken en kan ervoor zorgen dat de betrokken actoren eenzelfde boodschap overbrengen aan de begunstigden. Het is ook nuttig om de eerstelijns werkers goed op te leiden en hen correct te informeren, en om de communicatie voor iedereen toegankelijk te maken.

<sup>3</sup> Het Platform wenst te benadrukken dat het Platform tegen Energiearmoede bij zijn aanbeveling blijft om het uitgebreide sociaal tarief structureel te maken. Deze maatregel mag dus niet als crisismaatregel worden gezien.

## 4. Evaluatie van de geboden steun tijdens de energiecrisis

Tijdens de energiecrisis besloten de regeringen de burgers te steunen door een aantal conjuncturele steunmechanismen in te voeren (zie bijlage 1). Het zou interessant zijn inzicht te krijgen in de impact van de verschillende steunmaatregelen die zijn genomen om de antwoorden op mogelijke toekomstige crises beter voor te bereiden.

Om de doeltreffendheid van de maatregelen te meten, stelt het Platform voor om de verschillende ingezette maatregelen kwantitatief en kwalitatief te evalueren in termen van:

- Relevantie in de zin van doelgerichtheid
- Feitelijke impact op begunstigde huishoudens
- Kosten-bateneffectiviteit
  - Bij de kosten moet niet alleen rekening worden gehouden met de maatschappelijke kosten, maar ook met de objectieve kosten voor de verschillende betrokken actoren (ontwikkeling en automatisering, human resources enz.)
  - Financiële en maatschappelijke baten
- Uitvoerbaarheid voor alle betrokken actoren
- Timing voor de toekenning van de steun, maar ook de periode waarin de steun moet worden toegekend
- Duidelijkheid en timing van de communicatie naar begunstigten
- Procedures voor steun die niet automatisch wordt toegekend
- Impact wanneer de maatregel afloopt (zie aanbeveling 8).

De kwalitatieve beoordeling zou aangevuld moeten worden met een enquête bij huishoudens die getroffen zijn door de crisis in elk van de drie gewesten. Doel daarvan kan zijn om hun gevoelens, meningen en aandachtspunten te verzamelen.

Deze analyse, die eventueel kan worden uitgevoerd door de overheidsadministratie in samenspraak met de regulatoren, moet de regeringen in staat stellen om beter te anticiperen op de hulp die moet worden geboden in het geval van een crisis, en deze beter te plannen.

## 5. Databanken opzetten om de getroffen groepen te identificeren en de conjuncturele steun doelgericht te maken

Tijdens de energiecrisis werden een aantal vormen van steun opgezet die over het algemeen breed werden toegekend (hoewel ze toch gericht waren op bepaalde huishoudens, zoals het sociaal tarief, de herwaardering van het Fonds Gas en Elektriciteit en het Sociaal Verwarmingsfonds). Naarmate de crisis vorderde, verzamelden de overheden informatie waardoor de doelgerichtheid kon worden verfijnd. Dat is met name het geval voor huishoudens die zich verwarmen met collectieve verwarmingsketels. Een betere gerichtheid van de hulp betekent volgens het Platform dat het vrijgemaakte budget beter kan worden toegewezen.

Het Platform benadrukt in de eerste plaats dat het belangrijk is om de getroffen groepen te profileren, zodat de hulp gericht ingezet kan worden. Er wordt aanbevolen om de verzamelde informatie te kapitaliseren, om zo databanken en een opslagplaats te creëren die gemakkelijk geactiveerd kunnen worden.

Door nieuwe criteria voor te stellen kan er rekening gehouden worden met de profilering, doelgerichtheid en uiteindelijk de toewijzing van hulp. Deze aanvullende criteria worden opgesomd in bijlage 2 bij de aanbevelingen. Het Platform herinnert aan het belang van het vastleggen van heldere en duidelijke criteria om de interpretatiemogelijkheden zo beperkt mogelijk te houden.

Het Platform is van mening dat het bepalen van een drempel voor de criteria bij uitstek een politieke keuze blijft, maar wijst erop dat er rekening moet worden gehouden met het drempeleffect. Het gaat er ook om dat bepaalde huishoudens niet worden uitgesloten op basis van een te streng criterium. Dit is bijvoorbeeld het geval geweest bij huishoudens die verwarmen met pellets en die niet van de premie voor pellets konden genieten omdat ze genoten van het sociaal tarief voor gasverbruik van hun fornuis.

De publieke overheden zullen de nodige maatregelen moeten nemen om de databanken te voeden en zo de geautomatiseerde toekenning van deze gerichte steun te vergemakkelijken. De verwerking van de gegevens kan desgevallend worden uitgevoerd door Statbel, dat al over alle nodige machtigingen beschikt en over de competenties beschikt om gegevens met elkaar te kruisen. Een andere optie kan zijn om deze verantwoordelijkheid toe te vertrouwen aan overheidsdiensten, zoals de FOD Economie of de POD Maatschappelijke Integratie.

## 6. De conjuncturele steun automatiseren

Het steunaanvraagproces kan lang en ingewikkeld zijn, waardoor het risico op non take-up groot is. Aanvragers moeten toegang hebben tot de nodige informatie en mogen niet ontmoedigd worden door administratieve procedures. Het automatiseren van de toekenning van de steun helpt om dit risico te beperken. Bovendien is in een crisissituatie tijd van essentieel belang; door automatisering kan de hulp snel worden ingezet, terwijl de werklast voor het verwerken van aanvragen wordt beperkt. De hulp wordt dan op het juiste moment ingezet en bereikt de doelgroep.

Het Platform beveelt aan om de conjuncturele hulp te automatiseren op basis van de vastgestelde toekenningscriteria, zodat de huishoudens voor wie de hulp bedoeld is (zie aanbeveling 4) er snel en zonder extra administratieve procedures gebruik van kunnen maken. Deze aanbeveling ligt in de lijn van een eerdere aanbeveling van het Platform over de noodzaak om de toekenning van het sociaal tarief meer te automatiseren.

Toch dringt het Platform aan op de noodzaak om ook andere kanalen te behouden, zoals formulieren of fysieke loketten, zodat ook de rechthebbenden die niet geholpen zijn met de automatisering, een aanvraag kunnen indienen en van de steun kunnen genieten.

## 7. Zorgen voor voldoende personeel en financiële middelen

De extra steun die tijdens de crisis wordt verleend, kan een aanzienlijk budget vertegenwoordigen, dat moet kunnen worden gefinancierd. De denktank BRUEGEL raamt de budgetten die door de Belgische Staat tussen september 2021 en januari 2023 zijn vrijgemaakt, op 7,34 miljard euro (voor de huishoudens en ondernemingen, exclusief mobiliteit).<sup>4</sup> Er moest ook bijkomend personeel worden aangeworven en opgeleid om over de steun te kunnen communiceren, die te implementeren en te reageren op verzoeken zonder dat de operationele activiteiten aan de kant werden geschoven. Momenteel is er geen structurele financiering om de maatregelen te financieren die moeten worden genomen om huishoudens te ondersteunen in het geval van een crisis. Het is dus ingewikkeld om de nodige fondsen te vinden om alle huishoudens in nood te helpen, en maatschappelijk werkers die reeds een te grote werklast hebben.

Daarom stelt het Platform aan de regeringen voor om na te denken over een manier om crisissen te prefinancieren. Eén voorstel is om een Crisisfonds op te richten dat gevoed wordt door de extra winsten die de privésector genereert tijdens een crisis. Een alternatieve financieringsbron zou de vennootschapsbelasting kunnen zijn, waarvan een deel in het fonds wordt gestort. Dit fonds zou ook door de overheid kunnen worden gefinancierd wanneer er extra inkomsten worden gegenereerd, met name via de BTW in het geval van prijsstijgingen.

Wat human resources betreft, raadt het Platform de actoren die een rol hebben gespeeld in de vorige crisis aan de mogelijkheden te bestuderen om snel gekwalificeerd personeel in te zetten om de diverse werknemers te helpen van wie de werklast toeneemt als gevolg van de crisis.

<sup>4</sup> Bruegel, National fiscal policy responses to the energy crisis, 26 juni 2023: <https://www.bruegel.org/dataset/national-policies-shield-consumers-rising-energy-prices>

## 8. Het einde van de crisis organiseren en beheren

De gevolgen van een energiecrisis kunnen nog steeds voelbaar zijn nadat de impact op de groothandelsmarkten is afgenomen. Het feit dat de prijzen zijn gedaald, betekent niet dat huishoudens niet langer worden getroffen. Zo hebben de accijnshervorming en ook het einde van de uitbreiding van het sociaal tarief gevolgen op de middellange en lange termijn. Bovendien komen de regularisatiefacturen, die soms een aanzienlijk bedrag vertegenwoordigen, pas later. Huishoudens die deze aanpassing niet kunnen betalen, moeten onderhandelen over een afbetalingsplan voor hun factuur. Dat kan over meerdere jaren worden gespreid en aan de voorschotfacturen worden toegevoegd. Deze vertraging tussen de stabilisatie van de prijzen en de uiteindelijke betaling van de schuld heeft gevolgen op de middellange en lange termijn voor de gezinnen. De gevolgen zijn des te groter als het huishouden steun ontving die vervolgens werd ingetrokken. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest stelt Brugel al een aanzienlijke toename van de schuld bij huishoudens die het statuut van beschermde klant aanvragen. In 2021 waren er 19 aanvragen waarbij een schuld van meer dan 1500 € werd opgenomen (6% van de dossiers). Al in 2022 nam dit toe (87 dossiers, wat 14% van de aanvragen vertegenwoordigt), maar in 2023 is dit aantal explosief gestegen. In november 2023 bedroeg dit aantal 228 (25% van de dossiers).<sup>5</sup>

In een context van inflatie, met prijzen die over de hele lijn stijgen, hebben ook andere uitgaven een impact op het vermogen van huishoudens om te betalen, waardoor ze in de problemen komen, ook lang nadat de markt zich heeft gestabiliseerd.

Het Platform stelt voor dat de federale en regionale regeringen de impact van de afschaffing van de steunmaatregelen in kaart brengen en analyseren, en indien nodig mogelijke verzachtende maatregelen overwegen. Bij het uitvoeren van deze analyse is het belangrijk rekening te houden met de verschillende factoren die een impact hebben op de factuur: de prijs, maar ook de taksen, het verbruik, de gewoonten van de gezinnen, de staat van het gebouw enz.

---

<sup>5</sup> BRUGEL, databestand beschermde klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bijgewerkt op 09/11/2023



## C. Meer overleg tussen belanghebbenden voor een betere communicatie, informatie en samenwerking

### 9. Structureel overleg en communicatie

De energiemarkt wordt steeds complexer. De Belgische markt maakt deel uit van de Europese markt, waarin interacties tussen landen steeds belangrijker worden, de intermitterende productie van hernieuwbare energie tot grotere onzekerheid leidt, de banden tussen de verschillende energievectoren worden aangehaald enz. Het wordt voor elke individuele speler ingewikkeld om nog het overzicht te behouden van alle uitdagingen en problematieken die zich kunnen voordoen.

Het Platform is van mening dat het cruciaal is alle spelers in de energiesector regelmatig te raadplegen, om zo een volledig beeld te krijgen van de impact van de beslissingen die men overweegt. Deze raadpleging op regelmatige basis kan het mogelijk maken om beslissingen te nemen die rekening houden met de risico's die elke stakeholder loopt, en kan er ook voor zorgen dat de genomen beslissingen overeenstemmen met de reële behoeften van de huishoudens zoals die door de stakeholders op het terrein worden gerapporteerd. Deze manier van werken werd ingevoerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar de verschillende spelers (regulators, distributienetbeheerders, leveranciers, sociale actoren, OCMW's en administraties) de mogelijkheden in termen van haalbaarheid en reële behoeften van de gezinnen vooraf bespraken.

### 10. Zorgen voor de beschikbaarheid van volledige, betrouwbare en geconsolideerde informatie over de beschikbare steun

Het *nieuwe* publiek dat getroffen wordt door de energiecrisis kan moeilijkheden ondervinden om toegang te krijgen tot bestaande hulp. Deze moeilijkheden kunnen worden veroorzaakt door een aantal factoren, zoals een gevoel van schaamte of schuld bij het idee om hulp te moeten vragen aan het OCMW, een gebrek aan duidelijkheid over de actoren waarmee contact moet worden opgenomen, of moeilijkheden om de informatie over federale, regionale en lokale hulp te begrijpen.

Verschillende actoren, zoals de FOD Economie,<sup>6</sup> de POD Maatschappelijke Integratie<sup>7</sup> en de regulators (CREG<sup>8</sup>, VREG<sup>9</sup>, BRUGEL<sup>10</sup>, CWaPE<sup>11</sup>), geven op hun websites al een overzicht van de belangrijkste maatregelen. Andere spelers, zoals de FdSS<sup>12</sup> en RWaDE, publiceren deze informatie ook via verschillende media. We moeten echter opmerken dat dit het probleem van de toegang tot informatie niet volledig oplost en dat er belemmeringen blijven bestaan. Ten eerste worden deze websites niet altijd goed weergegeven door zoekmachines, waardoor ze moeilijker toegankelijk zijn. Ten tweede kan het voor mensen die worstelen met de digitale kloof moeilijk zijn om via het internet

6 <https://economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen>

7 <https://www.mi-is.be/nl/energie>

8 <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven>

9 <https://www.vreg.be/nl/>

consumentenbescherming-en-sociaal-energiebeleid

10 [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/page/client-protège](https://www.brugel.brussels/nl_BE/page/client-protège) en [https://www.brugel.brussels/nl\\_BE/themes/consumenten-7/energiehulp-568](https://www.brugel.brussels/nl_BE/themes/consumenten-7/energiehulp-568)

11 <https://www.cwape.be/conso/mesures-sociales-rw>

12 <https://www.energiesteun.brussels/>

toegang te krijgen tot de nodige informatie. Ten slotte is het voor huishoudens niet altijd gemakkelijk om de informatie te vinden die ze nodig hebben en die van toepassing is op hun situatie, omdat de mechanismen over het algemeen complex zijn en de informatiebronnen talrijk.

Naast het beschikbaar stellen van informatie is het van vitaal belang om over deze hulpmiddelen te communiceren door middel van informatie- en bewustwordingscampagnes. Deze campagnes moeten worden opgezet in overleg met de betrokken actoren, op basis van een duidelijke en goed omschreven communicatiestrategie.

Het Platform stelt voor om één website en/of interactieve tool te ontwikkelen die evolueert in antwoord op feedback en vragen van huishoudens.<sup>13</sup> Hierdoor zou op zijn minst de informatie over federale en regionale subsidies worden geconsolideerd. De site kan ontwikkeld en onderhouden worden door de federale en gewestelijke regulatoren met de hulp van overheidsadministraties. Het Platform beveelt ook aan om de communicatie- en sensibiliseringsrol van de regulatoren te versterken, zodat zij over voldoende mandaten beschikken om regelmatig informatiecampagnes te organiseren. Hiertoe moeten de regulatoren over alle nodige middelen beschikken om hun opdracht uit te voeren.

## 11. De contacten tussen verenigingen, organisaties en OCMW's bij de ondersteuning van aanvragers vergemakkelijken

Om de non-take-up tegen te gaan, moet worden gezorgd voor continuïteit in het traject dat een steunaanvrager aflegt en voor een doeltreffende uitwisseling van informatie tussen de betrokken organisaties. Een concreet voorbeeld uit de periode van de energiecrisis betreft het verkrijgen van het recht op verhoogde tegemoetkoming (VT) en certificaten van ziekenfondsen. De OCMW's hadden geen directe lijn met de ziekenfondsen en deze laatste werden overspoeld door de werklust die het beheer van de verhoogde tegemoetkoming met zich meebracht. Deze situatie heeft geleid tot vertragingen in de toekenning van het sociaal tarief aan sommige huishoudens. Bovendien hebben de OCMW's opgemerkt dat de directe lijnen van bepaalde leveranciers die hiervoor waren opgezet, op meerdere momenten overbelast waren en dat ze via de gewone klantendienst moesten gaan, wat leidde tot een gebrek aan efficiëntie.

Het Platform beveelt aan om de koppelingen tussen verenigingen, organisaties en OCMW's die actief zijn in de strijd tegen energiearmoede aan te moedigen. Dit is nog noodzakelijker op lokaal niveau. Het vereist ook betere informatie voor huishoudens over de verantwoordelijkheden van elke speler, zodat huishoudens zo veel mogelijk rechtstreeks naar de juiste dienst gaan als dat nodig is. Het Platform is van mening dat de POD Maatschappelijke Integratie een analyse zou kunnen uitvoeren om mogelijke verbeterpistes te onderzoeken.

<sup>13</sup> In september 2022 keurde de Raad van Ministers een haalbaarheidsstudie goed over een soortgelijk project, Consumerconnect, dat betrekking zou hebben op consumentenbeschermingsmaatregelen op federaal niveau. Meer informatie is beschikbaar op: <https://news.belgium.be/nl/implementatie-van-het-unieke-digitale-consumertenplatform-consumerconnect>

## Bijlage 1

### Conjuncturele steun in België tijdens de energiecrisis<sup>14</sup>

Het economisch herstel dat volgde op de Covid 19-pandemie en de Russische inval in Oekraïne leidde tot een sterke stijging van de energieprijzen, waardoor het budget van de gezinnen, dat al door de pandemie was aangevreten, nog meer onder druk kwam te staan. Om de gevolgen van deze energiecrisis op te vangen heeft de regering een reeks maatregelen genomen om de getroffen mensen en bedrijven te ondersteunen.

De maatregelen van de regering zijn geleidelijk ingevoerd, afhankelijk van hoe de marktsituatie zich ontwikkelde. De eerste maatregelen werden genomen aan het begin van de crisis, in oktober 2021. Ze bestonden uit een combinatie van mechanismen die specifiek gericht waren op het verlagen van de energieprijzen, en andere die meer in het algemeen gericht waren op de koopkracht.

#### Maatregelen om de energiekosten te verlagen:

- Minister van Energie Tinne Van der Straeten stelde voor om het **sociaal tarief voor energie dat tijdens de pandemie werd ingevoerd, te verlengen** om huishoudens in moeilijkheden te helpen de gezondheids-crisis het hoofd te bieden. De maatregel werd opgenomen in de federale begroting voor een bedrag van 208 miljoen euro en kwam ten goede aan bijna 500.000 huishoudens.
- Minister van Economie en Werkgelegenheid Pierre-Yves Dermagne kondigde aan dat de **meest kwetsbare burgers vanaf oktober 2021 ook zouden profiteren van een energiecheque van 80 euro**, die wordt afgetrokken van hun factuur. Het budget voor deze energiecheque bedraagt 72 miljoen euro.
- Het budget voor het Fonds Gas en Elektriciteit is verhoogd met **16 miljoen euro** in 2023 om huishoudens te ondersteunen die moeilijkheden ondervinden om hun rekeningen te betalen.
- Bepaalde belastingen, zoals de **federale bijdrage voor gas en elektriciteit en groenestroomcertificaten, werden vervangen door flexibelere accijnzen.**
- De regering heeft **eenzijdige wijzigingen van energiecontracten verboden.**
- Eerste Minister Alexander De Croo kondigde een energiepakket van 1,1 miljard euro aan, waaronder een **verlaging van de BTW op elektriciteit van 21% naar 6% van maart tot juli.**
- Een **uitgebreid sociaal tarief**, waar één op de vijf huishoudens van profiteert, werd **verlengd.**
- **De accijnzen op diesel en benzine werden verlaagd met 17,5 centiemmen per liter.** De uitbreiding van het sociaal tarief voor energie (van 424.000 naar 880.000 gezinnen, dat is ongeveer 16% van alle Belgische gezinnen) kostte de staat 600 miljoen euro voor januari-september 2022, wat bijna twee keer zoveel is als in 2021.
- De federale regering besliste om het **sociaal tarief, de 6% BTW op gas en elektriciteit en de verlaging van de accijnzen op brandstof te verlengen tot eind 2022.** Volgens minister van Economie Pierre-Yves Dermagne (PS) vertegenwoordigt dit een budgettaire inspanning van bijna 1,4 miljard euro.
- De federale regering heeft besloten **de bestaande maatregelen ter ondersteuning van de stijgende energiefactuur te verlengen en nieuwe steunmaatregelen in te voeren**, waaronder een tijdelijke verlaging van de accijnzen op diesel en benzine met 0,175 euro per liter.

<sup>14</sup> Bruegel, National fiscal policy responses to the energy crisis, 26 juni 2023; <https://www.bruegel.org/dataset/national-policies-shield-consumers-rising-energy-prices>

- De ministerraad keurde een wetsvoorstel goed om de federale belasting op energierekeningen te hervormen en **permanente BTW-verlagingen in te voeren voor elektriciteit, aardgas en verwarming via stadsnetten**. Het wetsvoorstel voorziet ook in een **hervorming van de accijnzen** op deze producten.
- De ministerraad keurde ook een ontwerp van koninklijk besluit goed tot **verlenging van het sociaal tarief voor de levering van elektriciteit en aardgas aan beschermde residentiële klanten die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming (VT)** tot 1 april 2023.
- Bovendien zal een **voorschot** worden toegekend **op de terugbetaling voor de levering van elektriciteit en aardgas aan beschermde residentiële klanten die niet tot de VT-categorie behoren**.
- De federale regering heeft ermee ingestemd om de **verlaging van de BTW op gas en elektriciteit van 21% naar 6% permanent** te maken. De regering zal ook een **flexibelere accijns op gas en elektriciteit** invoeren om het verlies aan inkomsten voor de schatkist te compenseren. De uitbreiding van het sociale tarief zal ook geleidelijk worden afgebouwd.

### Maatregelen om de koopkracht van particulieren te verhogen:

- Eerste Minister Alexander De Croo heeft een energiepakket van 1,1 miljard euro aangekondigd, waaronder:
  - een **cheque van 100 euro voor elk huishouden**
  - andere **lastenverlagingen voor gezinnen met een laag inkomen, waaronder een verlaging van de speciale socialezekerheidsheffing**. Deze maatregel was gericht op de lage en middeninkomens, die hun inkomen zagen stijgen. Deze verlaging werd gefinancierd door een 'tax shift'.
- Huishoudens die **verwarmen met stookolie zullen een vergoeding van 200 euro ontvangen**.

- De federale regering heeft besloten om **bestaande maatregelen ter ondersteuning van stijgende energiefacturen uit te breiden en nieuwe steunmaatregelen in te voeren**.
  - De nieuwe maatregelen omvatten
    1. Een **basis energiepakket voor gas (270 euro) en een basispakket voor elektriciteit (122 euro)**.
    2. Een **'pelletcheque' van 250 euro** voor wie uitsluitend verwarmt met pellets.
    3. Een **verhoging van de bestaande eenmalige tegemoetkoming tot 300 euro** voor huishoudens die verwarmen met **stookolie of propaan**.

### Andere maatregelen:

- De Belgische regering heeft aangekondigd dat de **bedrijven zullen genieten van de toepassing van het tijdelijke crisiskader** zoals bepaald door de Europese Commissie.
- De regering heeft een wetsvoorstel goedgekeurd om de **betaling van socialezekerheidsbijdragen** die werkgevers in het derde en vierde kwartaal van 2022 verschuldigd zijn, **uit te stellen**.
- Tot slot keurde de ministerraad een wetsontwerp goed tot **invoering van een tijdelijke solidariteitsbijdrage van oliemaatschappijen**, ter ondersteuning van de huishoudens en bedrijven die lijden onder de gevolgen van de energiecrisis.

## Bijlage 2

### Criteria die in aanmerking kunnen komen voor profilering, doelgerichtheid en steuntoewijzing

Tijdens de besprekingen keek het Platform naar verschillende criteria die zouden kunnen worden gebruikt om huishoudens die in energiearmoede leven of het risico lopen in energiearmoede terecht te komen, te identificeren. Deze criteria werden vervolgens geanalyseerd om te bepalen of de gegevens momenteel beschikbaar zijn in bestaande, betrouwbare databases. Het Platform overwoog ook de noodzaak om rekening te houden met deze criteria om huishoudens te selecteren voor steun. De vastgestelde criteria werden ingedeeld in drie categorieën. Deze indeling is terug te vinden in de kolom 'criteria in rekening brengen'.

1. De criteria waarmee vandaag rekening kan worden gehouden, zijn aangeduid met een 'Ja';
2. Criteria die interessant zouden zijn om in overweging te nemen, maar waarvoor de gegevens betrouwbaarheid of rijpheid missen, worden aangeduid met 'Later', gevolgd door een korte motivering;
3. Criteria die na discussie niet relevant blijken om in overweging te nemen, worden aangeduid met een 'Nee'.

Het definiëren van één enkel criterium voor de selectie van huishoudens blijft een complexe opgave, niet het minst door de diversiteit van de profielen van huishoudens.

Onderstaande tabel vat de verschillende criteria en hun analyse samen:

Categorie	Naam	Waar kan men de gegevens vinden	Bijgewerkt?	Betrouwbaarheid	Beschikbare tijd	Criteria in rekening brengen	Beschrijving - opmerking
<b>Fiscaal en erfgoed inkomen</b>	Fiscaal inkomen	FOD Financiën	Ja	Hoog	Niet doorgegeven	Ja	De beschikbare gegevens voor jaar A komen overeen met het inkomen voor jaar A-2.
<b>Fiscaal en erfgoed inkomen</b>	Erfgoed inkomen	FOD Financiën	Ja	Hoog	Niet doorgegeven	Ja	De beschikbare gegevens voor jaar A komen overeen met het inkomen voor jaar A-2.
<b>Belgische fiscaliteit</b>	Onderworpen Belgische fiscaliteit	FOD Financiën	Ja	Hoog	Niet doorgegeven	Ja	Zou het mogelijk maken om de toekenning van steun te beperken voor bepaalde huishoudens met niet-aangegeven inkomsten in België (expatstatus bijvoorbeeld)
<b>Verbruik</b>	Elektriciteit verbruik	DNB	Ja - 1x/jaar	Medium	Onmiddellijk	Ja	Hoge betrouwbaarheid bij nauwkeurige meting, lage betrouwbaarheid bij schatting
<b>Verbruik</b>	Gasverbruik	DNB	Ja - 1x/jaar	Medium	Onmiddellijk	Ja	Hoge betrouwbaarheid bij nauwkeurige meting, lage betrouwbaarheid bij schatting
<b>Verbruik</b>	Verbruik pellet	Huishouden	/	Medium	Inzameling bij huishoudens	Ja	Op basis van een factuur. Een factuur geeft echter niet het jaarlijkse verbruik weer.
<b>Verbruik</b>	Houtverbruik	Huishouden	/	Medium	Inzameling bij huishoudens	Ja	Op basis van een factuur. Een factuur geeft echter niet het jaarlijkse verbruik weer.
<b>Verbruik</b>	Olieverbruik	Huishouden	/	Medium	Inzameling bij huishoudens	Ja	Op basis van een factuur. Een factuur geeft echter niet het jaarlijkse verbruik weer.
<b>Kadastraal inkomen</b>	Kadastraal inkomen	FOD Financiën	Nee	Hoog	Niet doorgegeven	Ja	Er moet rekening worden gehouden met tijdsverloop bij de registratie van gegevens.   Komt niet systematisch overeen met de huidige situatie van de woning.
<b>Hoofd-verblijfplaats</b>	Verblijfplaats	FOD Binnenlandse Zaken	Ja	Hoog	Onmiddellijk	Ja	
<b>Samenstelling huishouden</b>	Samenstelling huishouden	FOD Binnenlandse Zaken	Ja	Hoog	Niet doorgegeven	Ja	
<b>Staat van het gebouw</b>	EPB	leefmilieu, brussels SPW, Vlaanderen	Nee	Laag	Beschikbaar wanneer bestaand	Later, als de EPB's in alle regio's worden gestandaardiseerd en regelmatiger worden bijgewerkt	De EPB is niet uniform in de verschillende regio's en is alleen verplicht bij verkoop of verhuur. Niet alle woningen hebben een EPB.

Categorie	Naam	Waar kan men de gegevens vinden	Bijgewerkt?	Betrouwbaarheid	Beschikbare tijd	Criteria in rekening brengen	Beschrijving - opmerking
<b>Apparatuur</b>	Zonnepanelen	DNB	Ja	Hoog	Onmiddellijk	Later, met een duidelijk zicht op de geïnstalleerde apparaten.	6 maanden voor gegevenscodering.
<b>Apparatuur</b>	Warmtepomp	Huishouden	/	Laag	Niet beschikbaar	Later, met een duidelijk zicht op de geïnstalleerde apparaten.	DNB's hebben momenteel geen nauwkeurig beeld van het aantal warmtepompen dat bij hun klanten is geïnstalleerd. Er moet worden gewerkt aan het gebruik van deze gegevens.
<b>Apparatuur</b>	Auto laadpaal	DNB	Ja	Laag	Onmiddellijk	Later, met een duidelijk zicht op de geïnstalleerde apparaten.	DNB's hebben momenteel geen duidelijk beeld van het aantal oplaadpunten, ondanks de verplichting om oplaadpunten aan te melden bij DNB's in de drie gewesten.
<b>Type contract</b>	Type contract	Leverancier	Ja	Medium	Theorie: onmiddellijk Praktijk: 1 maand	Nee	Er moet rekening worden gehouden met de retroactieve effecten van bepaalde processen (sociaal tarief, verhuizing enz.). Leveranciers vinden dit criterium complex om in de praktijk te brengen.
<b>Contract tarief</b>	Tarief	Leverancier	Ja	Laag	Theorie: onmiddellijk Praktijk: 1 maand	Nee	Zeer complex, vooral in het geval van een variabel tarief. Het aangerekende tarief hangt af van wijzigingen in de referentiemarktprijs, die bekend wordt op het einde van de jaartijds, driemaandelijkse of maandelijkse periode.
<b>Belgische fiscaliteit</b>	Schuldentratio	Fod Financiën	/	Laag	Niet doorgegeven	Nee	De factoren waarmee rekening moet worden gehouden (energierekeningen, hypotheek enz.) bij het berekenen van de schuldenlast moeten worden gespecificeerd. Sommige huishoudens zullen zichzelf basisbehoeften ontzeggen om hun rekeningen te betalen en schulden te vermijden. Dit betekent echter niet dat ze niet moeten worden geholpen.

## Colofon

**Titel** Hoe huishoudens bereiken en steunen bij een energiecrisis?  
Cette publication est également disponible en français sous le titre:  
Cibler et accompagner les ménages en cas de crise énergétique  
Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting  
Brederodestraat 21  
1000 Brussel

**Auteur** Platform tegen Energiearmoede

**Redactie** Margaux Feron, Senior Consultant, SIA Partners

**Coördinatie** Françoise Pissart, directeur  
**voor de Koning** Pascale Taminaux, senior projectcoördinator  
**Boudewijnstichting** Nathalie Troupée, projectmedewerkster

**Grafisch ontwerp** Kaligram  
**en layout**

Deze uitgave kan gratis worden gedownload van onze website [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

**Dépôt légal** D/2848/2024/16

**Numéro de commande** 3972

April 2024

Met de steun van de Nationale Loterij