

# COMMISSIE VOOR DE REGELING VAN HET ENERGIEBELEID IN HET BRUSSELS- HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## ADVIES (BRUGEL-ADVIES-2023|219-376)

over het ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 oktober 2007 tot vaststelling van de specifieke criteria en de procedure voor de toekenning van het statuut van beschermde klant door de Reguleringscommissie voor Energie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Opgesteld op basis van artikel 30bis §2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingevoegd bij artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006.

19/12/2023

# Inhoudsopgave

1	Wettelijke basis.....	2
2	Inleiding.....	2
3	Analyse en ontwikkeling.....	3
3.1	Context en achtergrond.....	3
3.2	Belangrijkste wijzigingen in de ontwerpbeschikking.....	4
3.2.1	Aanpassing van financiële voorwaarden .....	4
3.2.2	Verduidelijking van administratieve voorwaarden .....	5
3.2.3	Samenhang, leesbaarheid, toegankelijkheid, evenredigheid en redelijkheid van de procedure 6	
3.2.4	Specifieke opmerkingen.....	8
3.3	Analyse van artikelen.....	10
3.4	Personeel en IT-ontwikkeling.....	12
4	Conclusies .....	13

## I Wettelijke basis

Artikel 30bis §2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingevoegd bij artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006, bepaalt dat :

*"BRUGEL is belast met enerzijds de taak om de overheid te adviseren over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt en anderzijds met de algemene taak om toezicht te houden-en controle uit te oefenen op de toepassing van de relevante ordonnanties en decreten.*

*BRUGEL is verantwoordelijk voor de volgende taken:*

*...*

*2° op eigen initiatief of op verzoek van de Minister of de Regering onderzoeken en studies uitvoeren of adviezen geven in verband met de elektriciteits- en gasmarkt;*

*... "*

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de minister.

In een brief ontvangen op 20 november 2023, heeft de Minister bevoegd voor het water- en energiebeleid BRUGEL gevraagd om een advies uit te brengen over het ontwerp van besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 oktober 2007 tot precisering van de specifieke criteria en de procedure voor de toekenning van het statuut van beschermde klant door de Reguleringscommissie voor Energie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

## 2 Inleiding

De algemene doelstelling van dit project is om een advies uit te brengen over het ontwerpbesluit van de beschermde klant om het in overeenstemming te brengen met de gas- en elektriciteitsordonnanties naar aanleiding van de wijzigingen van deze ordonnanties in 2022 en om de procedure voor de erkenning van het statuut door BRUGEL te verduidelijken.

Als openbare instelling die het statuut van beschermde klant toekent aan bepaalde rechthebbenden, geeft BRUGEL haar mening als regulator maar ook als speler die rechtstreeks betrokken is bij de toekenningsprocedure.

Bovendien werd BRUGEL niet vooraf geraadpleegd bij het opstellen van dit besluit.

## 3 Analyse en ontwikkeling

### 3.1 Context en achtergrond

De Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, artikel 25f5, zoals gewijzigd op 17 maart 2022 (hierna de "electriciteitsordonnantie" genoemd):

In de electriciteitsordonnantie is de status van "beschermd klant" vastgelegd, waardoor particuliere eindafnemers met schulden "beschermd" kunnen worden tegen afsluiting na vroegtijdige beëindiging van het leveringscontract wegens wanbetaling. Erkenning als "beschermd klant" maakt opschorting van het leveringscontract, opschorting van de contractbeëindigingsprocedure en tijdelijke levering door de noodleverancier tegen het sociale tarief mogelijk. Dit statuut kan op verschillende manieren worden aangevraagd: door automatische overdracht geïnitieerd door de leverancier, op aanvraag bij de noodleverancier, op aanvraag bij het OCMW, op aanvraag bij BRUGEL. Elke toegangsweg komt overeen met verschillende toegangsvoorwaarden.

Het statuut kan bij BRUGEL worden aangevraagd op basis van financiële voorwaarden die worden vastgesteld in de vorm van een globaal inkomensplafond voor het huishouden: dit plafond varieert naargelang het aantal leden van het huishouden dat een inkomen ontvangt en het aantal personen ten laste.

Als onderdeel van de herziening van de electriciteitsverordening in 2022 zijn de bepalingen met betrekking tot deze criteria voor inkomen en huishoudensamenstelling herzien om de toegang tot de status te bevorderen.

- De inkomensniveaus waaronder het mogelijk is om een status aan te vragen, zijn verhoogd.
- Het begrip "samenstelling van het huishouden" is verduidelijkt om te bevestigen dat het criterium verwijst naar het aantal personen waaruit het huishouden bestaat, waarbij het begrip huishouden wordt opgevat in de zin van punt 30 van artikel 2 van de electriciteitsverordening. Deze wijziging heeft de reikwijdte van het criterium voor de samenstelling van het huishouden verduidelijkt: dit criterium wordt alleen gebruikt om het maximale inkomensniveau van het huishouden vast te stellen op basis van het aantal leden van het huishouden die een inkomen hebben en het aantal personen ten laste.
- Het mechanisme voor de jaarlijkse evaluatie door BRUGEL van de prijzen die worden aangerekend aan de eindafnemers en de impact van de wijzigingen van deze prijzen op het aantal gezinnen dat wordt erkend als beschermd afnemer, werd toegevoegd. Op basis van de resultaten van deze evaluatie is de Regering bevoegd om de inkomensvoorwaarden voor toegang tot het statuut van beschermd klant te wijzigen.

Verordening van 1<sup>er</sup> april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt, artikel 20quinquies gewijzigd op 17 maart 2022 (hierna de "Gasverordening"):

De Gasverordening, zoals gewijzigd in 2022, bevat gelijkwaardige bepalingen als de Electriciteitsverordening voor huishoudelijke afnemers met betrekking tot de levering van gas.

Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende de nadere bepaling van de specifieke criteria en de procedure betreffende de toekenning van het statuut van beschermd afnemer door de Reguleringscommissie voor energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna: "Besluit beschermd klant") :

Het Besluit beschermd klant legt de procedure vast die van toepassing is op de erkenning van het statuut van "beschermd klant" bij BRUGEL. Het Besluit bevat een reeks details over de praktische procedures voor het aanvragen en onderzoeken van verzoeken.

## 3.2 Belangrijkste wijzigingen in de ontwerpbeschikking

### 3.2.1 Aanpassing van financiële voorwaarden

Als gevolg van de herziening van de financiële voorwaarden voor toegang tot het statuut van beschermde klant bij de wijziging van de elektriciteits- en gasordonnanties in 2022, moet het Besluit beschermde klant worden bijgewerkt om in overeenstemming te zijn met de ordonnanties. De Regering is ook gemachtigd om deze inkomensvoorwaarden te wijzigen op basis van de jaarlijkse evaluatie van BRUGEL.

Voor zover de evaluatie, die betrekking heeft op het jaar 2022, concludeert dat de inkomstenvereisten zoals vastgelegd in de elektriciteits- en gasordonnanties nog steeds relevant zijn, stelt het ontwerpbesluit voor om deze te handhaven.

Ter herinnering, de tekst is als volgt: §1<sup>er</sup>. *Het totale inkomen van het huishouden dat het statuut van beschermde klant aanvraagt, mag tijdens hetzelfde belastingjaar niet hoger zijn dan de som van 37.600 euro ... Voor huishoudens waarvan minstens twee leden op de dag van de aanvraag beroepsinkomsten in de zin van het Wetboek Inkomstenbelasting ontvangen, wordt dit bedrag verhoogd tot 52.600 euro.*

Concreet zal een alleenstaande met twee kinderen ten laste op 1/11/2023, rekening houdend met de stijging van de prijsindex, in aanmerking komen voor €45.568<sup>1</sup> belastbaar inkomen. Dit komt overeen met 80%<sup>2</sup> van de Brusselse huishoudens in een gelijkaardige gezinssituatie. In het geval van een gezin met twee of meer inkomens en twee kinderen, mag het gezinsinkomen niet hoger zijn dan €61.804 belastbaar, d.w.z. 90% van de huishoudens.

Hieruit kunnen we snel afleiden dat een sociale maatregel waarvoor 80% van de huishoudens in aanmerking komt, een niet-gerichte maatregel is en bijgevolg, een maatregel die zijn doel niet bereikt, namelijk de meest kwetsbare huishoudens beschermen tegen een spiraal van brandstofarmoede.

Dit inkomensplafondcriterium zou ook kunnen leiden tot het ontstaan van een buitenkansseffect, waarbij een groot aantal huishoudens die aan deze inkomensvoorwaarden voldoen een schuld bij de leverancier zouden kunnen "creëren" om van de maatregel te kunnen profiteren.

Concreet is de situatie complexer dan ze lijkt, en om onze beweringen te staven verwijzen we naar de statistieken van het BRUGEL-scorebord voor beschermde klanten : <sup>3</sup>

Op 1/11 had het departement 1.384 aanvragen ontvangen, waarvan er 913 waren toegekend, een percentage van 66%.

Als we kijken naar de inkomenscategorie van deze huishoudens die profiteren van de maatregel, zien we dat slechts 21% van de huishoudens een inkomen van meer dan €30.000 heeft. De meerderheid van de rechthebbende huishoudens, 51%, heeft een inkomen tussen €15.000 en €30.000.

We zijn dus nog ver verwijderd van een tsunami van aanvragers met een hoog inkomen.

---

<sup>1</sup> [Brugel - Wie komt in aanmerking voor de status van beschermde cliënt?](#)

<sup>2</sup> Bron Statbel: totaal netto belastbaar inkomen - inkomensjaar 2021. Het is belangrijk om te specificeren dat het het inkomen voor het jaar 2021 in aanmerking wordt genomen om het criterium met betrekking tot de financiële omstandigheden van het huishouden te controleren.

<sup>3</sup> [Microsoft Power BI](#)

Bovendien, als we het probleem kwalitatief analyseren, realiseren we ons dat veel aanvragen met inkomens die flirten met de maximaal toegestane inkomens bestaan uit meerdere volwassenen met een inkomen. Naast het vervangingsinkomen van één ouder is er het "bescheiden" inkomen van de kinderen. Het totale bedrag van deze inkomens kan als hoog worden beschouwd, maar gezien de bedragen die voor energie in rekening worden gebracht, kunnen deze huishoudens in een situatie van brandstofarmoede terechtkomen. De status van beschermde klant en het sociale tarief zullen hen helpen om een schuldenpiraal te vermijden.

Men mag ook niet vergeten dat de toegang tot bescherming vrijwillig is. Dit gebeurt niet automatisch via het BRUGEL-kanaal.

Als gevolg daarvan activeren veel mensen die in aanmerking komen (gepensioneerden, alleenstaande vrouwen met een inkomen en kinderen, huishoudens met één inkomen, enz.) hun rechten niet. Energie wordt gezien als essentieel voor deze huishoudens. Als ze hun rekening niet betalen, lopen ze een groter risico om van energie verstoken te blijven en dus van een essentieel goed zoals huisvesting of water. Voordat deze huishoudens hun rekening ontvangen, plannen ze dus vooruit en onderhandelen ze met hun leverancier over een betalingsregeling.

Er moet ook rekening worden gehouden met het stigmatiserende effect van elke hulpvraag, de wens om zichzelf te helpen, de weigering om afhankelijk te zijn van sociale bijstand en beschouwd te worden als bijstandtrekker, en de wens om geen verantwoording af te hoeven leggen of niet gecontroleerd te worden. In tegenstelling tot het federale sociale tarief, dat "onzichtbaar" is omdat het via de commerciële leverancier wordt toegekend, vereist het statuut van beschermde klant een overstap naar de netbeheerder, waardoor het precaire statuut tot op zekere hoogte "zichtbaar" is.

Er moet ook worden vermeld dat het voor een huishouden niet gemakkelijk is om de maatregel te begrijpen nadat deze is toegekend, d.w.z. om elke maand zowel de rekeningen van de commerciële leverancier als die van de netwerkbeheerder te betalen.

**Gezien het aantal aanvragers in 2023 en de aard van de ontvangen aanvragen, besluit BRUGEL dat de inkomensplafonds gepast zijn en zal ze de ontwikkeling van de toekenning van de status van beschermde klant via haar kanaal blijven volgen.**

### 3.2.2 Verduidelijking van administratieve voorwaarden

In overeenstemming met de wijziging van de elektriciteits- en gasverordening in 2022 met betrekking tot het toepassingsgebied van het criterium voor de samenstelling van het huishouden, worden alle verwijzingen naar administratieve documenten die moeten worden verstrekt, aangevuld met een alternatief wanneer de mogelijkheid om officiële documenten te verstrekken ontbreekt. De vereiste om de nationale registratienummers van de leden van het huishouden te verstrekken, is ook geschrapt, omdat deze onnodig is voor de beoordeling van het aantal personen in het huishouden en residentiële eindklanten die niet over dergelijke nummers beschikken, uitsluit van toegang tot het statuut, zelfs als ze voldoen aan de voorwaarden inzake schuld en inkomen om te worden erkend als beschermde klant.

De intentie van de wetgever is het bereiken van een overeenstemming van het Besluit met de verordeningen en het bijdragen aan de toegang tot het statuut van beschermde klant voor huishoudens die niet in het Rijksregister geregistreerd staan.

Deze positie bemoeilijkt echter de administratieve verwerking van de aanvragen voor BRUGEL, die het rijksregister van de aanvrager moet kennen om, na de benodigde toestemming, de beschikbare elektronische gegevens op te vragen die aangeboden worden bij de regionale dienstenintegrator.

Bovendien heeft BRUGEL, om te beantwoorden aan deze maatstaf van toegankelijkheid van het recht op de maatregel voor personen die niet in het bezit zijn van een nationaal registratienummer, haar interne procedure voor toekenning aangepast en hebben huishoudens de mogelijkheid, indien zij geen beroep kunnen doen op de bevoegde administratieve instanties, een verklaring op erewoord in te vullen die vermeldt dat zij aan de voorwaarden van toekenning voldoen.

Derhalve concludeert BRUGEL dat het verwijderen van het verstrekken van het nationale register van de aanvrager niet gepast is, aangezien dit hem feitelijk verhindert gebruik te maken van de regionale dienstenintegrator.

### 3.2.3 Samenhang, leesbaarheid, toegankelijkheid, evenredigheid en redelijkheid van de procedure

De regering voert hiervoor de volgende redenen aan:

Eenzijds is het statuut van beschermd klant een recht: zodra een huishouden aan de voorwaarden voor bescherming voldoet en het statuut aanvraagt, heeft BRUGEL - als administratief orgaan belast met de erkenning van het statuut - geen enkele discretionaire bevoegdheid om de aanvraag in te willigen of om voorwaarden toe te voegen om de bescherming te activeren. Op voorwaarde dat het onderzoek van het dossier bevestigt dat aan de voorwaarden voor het statuut is voldaan, moet BRUGEL de aanvrager als beschermd erkennen. Het ontwerpbesluit verduidelijkt dat BRUGEL oordeelt op basis van de elementen die rechtstreeks nodig zijn om de naleving van de toegangsvoorwaarden te beoordelen. De residentiële eindklanten hebben het recht om beschermd te worden als ze voldoen aan de vereisten die door de gewestelijke wetgever in de ordonnanties zijn vastgelegd.

Anderzijds werden **de mogelijkheid die aan BRUGEL werd gegeven om aan derde administraties te vragen om informatie over het huishouden in te winnen (art. 9, § 1<sup>e</sup>, laatste alinea), alsook de verplichting die aan het huishouden werd opgelegd om BRUGEL "standaard" te machtigen om alle informatie op te vragen die het nodig acht om de aanvraag te onderzoeken (art. 13), geschrapt. BRUGEL moet immers uitspraak doen op basis van de informatie die door de aanvrager wordt verstrekt: als een element ontbreekt, kan het aanvullende informatie vragen aan de aanvrager, die verantwoordelijk is voor het verstrekken van de informatie die nodig is voor het onderzoek van de aanvraag.**

Op dit punt omvat de analyse van BRUGEL de juridische benadering en die met betrekking tot het niet-gebruiken van rechten.

- **Juridische benadering**

De schrapping van artikel 9, § 1<sup>e</sup>, laatste lid, maar ook de nieuwe versie van artikel 7, dat bepaalt dat de aanvrager bepaalde documenten bij zijn aanvraagformulier moet voegen, zijn niet in overeenstemming met de ordonnantie van 17 juli 2020 tot waarborging van het beginsel van eenmalige gegevensverzameling bij de werking van diensten en organen die onder bepaalde taken van de overheid vallen of deze uitvoeren, en tot vereenvoudiging en harmonisatie van elektronische en papieren formulieren. Deze ordonnantie stelt het "Once Only"-principe in, dat burgers moet garanderen dat gegevens die al beschikbaar zijn in een authentieke bron niet opnieuw aan een Brusselse overheidsinstantie moeten worden meegedeeld<sup>4</sup>. Deze ordonnantie is van toepassing

---

<sup>4</sup> Art. 2 besluit van 17 juli 2020.

op alle overheidsinstanties, waarbij dit begrip ruim wordt opgevat en ook BRUGEL omvat<sup>5</sup>. Ze bepaalt dat de openbare overheden, na daartoe de nodige toelating te hebben verkregen, de beschikbare elektronische gegevens die door de gewestelijke dienstenintegrator worden aangeboden, afhalen bij deze laatste<sup>6</sup>. Zodra deze toegang is verkregen, mogen ze deze gegevens niet meer rechtstreeks bij de burgers verzamelen<sup>7</sup>. BRUGEL moet zich dus schikken naar dit bevel en de documenten die nodig zijn om de aanvragen voor het statuut van beschermde klant te onderzoeken, zoveel mogelijk op deze manier verkrijgen.

- Artikel 7 van het Besluit beschermde klanten zou dus moeten bepalen dat als BRUGEL deze documenten via authentieke gegevensbronnen kan verkrijgen, zij er een beroep op moet doen (en niet alleen als het dossier onvolledig is, zoals was bepaald in artikel 9, § 1<sup>er</sup>, laatste lid). Het artikel moet de mogelijkheid behouden voor de aanvrager om een verklaring op erewoord in te dienen.
- Ten slotte is BRUGEL van mening dat de schrapping van artikel 13 de toegang tot authentieke bronnen niet verhindert en welkom is. Dit artikel voorzag namelijk in een "standaard" toestemming van de aanvragers, zodat BRUGEL alle informatie kon verkrijgen die zij nodig achtte om de aanvraag te onderzoeken. BRUGEL is van mening dat een dergelijke bepaling niet in overeenstemming is met de GDPR, die vereist dat toestemming een "vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting is waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een duidelijke positieve handeling te kennen geeft in te stemmen met de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens"<sup>8</sup>. Een vermoeden voldoet niet aan deze definitie. BRUGEL is van mening dat de rechtmatigheid van de verwerking gebaseerd is op artikel 6, § 1<sup>er</sup>, e), van de RGPD, dat bepaalt dat de verwerking rechtmatig is als ze "noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag die aan de verantwoordelijke voor de verwerking is opgedragen", wat hier het geval is, en zonder dat het nodig is om dit in het besluit te herhalen.

- **Niet-gebruik van rechten**

Het Federale Platform tegen Armoede en Sociale Uitsluiting merkt op dat "Geen toegang hebben tot en geen gebruik maken van rechten - of 'non-take-up' - een realiteit is waarvan de omvang groter is dan algemeen wordt gedacht en die vooral mensen treft die in armoede leven. Er zijn veel redenen voor en veel manieren om dit aan te pakken.

In een Franse studie<sup>9</sup> over dit onderwerp werden de belangrijkste oorzaken van non-take-up als volgt geïdentificeerd:

- Gebrek aan informatie, 44% van de respondenten

---

<sup>5</sup> Het begrip omvat ook rechtspersonen aan wie de uitvoering van bepaalde taken van openbare dienst of van algemeen belang is toevertrouwd door een wetgevende norm die aangelegenheden regelt die tot de bevoegdheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren (art. 3, 1<sup>o</sup>, g), van de ordonnantie van 17 juli 2020).

<sup>6</sup> Art. 6, § 1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, van de ordonnantie van 17 juli 2020, deze integrator is opgericht door de ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting en de organisatie van een gewestelijke dienstenintegrator. Zodra toegang tot deze integrator is verkregen, kunnen deelnemende overheidsdiensten niet langer rechtstreeks gegevens opvragen bij andere deelnemende overheidsdiensten of bij burgers (art. 5, § 3, van de ordonnantie van 8 mei 2014).

<sup>7</sup> Art. 6, § 1<sup>er</sup>, lid 2, van de Ordonnantie van 17 juli 2020.

<sup>8</sup> Art. 4, 11) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

<sup>9</sup> [Hoe niet-gebruik van sociale uitkeringen bestrijden | vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr)



- Te complexe of tijdrovende procedures, 25%.
- De behoefte aan autonomie, 19
- Geen negatieve gevolgen ondervinden, 7%.
- De steun en regelingen bieden financieel weinig: 3%.
- Overige, 2%.

In het licht van deze cijfers, en om de toegang tot de maatregel te optimaliseren en de administratie te vereenvoudigen, moet al het mogelijke worden gedaan om de toegang tot rechten te automatiseren, vooral wanneer het gaat om een bevolking die het risico loopt om in armoede te vervallen.

Om deze opmerkingen te staven met gegevens over beschermde klanten, kanaal BRUGEL, is het nodig om te kijken naar het percentage dossiers dat als onontvankelijk (onvolledige dossiers) wordt geclassificeerd. In 2021 was 46% van de dossiers onontvankelijk, tegenover 32% in 2023.

Dit verschil kan worden verklaard door het feit dat in 2021 de inkomensplafonds nog niet waren verhoogd en er dus alleen werd gemikt op sociale categorieën met een laag inkomen (voornamelijk vervangingsinkomens). Vanaf 2022 was de maatregel, gezien de verhoging van deze plafonds (zie hierboven), ook gericht op huishoudens met een inkomen uit arbeid en die dus beter bekend zijn met de administratieve procedures. Het zijn deze huishoudens die helpen om het percentage aanvragen dat niet gehonoreerd kan worden, te verminderen.

Ondanks de toename van het aantal aanvragen in 2023, daalde de verwerkingstijd van 7,3 dagen in 2021 naar 3,3 dagen in 2023.

Daarom vergroot het inschakelen van een derde partij voor het verkrijgen van de administratieve documenten die nodig zijn voor de status van beschermde klant niet alleen de toegang tot de wet en de status, maar kan het ook de verwerkingstijd van de aanvraag verkorten. Dit is allemaal in het voordeel van de aanvrager.

**Bijgevolg handhaaft BRUGEL haar verzoek om toegang tot Fidus, ook al worden de artikelen 9 en 13 van het besluit geschrapt. Het besluit van 8 mei 2014, dat Fidus opricht, stelt de toegang niet afhankelijk van het feit dat een rechtsgrondslag die verwijst naar de dienstintegrator wordt verstrekt telkens wanneer een overheidsinstantie moet worden voorzien van een document dat toegankelijk is via deze databanken.**

### 3.2.4 Specifieke opmerkingen

#### 3.2.4.1 Herinnering in plaats van ingebrekestelling

Om in aanmerking te komen voor de status van beschermde klant, moet er aan twee essentiële voorwaarden worden voldaan: voldoen aan de inkomensgrenzen (zie hierboven) en een schuld hebben bij uw huidige leverancier.

Met betrekking tot deze schuldvoorwaarde bepalen de verordeningen dat het recht op bescherming in werking treedt door een ingebrekestelling.

Sinds januari 2022 heeft de Brusselse wetgever echter, als gevolg van speciale maatregelen naar aanleiding van de oorlog in Oekraïne, de ingebrekestelling vervangen door een herinnering. Praktisch gezien betekent dit dat de aanvrager, als hij aan de financiële voorwaarden voldoet, bescherming kan genieten vanaf de ontvangst van de eerste herinnering, d.w.z. 7 dagen nadat de factuur verschuldigd is, in plaats van 14 dagen voor de ingebrekestelling.

Volgens een interne telling van BRUGEL wordt 25% van de aanvragen ingediend met een herinneringsbrief.

De voorwaarde van een herinnering is een stap voorwaarts in de strijd tegen de spiraal van energieschulden.

De overgrote meerderheid van de aanvragen wordt gedaan na ontvangst van een eindafrekening. Het huishouden analyseert heel snel zijn financiële draagkracht om deze factuur al dan niet te betalen. Met de herinnering die vergezeld gaat van het aanvraagformulier voor een beschermd statuut van BRUGEL, begrijpt het huishouden snel dat er een oplossing bestaat om zijn betalingsmoeilijkheden op te lossen. Hoe sneller de beslissing wordt genomen, hoe groter de kans dat de schuld met succes wordt terugbetaald.

In de praktijk had 43% van de huishoudens die de status hadden gekregen, in 2023 een schuld van meer dan 800 euro.<sup>10</sup> Met zo'n hoge schuld moet er prioriteit worden gegeven aan het snel aflossen ervan.

In het geanalyseerde ontwerpbesluit voor beschermde klanten wordt niet langer verwezen naar een herinnering. Er zijn geen wijzigingen aangebracht in de tekst van 2007.

Bijgevolg zijn, naast de impact met betrekking tot het effect van de uitgestelde toegang tot de bescherming als gevolg van de verlenging van de termijnen, alle communicatie met betrekking tot het statuut van de beschermde klant via BRUGEL onderworpen aan nieuwe aanpassingen. Deze omvatten het aanvraagformulier voor het statuut dat door de leveranciers bij de herinnering/ingebrekestelling wordt gevoegd, de websites van de regulator, de leveranciers, de verenigingen, enz. Bijna 30% van de binnenkomende dossiers wordt ingediend via OCMW's, diverse verenigingen, lokale overheden, enz.

Bovendien heeft in december een grote communicatiecampagne van Leefmilieu Brussel en BRUGEL plaats gevonden om de Brusselse gezinnen te informeren over de beschikbare energiesubsidies. De huidige criteria om in aanmerking te komen voor het statuut zijn herhaald, met name het recht om van de maatregel te profiteren zodra een herinnering wordt ontvangen. In de ogen van de huishoudens kan deze communicatie niet erg geloofwaardig of relevant overkomen als de voorwaarden om in aanmerking te komen over enkele weken worden gewijzigd.

Hoe kan deze regionale beschermingsmaatregel dan worden geïntegreerd door sociale actoren, huishoudens en derden als de voorwaarden voor toekenning periodiek worden gewijzigd, als de maatregel niet transparant en duidelijk is en onzekerheid creëert voor aanvragers?

De terugkeer naar de ingebrekestelling als voorwaarde voor het verlenen van toegang kan een stap terug lijken, terwijl het einde van het sociale BIM-tarief op 1/07/2023, dat 14% van de Brusselse gezinnen treft, en het uitgestelde effect van de regularisatiefacturen in perioden met hoge prijzen, eerder vooruitgang zouden vereisen.

**Bijgevolg vraagt BRUGEL bij de herziening van de beschikking dat de herinnering de ingebrekestelling vervangt als voorwaarde voor de toekenning.**

### 3.2.4.2 Indexering van maximumbedragen

Het voorliggende ontwerpbesluit past de inkomensplafonds aan in §1<sup>er</sup> van artikel 3 van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 oktober 2007 tot vaststelling van de specifieke criteria en de procedure voor de toekenning van het statuut van beschermde klant door de

---

<sup>10</sup> [Microsoft Power BI](#)

Reguleringscommissie voor Energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dankzij deze inkomensplafonds kunnen kandidaat-huishoudens het statuut van beschermde klant krijgen, op voorwaarde dat hun inkomen lager ligt. Door deze aanpassingen zijn de bedragen van deze plafonds in overeenstemming gebracht met de aanpassingen aan artikel 25septies van de elektriciteitsordonnantie, die in april 2022 in werking zijn getreden.

De aanpassing van deze bedragen moet echter ook gepaard gaan met de aanpassing, in §2 van artikel 3 van het besluit, van de oorspronkelijke spilindex die gebruikt wordt als referentie voor de indexering ervan. Deze oorspronkelijke spilindex is in feite verouderd, aangezien hij verwijst naar een situatie in 2007. Daarom moet in §2 van artikel 3 de volgende aanpassing worden gemaakt:

"2 Deze bedragen zijn gekoppeld aan wijzigingen in de prijsindex volgens het mechanisme dat is vastgelegd in de wet van 2 augustus 1971. De oorspronkelijke spilindex is 116,04 (basis 2013 = 100)."

**BRUGEL is van mening dat de initiële spilindex die in april 2022 werd bereikt, moet worden gebruikt, namelijk de index 116,04 (basis 2013 = 100), de maand waarin de bepalingen van artikel 25septies van de elektriciteitsordonnantie tot aanpassing van de genoemde inkomensplafonds in werking traden. Het is trouwens deze initiële spilindex van 116,04 (basis 2013 = 100) die momenteel door BRUGEL wordt gebruikt om de bedragen van de inkomensmaxima te indexeren, in afwachting van een aanpassing van het besluit.**

### 3.3 Analyse van artikelen

Enkel artikels die BRUGEL becommentarieert, worden in deze rubriek opgenomen.

Artikelen	Opmerkingen BRUGEL
In de Nederlandse versie van de tekst wordt de term "Afnemer" gebruikt.	Moet worden vervangen door " <b>Beschermde KLANT</b> ".
Art 3, § 2 Deze bedragen zijn gekoppeld aan de evolutie van de prijsindex volgens het mechanisme bepaald door de wet van 2 augustus 1971. De initiële spilindex is 428,54, d.i. de index van augustus 2007.	Te vervangen door : De oorspronkelijke centrale index is <b>116,04 (basis 2013 = 100)</b> ".
<p>Art. 7 Residentiële klanten moeten de volgende documenten bij hun aanvraagformulier voegen:</p> <p>1° Een kopie van het aanslagbiljet met betrekking tot de inkomsten voor het referentiejaar of het jaar voorafgaand aan de aanvraag, of anders een ondertekende verklaring op erewoord, voor echt verklaard, waarin staat dat geen inkomsten zijn, of de aard en het bedrag van alle inkomsten die de afgelopen twaalf maanden zijn ontvangen, samen met eventuele bewijsstukken;</p>	<p>De formulering van dit artikel suggereert dat de kandidaat zowel zijn loonfiches als een verklaring op eer moet opsturen. Als de kandidaat over zijn loonfiches beschikt, vindt BRUGEL het niet nodig om een verklaring op eer op te leggen. <b>corrigeren : "(...) of anders, elk ander bewijs van inkomsten over de afgelopen twaalf maanden. Indien er geen inkomsten zijn, een verklaring op erewoord, voor echt verklaard, waarin staat dat er geen inkomsten zijn."</b></p> <p>Met het oog op administratieve vereenvoudiging vraagt BRUGEL dat het bewijs van inkomsten over een <b>termijn van 6 maanden wordt geleverd</b>.</p>

<p>Art 7§.4° Een kopie van de ingebrekestelling bedoeld in de artikelen 25sexies, §1<sup>er</sup> van de elektriciteitsordonnantie en 20quater, §1<sup>er</sup>, van de gasordonnantie.</p>	<p>Ingebrekestelling vervangen door <a href="#">herinnering</a></p> <p>Het certificaat van het kinderbijslagfonds voor kinderen ouder dan 18 ontbreekt. Dit document moet worden aangevraagd zodat het volwassen kind als ten laste zijnde kan worden geteld.</p>
<p>Art 9 §1 Om ontvankelijk verklaard te worden, moet het verzoek van de residentiële klant ondertekend zijn en vergezeld zijn van alle documenten vereist in artikel 7.</p> <p>Indien het dossier onvolledig is, zal Brugel, binnen de tien dagen na ontvangst van het verzoek, de residentiële klant op de hoogte brengen van de ontbrekende elementen van het dossier en hem uitnodigen om zijn verzoek aan te vullen en de ontbrekende elementen te bezorgen.</p>	<p>Dit artikel beantwoordt ook niet aan de opdracht Once only, want het bepaalt dat BRUGEL alleen een beroep doet op de administratieve diensten wanneer het dossier onvolledig is. BRUGEL moet hier echter standaard beroep op doen.</p>
<p>Art 9.§1<sup>er</sup> Indien het dossier onvolledig is, zal Brugel, binnen de tien dagen na ontvangst van de aanvraag, de residentiële klant op de hoogte brengen van de ontbrekende elementen van het dossier en hem uitnodigen om zijn aanvraag aan te vullen en de ontbrekende elementen te bezorgen.</p>	<p>Specificeer "<a href="#">10 kalenderdagen</a>"</p>
<p>Art 9. §2 Als het dossier volledig is, beslist Brugel op basis van de aanvraag binnen de twintig dagen na ontvangst ervan.</p>	<p>Specificeer "<a href="#">20 kalenderdagen</a>"</p>
<p>Art 9.§2 Brugel brengt de aanvrager per <b>aangetekend schrijven</b> op de hoogte van de beslissing om het statuut van beschermde klant toe te kennen.</p>	<p>BRUGEL ziet geen belang voor het huishouden om de erkenning van de status aangetekend te versturen. Een eenvoudige brief volstaat om de aanvrager te informeren dat de status is toegekend. De <a href="#">aangetekende zending verwijderen</a>.</p> <p>Als de aanvraag wordt geweigerd of niet ontvankelijk is, moet deze nog steeds aangetekend worden verzonden.</p>
<p>Art 9 § 2 De beslissing tot toekenning van het statuut van beschermde klant wordt door Brugel per aangetekend schrijven aan de aanvrager en <b>aan de commerciële leverancier betekend</b>.</p>	<p>BRUGEL ziet er geen belang in om de leverancier op de hoogte te brengen van de toekenning van het statuut van beschermde klant. Nadat BRUGEL de lijst met toekenningen aan SIBELGA heeft meegedeeld, stuurt deze laatste de betrokken leverancier een scenario "Overschakelen naar SOLR" voor de overname van het punt.</p> <p><a href="#">Deze verwijzing moet worden verwijderd</a></p>

<p>Art 9, § 2 Indien het dossier onvolledig is, wordt de beslissing van onontvankelijkheid binnen de twintig dagen na ontvangst per aangetekend schrijven aan de verzoeker betekend met vermelding van alle elementen, formaliteiten, documenten of bewijsstukken die vereist zijn om het verzoek ontvankelijk te maken.</p> <p>De aanvrager beschikt over een termijn van één maand vanaf de ontvangst van de kennisgeving van onontvankelijkheid van Brugel om Brugel de gevraagde aanvullende informatie toe te sturen. Na deze termijn is de aanvraag onontvankelijk.</p>	<p>In dit stadium wordt er geen "onontvankelijkheid"-beslissing genomen. De aanvrager ontvangt een eenvoudige brief van BRUGEL waarin hem wordt gevraagd zijn dossier aan te vullen. De ontbrekende documenten worden in de brief opgesomd.</p> <p>Vervang "niet-ontvankelijkheidsbeslissing" door "onvolledigheidsbrief".</p> <p>Momenteel beschikt de aanvrager over een termijn van 5 weken. BRUGEL stelt voor om deze termijn te behouden.</p> <p>Vervang "een maand" door "5 weken".</p>
<p>Art. 10. De beslissing tot erkenning van het statuut van beschermde afnemer wordt binnen de vijf dagen door Brugel betekend aan de aanvrager en aan de commerciële leverancier, de leverancier in laatste instantie en de diensten waarnaar de aanvrager in zijn aanvraagformulier verwijst.</p>	<p>"Commerciële leverancier" schrappen (zie motivering hierboven)</p>

### 3.4 Personeel en IT-ontwikkeling

Op 1<sup>er</sup> december 2023 had BRUGEL 1.500 aanvragen voor het statuut van beschermde klant ontvangen. Deze dossiers worden behandeld door twee administratieve assistenten. Naast de administratieve verwerking beantwoordt de dienst beschermde klanten een groot aantal verzoeken om informatie met betrekking tot de bescherming van residentiële klanten, zowel op gewestelijk als op federaal niveau. Er zijn veel interacties met leveranciers, gezien de complexiteit van de terugvorderingsprocedures die zij hebben ingesteld en de complexiteit van de toegang tot het sociale tarief.

De complexiteit van de energiemarkt, gekoppeld aan de complexiteit van de persoonlijke, sociale en financiële situatie van aanvragers, betekent dat er steeds meer gedetailleerde expertise nodig is om aanvragen te verwerken, en dit vraagt om een krachtige IT-tool.

Als gevolg hiervan bemoeilijken wijzigingen in de procedure (termijnen, vereiste documenten, enz.) de verwerking van aanvragen en het verstrekken van informatie aan derden, om nog maar te zwijgen van de IT-kosten die gepaard gaan met de implementatie van de nieuwe bepalingen.

**BRUGEL is daarom van mening dat, met het oog op de optimalisatie van zowel menselijke als financiële middelen, niet-essentiële wijzigingen aan het huidige kader zoveel mogelijk moeten worden vermeden.**

## 4 Conclusies

De algemene doelstelling is om een advies in te dienen over het ontwerpbesluit van de beschermde afnemer om het in overeenstemming te brengen met de gas- en elektriciteitsordonnanties naar aanleiding van de wijzigingen van deze ordonnanties in 2022 en om de procedure voor de erkenning van het statuut door BRUGEL te verduidelijken.

Als openbare instelling die het statuut van beschermde klant toekent aan bepaalde rechthebbenden, geeft BRUGEL haar mening als regulator maar ook als speler die rechtstreeks betrokken is bij de toekenningsprocedure.

BRUGEL concludeert dat de voorgestelde inkomstenplafonds gepast zijn en zal de ontwikkelingen in de toekenning van de status van beschermde klant via haar kanaal blijven volgen.

Wat betreft de mogelijkheid die aan BRUGEL wordt gegeven om derde administraties te verzoeken om informatie over het huishouden te verkrijgen en de verplichting die aan het huishouden wordt opgelegd om BRUGEL "standaard" toestemming te geven om alle informatie op te vragen die zij nodig acht om het verzoek te onderzoeken, werden deze verwijzingen geschrapt. Niettemin handhaaft BRUGEL haar verzoek om toegang tot Fidus. De ordonnantie van 8 mei 2014 tot oprichting van Fidus stelt de toegang namelijk niet afhankelijk van het feit dat een rechtsgrondslag wordt verstrekt die verwijst naar de service-integrator telkens wanneer een overheidsinstantie een document moet ontvangen dat toegankelijk is via deze databanken.

Het ontwerpbesluit handhaaft de ingebrekestelling als voorwaarde voor de toekenning van het statuut. BRUGEL is van mening dat in de huidige context, met hoge facturen en het einde van het sociale tarief voor BIM's, deze beslissing een terugtrekking lijkt van de maatregel.

In het kader van de indexering van de inkomensplafonds is BRUGEL van mening dat de initiële spilindex die in april 2022 werd bereikt, moet worden gebruikt, namelijk de index 116,04 (basis 2013 = 100), de maand waarin de bepalingen van artikel 25septies van de elektriciteitsordonnantie tot aanpassing van de genoemde inkomensplafonds in werking zijn getreden. Het is overigens deze initiële spilindex van 116,04 (basis 2013 = 100) die momenteel door BRUGEL wordt gebruikt om de bedragen van de inkomensmaxima te indexeren, in afwachting van een aanpassing van het besluit.

Het zou ook **raadzaam zijn om duidelijke algemene beleidsrichtlijnen op te stellen voor deze regionale maatregel**. Het is niet mogelijk om het doelpubliek te vergroten door het inkomensplafond te verhogen en tegelijkertijd de toegang ertoe te beperken en te vertragen door de herinnering af te schaffen ten gunste van de ingebrekestelling als trigger voor het aanvragen van bescherming.

Op dezelfde manier beoogt het ontwerpbesluit een administratieve vereenvoudiging mogelijk te maken door middel van attesten op erewoord, terwijl ditzelfde ontwerp de mogelijkheid schrapt voor BRUGEL om een beroep te doen op Fidus voor toegang tot de gevraagde administratieve documenten. Zonder toegang tot Fidus bestaat het risico dat het aantal onvolledige dossiers zal toenemen en dat de procedure langer zal duren voor de aanvragers.

Door de politieke doelstellingen van deze gewestelijke maatregel te verduidelijken, zullen BRUGEL en de sociale actoren deze gewestelijke beschermingsmaatregel beter kunnen communiceren en promoten bij gezinnen die getroffen zijn door energiearmoede.

In het kader van de toekenning van het statuut vraagt BRUGEL om, met het oog op de optimalisering van de menselijke en financiële middelen, niet-essentiële wijzigingen van het huidige kader zoveel mogelijk te vermijden.