



# Aanpak energiearmoede Zonnebeke

## Evaluatie en aanbevelingen

### 1. INLEIDING

In 2011 werd de Westhoek erkend als lokale entiteit voor het FRGE (fonds ter reductie van de globale energiekost). De opstart van dit FRGE in de Westhoek is meteen een kans om energiearmoede lokaal in kaart te brengen en te werken aan een integrale en resultaatgerichte aanpak.

Daarom werkte Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen samen met de Provinciale Gebiedswerking Westhoek en in overleg met de stuurgroep FRGE een ondersteuningsaanbod uit voor de lokale besturen van de Westhoek om iets te doen aan de ergste energiearmoede.



Met dit project beogen we in samenwerking met de OCMW's uit de regio drie doelstellingen:

- Zicht krijgen op de energiearmoede in de gemeente: over wie gaat het? Wat zijn oorzaken en mechanismen waardoor mensen in energiearmoede terecht komen? Wat gebeurt er reeds?
- Er concreet iets aan doen: samen met de betrokkenen acties uitwerken om de energiekost te verminderen door zowel te werken op het energiedrag als op energiebesparende investeringen aan de woning.
- Structurele aanpak: als slot wensen we vanuit de opgebouwde ervaringen en in overleg met alle actoren komen tot structurele verbeterpunten voor de aanpak in de gemeente.

Dit project loopt over één jaar en wordt in 11 gemeenten in de Westhoek opgezet gespreid over drie jaar.

De gemeente Zonnebeke kwam tijdens het tweede jaar aan bod. Samenlevingsopbouw zette voor de uitvoering een deeltijdse opbouwwerker in, met name Mieke Spruytte. Naar de doelgroep toe presenteerde de opbouwwerker zich als "energiewerker".

## 2. ZICHT KRIJGEN OP DE ENERGIEARMOEDE – DE MEEST KWETSBARE DOELGROEP KENNEN EN BEREIKEN

Om de doelgroep van maatschappelijk kwetsbaren te bereiken, richtte de energiewerker zich specifiek naar de sociale dienst van het OCMW en de Lokale Advies Commissie (elektriciteit en gas). Daarnaast maakten we ook gebruik van acties om ons project bij de doelgroep bekend te maken.

### 2.1. VIA DOORVERWIJZING DIENSTEN

#### Wat?

Bij de start van het project werd aan de maatschappelijk werkers van de sociale dienst gevraagd om enkele namen van cliënten met energieproblemen en/of energieschulden door te geven aan de energiebuddy. Het project werd ook toegelicht aan de OCMW secretaris, de voorzitter van het OCMW, het diensthoofd van de sociale dienst en de verantwoordelijk voor de LAC. Ook de contactgegevens van mensen die op de LAC commissie verschenen en die begeleiding kunnen gebruiken, werden doorgegeven. Daarnaast kreeg ik ook de gegevens van een aantal mensen die hun budgetmeter niet tijdig opgeladen hadden. In het kader van sociale dakisolatie kreeg ik ook de gegevens van een aantal verhuurders en huurders die in aanmerking komen voor sociale dakisolatie.

#### Resultaten

- De maatschappelijk werkers verwezen 2 personen met een specifieke energieproblematiek door naar de energiewerker.
- Er werden 5 mensen doorverwezen die hun budgetmeter aardgas niet tijdig opgeladen hadden
- De gegevens van de 16 verschillende dossiers die op het LAC moesten komen werden doorgegeven.
- We kregen de contactgegevens van 15 eigenaar-verhuurders die hun woning verhuurden aan OCMW-clianten en wiens woning daardoor in aanmerking komt voor dakisolatie. We kregen ook de gegevens van de huurders van deze woning.
- We kregen de gegevens van 2 OCMW-clianten die ook eigenaar zijn van hun woning en mogelijk geïnteresseerd zijn in energiebesparende maatregelen.

#### Ervaringen

- De maatschappelijk werkers spraken hun cliënten met energieproblemen, energieschulden, ... aan. De opbouwwerker kreeg dan de namen door van deze mensen die akkoord gingen met een huisbezoek van de energiewerker.
- Bij die doorverwijzingen via de maatschappelijk werkers zaten enkele situaties die een specifieke opvolging nodig hebben, bijvoorbeeld mensen onder collectieve schuldenregeling.

## 2.2. VIA APARTE ACTIES VOOR BEKENDMAKING/REKRUTERING

De opbouwwerker nam deel aan de zitdagen voor de mensen die sociaal tarief krijgen van de mutualiteit. Gedurende twee namiddagen en twee voormiddagen konden mensen een leveranciersvergelijking laten maken en tips krijgen rond hun verbruik, premies, FRGE lening,... Indien ze dit wensten konden ze een afspraak maken voor een energiescan, om een energiemeter te laten plaatsen of om een extra huisbezoek om de overstap van de leverancier effectief te regelen. De energiewerker nam deze actie samen met de verantwoordelijke van het FRGE op zich.

Doordat er in de Nonnebossen nu ook permanente bewoning toegelaten is, zijn een aantal bewoners geïnteresseerd om hun muren te isoleren. Het gaat vooral om chalets, is dit een specifieke situatie. Daarom organiseerden we een infoavond rond (muur)isolatie voor chalets. We deden dit samen met ZonneWinDT, het FRGE, de dienst ruimtelijke ordening van de gemeente en de energiesnoeiërs. Naast een uitleg rond de isolatie werd ook bijkomende info gegeven rond de FRGE lening, de premies, aanvraag bouwvergunning en de werking van de energiesnoeiërs.

## 2.3. VIA ALGEMENE BEKENDMAKING

We maakten een flyer op met de contactgegevens van de energiebuddy en een korte uitleg over het project. Deze werd ter ondersteuning aan de maatschappelijk werkers gegeven. De flyer werd ook in de brievenbus gestoken bij iedereen die niet thuis gaf bij een huisbezoek.

Alle bewoners van de Nonnebossen kregen voorafgaand aan hun huisbezoek een brief in de bus met uitleg rond het project en met de aankondiging van een huisbezoek.

### Resultaten

Hoewel de flyer voor bekendheid zorgde, belden slechts enkele bewoners zelf naar de energiewerker om een afspraak vast te leggen.

### Ervaringen

- De flyer zorgt voor bekendheid bij de maatschappelijk werkers en kon aan mogelijke cliënten doorgegeven worden.
- Bij huisbezoeken waar niemand opendeed, werd de flyer gebust en deed zo dienst als visitekaartje. Op deze flyer werd ook aangegeven wanneer de energiewerker langs geweest was en met de vraag om te laten weten welk moment beter past voor een huisbezoek.

### 3. ACTIES VOOR GEDRAG EN/OF KWALITEIT VAN DE WONING

Om de energiekost te verminderen wilden we bij elke cliënt zowel werken op het gedrag als op mogelijke investeringen. Daarom startten we met hen een individueel traject waarbij we de eventuele LAC problematiek onderzochten, de werking van de budgetmeter toelichtten, hen probeerden te overtuigen om een energiescan uit te voeren en deze ook op te volgen door energiemeters te plaatsen, meterstanden te noteren,...

Tijdens de scan keken we zowel naar het gedrag van de bewoners als naar de kwaliteit van hun woning.

#### 3.1. INDIVIDUEEL TRAJECT BIJ MENSEN MET ENERGIEPROBLEMEN

De energiebuddy maakte met alle mensen die werden doorverwezen een afspraak voor een huisbezoek. Bij mensen die telefonisch niet bereikt konden worden, ging de energiewerker enkele keren langs in de hoop deze persoon thuis te vinden. Indien de persoon niet thuis was, werd er een kaartje nagelaten met de vraag om de energiewerker te contacteren om een afspraak te maken.

##### 3.1.1. Opvolging LAC

Bij diegene die op het LAC moesten komen probeerden we nog voor de zitting langs te gaan. Indien mogelijk werden een aantal problemen al opgelost. Bijvoorbeeld: het betalen van de openstaande schuld, het overstappen van leverancier, het opstarten van een betalingsplan. De informatie die tijdens het huisbezoek verzameld werd, werd doorgegeven naar de OCMW- verantwoordelijke voor de LAC commissie. Deze info werd mee op de commissie gebracht alvorens een beslissing werd genomen.

Na de LAC werd opnieuw contact opgenomen met de cliënt om het resultaat van de commissie mee te delen en verder uit te leggen. Tevens werd samen bekeken om de afspraken na te komen: het plaatsen van een budgetmeter, het opstarten van een afbetalingsplan...

##### Resultaten

In totaal kon de energiebuddy in 61% van die gevallen voorafgaand aan het LAC contacteren.

De overige 39 % konden ondanks herhaaldelijke pogingen niet gecontacteerd worden. Zij kregen een brief en folder met daarop de mogelijkheid om alsnog contact op te nemen.

In 72 % van de gevallen kon achteraf nog contact opgenomen worden om de beslissing van de LAC toe te lichten.

2 dossiers kwamen op beide LAC's: 1 hiervan was een dubbel dossier, zowel man als vrouw hadden een dossier. Dit werd als 1 dossier bekeken.

LAC	Aantal dossiers op LAC	Vooraf contact	Achteraf contact
21/03/2013	9	4	6
25/06/2013	9	7	7
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>13</b>

Vaak hadden de bewoners verschillende energieproblemen (zowel gedragsmatig als structurele mankementen aan de woning). Daarom zijn er meestal meerdere contactmomenten om samen werkbare oplossingen te vinden en op te starten. De tabel hieronder geeft dit weer.

	Aantal contactmomenten	Aantal mensen
	<b>1</b>	3
	<b>2</b>	1
	<b>3</b>	3
	<b>4</b>	2
	<b>5</b>	1
	<b>7</b>	1
	<b>11</b>	1
<b>totaal</b>	<b>33</b>	<b>12</b>

In totaal waren er 33 contactmomenten, zowel huisbezoeken, telefonische contacten (met uitzondering van het vastleggen van een afspraak) en contacten via mail. 21 hiervan waren huisbezoeken waaronder 3 energiescans.

Bij de meest kwetsbare mensen die leven in energiearmoede en/of energieonzekerheid merken we dat ze hun weg niet vinden in de complexiteit van het energievraagstuk. Wat je voor hen doet betekent dan ook veel en meteen een verandering ten goede voor de betrokkenen.

### Ervaringen

- Vaak zijn de telefoongegevens niet correct en bij sommigen ontbreken ze zelf. Toch is het telefoongesprek belangrijk om duidelijke informatie betreffende hun situatie te geven. Bij die mensen waarvan we geen telefoongegevens hadden, gingen we op goed geluk langs aan huis. Wat betekent dat dit vaak een vergeefse poging was.
- Het huisbezoek is nochtans erg belangrijk. Je ziet de situatie ter plaatse, kan uitleg geven, zoeken voor oplossing op maat. Je merkt meteen hoe de kwaliteit van de woning is, de temperatuur in de kamers, ziet of er veel toestellen aan staan. Daardoor kan je ook meteen, indien nodig, een aantal zaken regelen zoals de thermostaat beter instellen, ...
- Een aantal mensen wonen niet meer op het doorgegeven adres, het adres waarop hun schulden staan. Deze mensen zijn moeilijk op te sporen.
- Om te kunnen overgaan tot daadwerkelijke veranderingen in het gedrag van de bewoners en de structuur van hun woning zijn er verschillende bezoeken nodig. Vaak leven de mensen al in povere omstandigheden zodat werken op gedrag slechts een minimaal effect heeft en er vooral structurele veranderingen aan de toestand van de woning nodig zijn.
- Het is soms moeilijk om te werken op gedrag. Mensen in collectieve schuldbemiddeling of met grote schulden zijn soms moeilijk te motiveren. Hun situatie lijkt zo hopeloos dat dit voor hen het verschil niet maar maakt of ze hebben zelf geen zicht op de grote van hun schuld en zien dit niet in positieve zin evolueren.

### 3.1.2. Opvolging mensen met specifieke energieproblemen

Vanuit het OCMW werden er 2 dossiers doorgegeven van mensen met een uitgesproken energieprobleem.

### Resultaten

In het ene geval waren er 7 huisbezoeken waaronder een energiescan. De energiesituatie werd samen bekeken. De overstap van leverancier werd geregeld, een aantal mogelijkheden van het

grote verbruik werden geëlimineerd, de meterstanden werden bijgehouden,... Uiteindelijk werd er toch een nieuwe meter geplaatst. Het is nog afwachten of dit de oplossing is. Intussen werd ook een mutatie bij de sociale huisvestingsmaatschappij aangevraagd zodat de woning beter aansluit bij de woonnoden. Deze persoon wordt verder opgevolgd door de maatschappelijk werker.

In de andere situatie waren er 3 huisbezoeken waaronder een energiescan. Deze persoon wordt tevens verder opgevolgd door de maatschappelijk werker.

### Ervaringen

Beide mensen zijn al geruime tijd cliënt bij het OCMW en waren tevreden over de tot nu toe gekregen begeleiding. Dit waren complexe situaties waar de problematiek veel verder ging dan louter energieschulden. Deze situatie kan enkel met een intensieve begeleiding opgelost worden.

### 3.1.3. Contacten mensen niet opladingen budgetmeter

Vanuit het OCMW werd begin maart de lijst van de niet opladingen budgetmeter aardgas. Hierop stonden 4 mensen.

### Resultaten

Bij 2 mensen kon een huisbezoek afgelegd worden. Een van hen woont in een sociale woning en had reeds een energiescan gekregen. De andere persoon ging akkoord om een energiescan te laten uitvoeren maar was tweemaal niet thuis.

Bij de andere twee mensen waren de telefoongegevens niet meer correct en zij waren ook bij de onaangekondigde huisbezoeken niet thuis.

### Ervaringen

Deze mensen waren moeilijk te bereiken.

Alhoewel het aangerekende tarief bij een budgetmeter merkkelijk hoger ligt dan de goedkoopste tarief, wilden de mensen die we konden bereiken hun budgetmeter houden. Ook nadat hun schulden afbetaald waren. Zo kunnen ze beter het overzicht over hun verbruik houden.

De bereikte mensen hadden intussen hun meter al opgeladen.

## 3.2. HUISBEZOeken BIJ BEWONERS VAN NONNEBOSSen NOORD

De bewoning in de Nonnebossen werd pas recent geregulariseerd. In Nonnebossen Noord zijn er enkel chalets. In Nonnebossen Oost gaat het om gemengde bebouwing. Doordat het park afgelegen van het centrum ligt, het vooral chalets zijn, er grote veranderingen gepland zijn,.. is er hier wel een specifieke woonsituatie. Het was niet zo duidelijk welke mensen er vooral in deze wijk wonen en of er hier problemen zijn op het vlak van energie en woonkwaliteit.

We kozen ervoor om ons in eerste instantie te richten naar Nonnebossen Noord.

### Resultaten

- Er werd bij 21 huishoudens een huisbezoek gebracht. In totaal waren er 26 huisbezoeken en 5 bijkomende telefonische/ mail contacten.
- Er is geen gas aansluitingen. De mensen verwarmen vooral met pellets, hout, mazout en kolen.

- Er werden 8 V testen uitgevoerd, 9 gezinnen voerden de test onlangs zelf uit.
- Bij 4 gezinnen werd een energiescan uitgevoerd.
- De meeste bewoners hebben een inkomen uit arbeid of een pensioen. Er is slechts één iemand die een leefloon heeft. Er zijn wel heel wat mensen met een vrij klein inkomen.
- Het gaat hoofdzakelijk om eigenaars. Er was slechts één huurder bij de bezochte bewoners. Aan de ene kant heb je een aantal gepensioneerden. Hun chalet is in de meeste gevallen afbetaald. Ze kwamen hier bewust wonen omwille van de groene omgeving,... Daarnaast heb je een aantal mensen die hier kwamen wonen omdat de chalets goedkoper zijn dan een andere woning.
- Doordat het om chalets gaat zijn de meeste woningen niet of weinig geïsoleerd. Daardoor wordt het in de winter vlug koud en in de zomer snel heel warm.

### Ervaringen

- Doordat permanente bewoning nu officieel toegelaten is, zijn er heel wat mensen geïnteresseerd om hun woning te isoleren.
- Door de recente regularisatie van de chalets en de daarbij horende werken (gasaansluiting, gescheiden riolering, straatverlichting en straat verbreding,...) is er heel wat onzekerheid en zijn er veel vragen rond de plannen en de kosten die dit met zich mee zal brengen.
- De mensen kunnen hun meterstanden zelf niet bijhouden. Hun meters zitten in gemeenschappelijke bakken die ze zelf niet kunnen openen.
- Doordat het enkel over elektriciteit gaat, vinden veel mensen het prijsverschil te klein om over te stappen naar een andere leverancier. Meer dan de helft van de mensen zijn nog steeds cliënt bij Electrabel.
- Heel wat mensen willen graag een gasaansluiting.
- Er is heel wat ontevredenheid rond de syndicus en de kosten die dit met zich meebrengt. Een aantal kosten zijn nog steeds gemeenschappelijk. Doordat een aantal mensen hun deel niet betalen is heel wat wrevel.

### 3.3. HUISBEZOeken EIGENAAR- VERHUURDERS VAN OCMW CLIËNTEN IN HET KADER VAN (SOCIALE) DAKISOLATIE.

Om sociale dakisolatie wat beter bekend te maken bij potentiële eigenaar-verhuurders en hun huurders probeerden we zoveel mogelijk eigenaars die verhuren aan een OCMW cliënt te contacteren. Vanuit de sociale dienst van het OCMW werd er aan hun cliënten gevraagd of de eigenaar-verhuurder mocht gecontacteerd worden.

Waar mogelijk werd er eerst een huisbezoek bij de huurder gepland om de woonsituatie te bekijken en bij de huurder te polsen naar hun contact met de eigenaar.

De eigenaars werden telefonisch gecontacteerd en waar er interesse was, werd er een huisbezoek gepland.

### Resultaten

- We kregen van 15 eigenaar-verhuurders de contactgegevens door. De huurders hadden telkens hun akkoord gegeven om de verhuurder te contacteren.
- Een woning stond te koop en 4 woningen hebben al dakisolatie.

- Bij 5 eigenaar-verhuurders werd een huisbezoek afgelegd, bij 3 van hen mochten de energiesnoeiërs een bijkomend huisbezoek afleggen met extra informatie rond de taak die zij konden opnemen.
- Met 5 eigenaar-verhuurders was er een telefonisch onderhoud en werd er info opgestuurd. Eenmaal werd gevraagd om een bijkomend contact met de energiesnoeiërs.
- Naar 4 eigenaars werd de info opgestuurd, in 2 gevallen doordat er geen telefoonnummer gekend was.
- Met 7 huurders die ook OCMW cliënten zijn, hadden we op voorhand contact. Zij waren alle 7 in budgetbeheer. Bij het huisbezoek werd zowel de kwaliteit van de woning bekeken als het gedrag rond energie. Waar mogelijk werd een V test gedaan en in 4 gevallen werd er ook een energiescan uitgevoerd.
- We kregen ook 2 namen van eigenaars door die OCMW cliënt zijn maar eventueel geïnteresseerd konden zijn in energiebesparende maatregelen. Bij allebei werd een huisbezoek uitgevoerd. Bij 1 van hen werd nog een bijkomend huisbezoek gepland met een voorbeeldofferte en nog een extra bezoek door de FRGE verantwoordelijke. In dit geval zal er samen met de maatschappelijk werkster bekeken worden of het voor hen financieel haalbaar is om met een FRGE lening een aantal werken uit te voeren. In het andere geval vonden de bewoners dit sowieso niet haalbaar.

### Ervaringen

- De meeste bewoners waren niet op de hoogte van de nieuwe dakisolatienorm die in januari 2015 ingaat en waardoor huizen zonder dakisolatie zwaarder beoordeeld zullen worden op vlak van woonkwaliteit en vanaf 2020 mogelijk onbewoonbaar verklaard kunnen worden.
- De meeste waren ook niet op de hoogte van de hoge premie (23€/ m<sup>2</sup>) en de belastingvermindering die ze hierdoor kunnen krijgen.
- In het algemeen was er wel interesse. Bijkomend probleem is wel dat de algemene staat van de woning redelijk moet zijn om het de moeite waard te maken. Indien er geen onderdak is of indien het gaat om een plat dak is er een grote bijkomende kost.



## 4. COLLECTIEVE ACTIES

### 4.1. INFOAVOND (MUUR)ISOLATIE VOOR CHALETS

#### Resultaten

- 19 personen uit 12 huishoudens waren aanwezig op deze infoavond
- 9 gezinnen waren gezinnen die we vooraf niet bereikt hadden, 3 gezinnen hadden reeds een of meerdere huisbezoeken gekregen.
- 12 gezinnen kwamen uit Nonnebossen Noord, 5 uit Nonnebossen Oost.
- 1 persoon vroeg intussen een FRGE lening aan en start binnenkort effectief aan de werken.
- Achteraf werd 1 energiescan aangevraagd en 1 bijkomend huisbezoek rond een FRGE lening.

#### Ervaringen

- Alhoewel heel wat bewoners tijdens een huisbezoek aangaven dat ze graag extra info rond (muur)isolatie van chalets zouden krijgen, kwamen er slechts enkele naar de infoavond.

### 4.2. MEDEWERKING AAN ACTIE VOOR MENSEN MET EEN SOCIAAL TARIEF BIJ DE MUTUALITEIT

De energiewerker nam deel aan de vier zitdagen waarop alle mensen in Zonnebeke die recht hebben op sociaal tarief van de mutualiteit een leveranciersvergelijking konden laten maken . Daarnaast konden ze info krijgen rond premies en leningen en kregen ze tips rond algemeen energieverbruik.

#### Resultaten

- De campagne was een groot succes. 62 mensen kwamen langs voor een leveranciersvergelijking en tips. 27 hiervan werden door de energiewerker geholpen.
- 28 bezoekers kunnen genieten van sociaal tarief.
- Bij 26 bezoekers werd een V test uitgevoerd.
- Bij 15 mensen werd de FRGE lening voorgesteld.
- 7 energiescans werden uitgevoerd.
- Bij 5 mensen die zich voor dit bezoek niet konden verplaatsen werd op hun vraag door de energiewerker een huisbezoek uitgevoerd.
- Er werden na de zitdagen nog 8 opvolghuisbezoeken gedaan voor het plaatsen van een energiemeter en om de concrete overstap naar een andere leverancier in orde te brengen.

#### Ervaring

- De samenwerking met de partners op het terrein (de verantwoordelijke FRGE) verliep vlot.
- Voornamelijk gepensioneerden kwamen langs voor een vergelijking van hun huidige energiecontract en met vragen rond premies.
- Hoofdzakelijk eigenaars kwamen naar de zitdagen.
- Ook mensen met 'sociaal tarief' kwamen langs terwijl het sociaal tarief overal hetzelfde is. Zij wisten niet wat een sociaal tarief precies inhoudt.

- Sommige 'beste' prijzen in de V-test zijn enkel te verkrijgen als je online aanmeldt. Zonder internet en e-mailadres is dit niet mogelijk. Vooral voor oudere mensen is dit een probleem. Voor andere goedkope prijzen moet je een aandeel kopen of vooraf voor een heel jaar betalen. Dit zijn bijkomende drempels.
- Veel mensen hebben nog steeds een contract bij Electrabel.
- Tijdens de gesprekken bleek ook dat deurventers nog steeds op pad zijn.
- Het hoog elektriciteitsverbruik is vaak te wijten aan oude toestellen (frigo, diepvries, ...).
- Beschermd afnemers waren niet op de hoogte dat ze bij aankoop van een nieuwe koelkast of wasmachine recht hebben op een kortingscheque van 150 euro.
- Een aantal mensen zullen zich na een overstap, toch inschrijven voor de groepsaankoop, maar er zal een goede prijs moeten bedongen worden vooraleer ze nogmaals zullen overstappen.

### Aanbevelingen

- Jaarlijks een gemeentelijke actie rond leveranciersvergelijking organiseren zou zeker interessant zijn. De overstap heeft geen prijskaartje meer en niets garandeert dat uw goedkoopste leverancier van 2013 dezelfde is in 2014.
- Deze jaarlijkse actie laten samenvallen met de inschrijvingsperiode voor de groepsaankoop van de provincie.
- De overstap van leverancier uitleggen en actief begeleiden.
- Het OCMW zou kunnen jaarlijks van al haar cliënten de V-test afnemen.
- Een campagne die het sociaal tarief eenvoudig uitlegt, zou veel mensen een onnodige overstap besparen.
- Er is nood aan energiemeters en adequate begeleiding bij het gebruik hiervan. Dit is een van de meest efficiënte manieren om het verbruik van oude toestellen te meten.
- Wie een eindafrekening te zien krijgt zou steeds kunnen nazien of het gratis kWh vermeld wordt.
- Bij inschrijving in bevolkingsregister de mensen die verhuizen er meteen op wijzen dat ze hun eindafrekening energie goed moeten nakijken.

## 5. INDIVIDUELE ACTIES

### 5.1. DE ENERGIESCAN

Tijdens het eerste huisbezoek kijkt de energiewerker steeds of er al een energiescan werd uitgevoerd. Indien niet vraagt men aan de bewoner of er een energiescan mag uitgevoerd worden. Zo ja volgt er een aanvraag bij het energiesnoeibedrijf 'Goed Wonen'. De energiewerker probeert tijdens de energiescan aanwezig te zijn voor opvolging en begeleiding. Hij geeft dan bijkomende informatie, vereenvoudigt de uitleg die de scanner brengt en zorgt ervoor dat de betrokkenen de informatie begrijpen. De resultaten worden nadien teruggekoppeld naar het gezin.

#### Resultaten

- Er werden 20 scans en 1 opvolgscan uitgevoerd, waarvan 16 bij doelgroep. De energiebuddy was tijdens 10 scans aanwezig (vooral bij de mensen die op de LAC moesten komen en de doorverwijzingen van de mensen met energieproblemen). Tijdens de scan gaf de opbouwwerker bijkomende informatie, vereenvoudigde de uitleg die de scanner gaf, zorgde er voor dat de betrokkenen de informatie die nodig was begreep.
- 6 gezinnen die bezocht werden, hadden in het verleden al een scan gehad.
- De energiewerker kon niet aanwezig zijn bij de scans die tijdens de zitdagen van de mutualiteit aangevraagd werden. De data werden vastgelegd zonder de energiewerker te consulteren.

#### Ervaringen

- De energiewerker vormt een goede aanvulling op de scanner. Ze vormen als het ware een team: de expertise van de scanner zorgde voor een goede doorlichting van de woning, de energiewerker zorgde voor de begrijpbaarheid en de opvolging van het dossier.
- Het feit dat de energiescan gratis is en dat de mensen een aantal producten gratis krijgen is vaak de reden waarom de mensen toestemmen in een energiescan.
- Tijdens de scan werden ook meteen energiebesparende ingrepen genomen : het plaatsen van spaarlampen, een spaardouchekop, het instellen van een timer bij een elektrische boiler...
- Heel wat mensen hebben al spaarlampen of hebben vooral spotjes. Soms moet de scanner echt zoeken om zijn lampen 'kwijt te geraken' en geeft hij ze als reservelampen.
- De spaardouchekop is wel vaak welkom.
- Voor de doelgroep is het moeilijk om te zien wat het resultaat is na een energiescan. Veranderingen tonen pas op de langere termijn een verschil in de factuur. Dat maakt het soms moeilijk om mensen hun gedrag te laten veranderen.
- Het verslag van de scan is heel summier en niet gebruiksvriendelijk waardoor zowel de bewoner als de energiewerker er niet veel aan heeft.
- De ervaringen waren nogal verdeeld. Eén iemand klaagde over een gebrek aan discretie, enkele anderen stelden dat ze eigenlijk niets bijgeleerd hadden. Sommigen waren wel tevreden over de tips en het gratis materiaal dat ze kregen.
- Het bleek niet altijd gemakkelijk om de agenda van het snoeibedrijf op die van de opbouwwerker af te stemmen. Door ziekte bij de scanners, door uit te voeren werken,... bleef er in bepaalde periodes weinig tijd over voor het uitvoeren van scans.

- De efficiëntste manier om scans te laten uitvoeren is eerst telefonisch contact op te nemen, daarna een mail met de gegevens en data die je zelf voorstelt. Indien de eerste dagen geen reactie, terug opbellen.
- Een aantal mensen waren wel geïnteresseerd in een scan maar werken voltijds. Doordat scans 's avonds of in het weekend niet mogelijk zijn konden zij geen energiescan krijgen.

#### Aanbevelingen op lokaal vlak:

- De energiescan zou als automatisme in de dienstverlening van het OCMW ingepast kunnen worden. Dit kan door bijvoorbeeld bij het intakegesprek te vragen of er al een scan is gebeurd en zo niet, de naam van de cliënt automatisch door te geven. Het kan ook door bij de bespreking op de LAC, de energiescan als automatisch recht te zien, "Het is je recht om een energiescan te krijgen".
- De leesbaarheid en toepassing van het scanrapport kan verhoogd worden door op een extra blad de tips nog eens kort te herhalen.
- Indien mogelijk kan de energiesnoeier op basis van de scan een prioriteitenlijst van energieproblemen in het rapport steken.
- Het gratis materiaal zou moeten kunnen aangepast worden. Bij een aantal mensen met een elektrische boiler zou een timer om tussen de boiler te zetten veel nuttiger zijn en veel kunnen besparen. Het is wel belangrijk om deze ook voor de mensen te installeren aangezien niet iedereen hiermee kan omgaan.

## 5.2. DE BUDGETMETER

Doorverwezen mensen hebben vaak een budgetmeter. Tijdens huisbezoeken gaan we na hoe de bewoners hiermee omgaan, welke moeilijkheden ze ondervinden en wat ze positief ervaren. Wanneer dit kan en gewenst is, helpen we om terug over te schakelen naar een commerciële leverancier.

#### Ervaringen

- Mensen met een budgetmeter willen deze vaak houden eenmaal de schulden zijn afbetaald. De voornaamste reden is dat ze bang zijn om opnieuw schulden te maken door o.a. een hoge eindafrekening. Men weet waar men uitkomt!
- Mensen zijn moeilijk te motiveren tot zomeropladingen van hun aardgasbudgetmeter. Tijdens de zomer denken ze er niet aan omdat ze dan geen verwarming nodig hebben, ze hebben andere kosten of voelen in hun portemonnee eindelijk wat ruimte om zich iets anders te veroorloven. Er is dus geen echte stimulans om zomeropladingen te doen.
- De opladingen van de budgetmeter moet gebeuren tijdens de kantooruren van het OCMW. Soms geeft dit een probleem omdat mensen dan aan het werk zijn, moeilijk tot bij het OCMW geraken, ...
- Mensen bij wie een budgetmeter aardgas wordt geplaatst voor de winterperiode, hebben de tijd niet meer om voldoende opladingen te doen om die winter een reserve te hebben.
- Vanaf 1 augustus 2013 werd de prijsberekening voor budgetmeters aangepast waardoor de prijzen toch zakten. De energiewerker liet dit tijdens alle huisbezoeken bij mensen met een budgetmeter weten. De reeds bezochte mensen met een budgetmeter werden telefonisch op de hoogte gebracht van deze nieuwe situatie. De energiewerker legde ook uit dat de prijsaanpassing pas inging na een volgende oplading waardoor het belangrijk

was om een volgende oplading niet uit te stellen. De nieuwe prijs is nog altijd duurder dan het goedkoopste tarief bij een commerciële leverancier of dan het sociaal tarief.

#### Aanbevelingen op lokaal vlak

- Het stimuleren van de zomeropladings gasbudgetmeter. Er kan gedacht worden aan een systeem dat het verrichten van zomeropladings aanmoedigt bij het cliënteel. Dit kan door bijvoorbeeld de mensen die komen opladen aan de balie van het OCMW na de zomermaanden een extra % te geven op het bedrag dat ze opladen. De middelen van het sociaal energiefonds kunnen hiervoor ingezet worden.
- Geen aardgasbudgetmeterplaatsingen meer na september. Zo kan iedereen voldoende reserves opbouwen om de winter door te komen.

#### Aanbevelingen op bovenlokaal vlak

- Het systeem van voorafbetalingen ook mogelijk maken bij commerciële leveranciers, net zoals de prepaidkaart voor telefonie. Momenteel werken de leveranciers via het systeem van voorschotten en een (soms verrassende) eindfactuur.
- Klanten met een budgetmeter betalen vooraf en kunnen enkel verbruiken wat ze betaald hebben. Veel mensen zijn tevreden over dit systeem. Ze hebben immers controle over wat ze betalen en verbruiken en er is geen eindafrekening waarbij ze moeten 'opleggen'.

### 5.3. METERSTANDEN NOTEREN

Tijdens huisbezoeken tonen we hoe het noteren van meterstanden een hulpmiddel kan zijn om het energieverbruik te controleren en er grip op te krijgen.

#### Resultaten

Bij twee mensen werd regelmatig langsgesegaan om de meterstanden te noteren. Tijdens de andere huisbezoeken werd getoond hoe het noteren van meterstanden een hulpmiddel kan zijn om het verbruik te controleren en er zicht op te krijgen. Meterkaarten werden bezorgd.

#### Ervaringen

- Het noteren van meterstanden geeft zicht op het verbruik. Als mensen inspanningen doen om energiezuiniger te leven kan je dit vaak direct merken via de meterstanden.
- Zeker in combinatie met een energiemeter is dit een nuttig instrument. Reeds na één dag, kan je precies berekenen welk percentage van je totale elektriciteitsverbruik naar dat ene toestel gaat.
- Het blijft moeilijk om mensen zelf meterstanden te laten opnemen. Ze vergeten het, zien het nut er niet van in, begrijpen niet hoe je van kWh of m<sup>3</sup> tot euro's komt, ...
- In de Nonnebossen blijkt het noteren van meterstanden van de elektriciteit onmogelijk. Doordat de meters in gezamenlijke en afgesloten kasten zitten kunnen bewoners dit niet doen. Nochtans zou dit juist hier zeker interessant zijn. Er is geen gasaansluiting in de wijk waardoor de mensen vaak bijverwarmen met elektrische vuurtjes.

#### Aanbeveling op lokaal vlak

- Het noteren van meterstanden kan opnemen worden in een trajectbegeleiding door energiesnoeiërs of door een 'energiewerker'. Via het noteren van de meterstanden krijgen

mensen een zicht op hun energieverbruik en gaan ze ook bewuster om met hun verbruik van energie. We merken wel dat mensen hier bij dus wat hulp nodig hebben.

## 5.4. TOESTELLEN

Mensen kennen vaak het verbruik van hun elektrische toestellen niet. Tijdens sommige huisbezoeken sloot de energiewerker dan een energiemeter aan. Enige tijd later haalden we de meter op en na enkele berekeningen heeft de bewoner zicht op het verbruik van het toestel. De energiewerker past ook de thermostaat aan, kijkt na of de verwarmingsketel goed is afgesteld, ...

### Resultaten

- Bij 8 toestellen werd een energiemeter aangesloten.
- Blijkt dat vooral oude diepvriezers voor een groot verbruik zorgen. De gemeten diepvriestoestellen verbruikten 2 tot 5 keer zoveel als een nieuw toestel van dezelfde grote zou verbruiken. Dat zorgde voor een bijkomende kost van 33 €/ jaar tot 86 €/ jaar.
- Een te hoog verbruik van een frigo heeft een kleinere extra kost tot gevolg dan in het geval van een diepvries. Het gemeten toestel verbruikte bijna 2x zoveel als een nieuw maar het verschil komt dan op 19 €/ jaar wat de aankoop van een nieuw toestel niet kan opbrengen.
- Een gezin die in een niet-geïsoleerde woning huurt, leeft met twee budgetmeters en in collectieve schuldbemiddeling is heeft een oude diepvries. Het jaarverbruik is bijna 4 keer zoveel als een nieuw gelijkaardig toestel (108€ i.p.v. 30€). Wegens de schuldenproblematiek is er echter geen ruimte om een nieuw toestel aan te kopen.

### Ervaringen

- Veel mensen kennen het verbruik van de toestellen niet. Ze weten vaak niet dat er veel sluimerverbruik kan zijn en dat ook toestellen die niet in gebruik zijn toch elektriciteit verbruiken (bijvoorbeeld een wasmachine, senseo, computer, opladers, tv,...)
- Vooral de kennis van de werking van hun thermostaat in combinatie met thermostatische kranen aan radiatoren kan nog verbeteren. De aangegeven temperatuur in de thermostaat is soms niet de correcte kamertemperatuur.
- Ook voor mensen die verwarmen met accumulatoren kan bijkomende uitleg nuttig zijn over de werking en het gebruik van deze toestellen. Bij verkeerd gebruik krijgen ze vaak een verassend hoge afrekening.
- Bij sommigen staat de verwarmingsketel in de zomer soms nog op winterstand. Ook de temperatuurregeling van verwarmingsketels moet dus nagekeken worden.
- Veel mensen (in armoede) hebben thuis energieverslindende toestellen, zoals een oude diepvriezer, droogkast, ... Sommige onder hen bevinden zich in schulden of collectieve schuldbemiddeling. Zij hebben de financiële ruimte niet om over te gaan tot de aanschaf van een nieuw energiezuinig toestel. De aandacht van de schuldbemiddelaar gaat naar het afbetalen van de schuld en niet naar de preventie van nieuwe schulden. Men zit als het ware in een vicieuze cirkel : het oude toestel verbruikt veel energie, men betaalt die energie aan een hoge kost (in een budgetmeter) en er is geen geld voor een toestel dat kan leiden tot een kleiner verbruik en dus minder hoge kosten.
- In huurwoningen en veel sociale woningen zijn er inbouwtoestellen. Bij deze toestellen is het vaak niet mogelijk om het verbruik op te meten alhoewel het dikwijls oude toestellen zijn. De eigenaar is ook niet geneigd om deze toestellen te vervangen zolang ze nog werken.

### Aanbevelingen op lokaal vlak

- Energiemeters als instrument gebruiken om verbruik van toestellen te leren kennen. Het zelf plaatsen van een energiemeter en daarna aflezen is voor veel mensen te moeilijk. Dit kan gebeuren door de energiesnoeiers, door een 'energiewerker' of door de milieuambtenaar.
- Een extra thermometer in de belangrijkste leefruimte kan zekerheid bieden over de temperatuur.
- Mensen zijn vaak niet op de hoogte van hoeveel euro's het energieverbruik van een toestel nu precies bedraagt. Het kan interessant zijn om hier rond vorming te organiseren of in het sociaal huis, gemeentehuis, bibliotheek, ... een hoekje te voorzien met toestellen en hun verbruik.
- Een systeem opzetten (eventueel met rollend fonds als start) dat toelaat dat OCMW's diepvriezers aankopen voor hun cliënteel.
- Heroriënteren van gemeentelijke premies en een premie die de doelgroep helpt om nieuwe toestellen aan te kopen in ruil voor hun energieverslindend model.
- Sociale huisvestingsmaatschappijen zouden om de zoveel jaar de toestellen moeten vervangen ook al werken ze nog of vanaf een bepaalde leeftijd het verbruik van de toestellen uitmeten om te zien of het verbruik abnormaal hoog is.
- De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten aangemoedigd worden om bij renovatie verwarming met accumulatoren te vervangen. Bij nieuwbouw zou deze vorm van verwarmen niet meer geïnstalleerd mogen worden.

## 5.5. (SOCIALE) DAKISOLATIE

### Wat?

Bij de bezochte personen werd steeds gekeken of er in de woning reeds dakisolatie aanwezig is en of deze personen behoren tot een doelgroep voor een van de dakisolatie projecten.

Eigenaar-bewoners krijgen uitleg waarom dakisolatie belangrijk is.

Huurders die OCMW-cliënt zijn werden aangesproken en gevraagd of de eigenaar gecontacteerd mocht worden. Zo ja, werd zowel bij huurder als bij eigenaar-verhuurder een huisbezoek afgelegd of op zijn minst de informatie telefonisch doorgeven of opgestuurd.

### Resultaten

- Eén eigenaar –verhuurder heeft dit jaar de ramen heeft vervangen en plant om in 2014 het dak te isoleren. Alle info werd meegegeven.
- In 1 geval werd de dakisolatie reeds uitgevoerd door de energiesnoeiers. Deze woning is eigendom van een vzw en wordt verhuurd aan iemand die al verschillende malen op het LAC gekomen is.
- Daarnaast waren er nog 3 eigenaars die na mijn huisbezoek een bijkomend bezoek van de energiesnoeiers aanvroegen omdat ze meer info of een offerte wilden.
- Een hiervan bleek achter toch niet geïnteresseerd.
- Een eigenaar-verhuurder gaat effectief het dak isoleren en liet de energiesnoeiers reeds een offerte opmaken.
- De eigenaar-verhuurder van de woning met het platte dak heeft nu toch beslist om het dak te isoleren. Doordat het een plat dak is, kunnen de energiesnoeiers dit niet uitvoeren en

zijn ze op zoek naar een extern aannemer. Dit blijkt niet zo gemakkelijk en het zal waarschijnlijk nog 6 à 9 maanden duren vooraleer ze van start kunnen gaan. De energiesnoeiërs zoeken verder naar een aannemer die binnen een redelijke termijn met de werken kan beginnen.

- Aan één eigenaar-verhuurder werd de situatie telefonisch uitgelegd doordat hij in Oostende woont. Hij wil dit wel doen en zou tegelijkertijd de ramen vervangen. Hij heeft gevraagd dat er een energiescan uitgevoerd zal worden en dat de energiesnoeiërs daarna terug contact met hem opnemen.
- Eén eigenaar die OCMW cliënt is wil graag zijn dak isoleren en/of zijn ramen vervangen. Hij wil hiervoor een FRGE lening aanvragen. De verantwoordelijke van het FRGE helpt om een offerte te krijgen en samen met de maatschappelijk werker wordt bekeken of dit project financieel haalbaar is.

### Ervaringen

- Eigenaars-bewoners komen niet in aanmerking voor sociale dakisolatie. Dit zorgt ervoor dat eigenaars die slechts over een beperkt inkomen beschikken, niet over kunnen gaan tot dakisolatie omwille van de betaalbaarheid.
- Huurders hebben schrik om de eigenaar te contacteren met de vraag om dakisolatie te voorzien. Ze willen niet 'zagen', betalen 'niet veel huur', ...

### Aanbevelingen op lokaal vlak

- Het OCMW kan een screening doen van alle OCMW cliënten die huurder zijn. Bij het eerste contact met de cliënt vragen of er dakisolatie aanwezig is. Indien er geen dakisolatie is of indien het niet geweten is, dan het adres van de cliënt (met toestemming) doorgeven aan de projectpromotor sociale dakisolatie.
- Zeker het eigen patrimonium laten isoleren, bijvoorbeeld via het project 'sociale dakisolatie'.

### Aanbevelingen op bovenlokaal vlak

- Eigenaars met laag inkomen laten opnemen in de doelgroep van het project sociale dakisolatie (cfr. criteria voor de verbeteringspremie).

## 5.6. PREMIES EN LENINGEN

### Wat?

Tijdens de huisbezoeken kijken we of energiebesparende investeringen aan de woning mogelijk zijn. Indien zo, wordt er nagegaan of er premies voor deze investeringen zijn. Bij interesse wordt de FRGE lening voorgesteld.

Tijdens de infoavond in de Nonnebossen en op de zitdagen van de mutualiteit voor mensen met sociaal tarief werden zowel de premies voor dak- en muurisolatie als de FRGE lening voorgesteld.

### Ervaringen

- De FRGE lening is bij weinig mensen gekend.
- In 2013 werden er in Zonnebeke 4 FRGE leningen afgesloten, waarvan 1 bij een gezin in de Nonnebossen en geen enkele bij de doelgroep.



- Na het voorstellen van de FRGE lening tijdens de huisbezoeken werden er door de medewerker van het FRGE 2 huisbezoeken bij de doelgroep afgelegd. Dit was eind 2013 waardoor een mogelijk lening pas begin 2014 kan aangevraagd worden. Dit wordt verder opgevolgd door de maatschappelijk werker van het OCMW.
- De werken aan de woning zijn soms zodanig hoog dat de FRGE lening maar een deel van de kosten dekt.
- Leningen zijn vaak geen optie voor mensen met schulden, bijvoorbeeld de doelgroep van de LAC, mensen in collectieve schuldbemiddeling,...
- De bezoekers van de zitdagen van de mutualiteit voor mensen met sociaal tarief waren vooral gepensioneerden die eigenaar zijn. De meesten gaven aan dat ze geen lening nodig hebben om de werken uit te voeren.
- Huurders doen geen investeringen vanuit de redenering dat de winst voor de huisbaas is en de huisbaas doet het niet want zelf hebben ze er geen profijt aan.
- Eigenaar-bewoners vinden het premiestelsel te complex en niet stabiel. Premies van 2012 veranderen in 2013 en veranderen misschien opnieuw in 2014. De mensen twijfelen dikwijls of ze nu moeten investeren of als ze beter wachten tot het jaar daarop. Werken worden daardoor dikwijls op de lange baan geschoven.
- Vanaf een bepaalde leeftijd zijn moeilijk te motiveren om over te gaan tot investeringen. Vaak vinden ze het niet meer de moeite om te investeren in hoog rendementsglas of dakisolatie 'Het zal voor hen achter mij zijn.'
- Anderen willen wel over gaan tot dakisolatie maar moet eerst nog andere leningen en schulden moet afbetalen.
- De duur van ons project is te kort om een begeleiding bij premies en leningen tot een goed einde te kunnen brengen.

### Aanbevelingen op lokaal vlak

- De doelgroep heeft nood aan premies die eenvoudig zijn en die gericht zijn op haalbare investeringen.
- Veel premies komen niet tot bij de kwetsbare doelgroep (Mattheüseffect) daarom is het nuttig om premies voor te behouden voor deze doelgroep en die premies ook ruim genoeg te maken.
- Premies voorzien voor eigenaar-verhuurders en deze koppelen aan voorwaarden voor de huurprijs en woongarantie.

### Aanbevelingen op bovenlokaal vlak

- Vlaamse verbeter- en renovatiepremie zou moeten opengesteld worden voor verhuurders (tot een bepaald inkomensniveau). Momenteel kunnen verhuurders deze premies niet gebruiken voor de woning die ze verhuren. Investeringen aan de huurwoningen op vlak van woonkwaliteit blijven dan ook vaak achterwege of gebeuren maar als het echt niet meer verder kan.
- Ook noodkopers zouden moeten in aanmerking komen voor sociale dakisolatie.
- De doelgroep die in aanmerking komt voor bepaalde premies, leningen en andere extra financiële voordelen moet herbekeken worden. Bepaalde mensen komen niet in aanmerking, bijvoorbeeld noodkopers, mensen in collectieve schuldbemiddeling,..., terwijl andere mensen die het niet of minder nodig hebben vaak voor vele voordelen in aanmerking komen.

## 6. AANPAK – AFSTEMMING DIENSTEN/DIENSTVERLENING

### 6.1. DIENSTVERLENING OCMW

#### Ervaringen

- LAC-uitnodigingsbrief : Samen met de voorzitter van het LAC werd een begrijpbare brief verstuurd die de mensen informeert dat hun dossier op het LAC zal besproken worden en dat ze op de zitting verwacht worden. In de brief wordt ook verwezen naar de energiewerker die hen kan helpen bij eventuele vragen en die nog voor de LAC op huisbezoek zal komen.
- LAC- huisbezoeken : De energiewerker kreeg 2 maal een lijst met namen van mensen die op het LAC moesten verschijnen. Voor het 3<sup>e</sup> LAC werden enkel de mensen opgevolgd die ook op een van de twee vorige LAC's moesten komen.
- In het totaal ging het om 16 verschillende personen waarvan één dossier tweemaal en één driemaal terugkwamen.
- De energiebuddy probeerde deze mensen te contacteren via telefoon of huisbezoek. Uitleg aan mensen over procedure, over gevolgen, proberen van ingrijpende LAC-beslissing te vermijden.
- Sociaal energiefonds : geen duidelijke invulling

#### Aanbevelingen

- Het OCMW zou kunnen samenwerken met de energiesnoeiers om mensen die op de LAC komen automatisch een energiescan te geven.
- OCMW kan zijn cliënten aanspreken over hun energiefactuur. Zo kan er een overzicht gegeven worden van mogelijke aanpassingen die ze kunnen doen, tips meegeven,...
- Bij mensen in schuldbemiddeling en budgetbeheer is het interessant om aandacht te hebben voor de facturen van de nutsbedrijven in het algemeen. Daaronder hoort het kijken naar de evoluties in verbruik op grafieken van factuur, dit toelichten en de gevolgen duidelijk in kaart brengen.
- Minimaal één huisbezoek voor de LAC plannen om de algemene toestand te kunnen inschatten, kan verduidelijking scheppen voor zowel de maatschappelijk werker als de bewoner. Er wordt al geprobeerd om dit te doen maar het is niet altijd gemakkelijk om de mensen thuis te vinden en er is weinig tijd om herhaaldelijk en op verschillende momenten langs te gaan.
- Samenwerking met Energiesnoeibedrijf:
  - Het zou goed zijn om in de brief van de LAC te vermelden dat de mensen recht hebben op een gratis energiescan. Misschien is het zelfs beter om te vermelden dat iedereen die op het LAC komt recht heeft op een energiescan en dat de energiesnoeiers contact zullen opnemen voor een afspraak. Als mensen dit niet willen kunnen ze dit laten weten bij het OCMW.
  - aan Goed Wonen vragen om voor cliënten van het OCMW het scanrapport ook aan de sociale dienst te bezorgen, zodat het dossier en de tips mee opgevolgd kunnen worden.

- Energiemeters ter beschikking stellen van het cliënteel. De milieuableider/ de maatschappelijk werker kan dan uitleggen wat de resultaten zeggen over het verbruik van het gemeten toestel.
- Cliënten leren om hun verbruik te noteren (meterkaart) en deze bij consultaties opvragen, geeft mensen de mogelijkheid om zelf hun verbruik met verloop van tijd te begrijpen.
- Het Sociaal fonds voor elektriciteit en gas meer gebruiken voor preventie van energiearmoede zoals de opstart rollend fonds of premie voor energiezuinige toestellen, % opleg bij zomeropladingen,...
- Opladen van budgetmeterkaart niet enkel tijdens openingsuren van OCMW mogelijk maken. Het toestel zou men ook buiten de kantooruren kunnen bedienen.

## 6.2. AFSTEMMING GEMEENTE/ OCMW

### Ervaringen

- Momenteel is er geen vaste medewerker rond energie. Daardoor is het niet altijd gemakkelijk om de mensen naar de juiste persoon door te verwijzen. Voor de mensen zelf is het niet duidelijk met welke vragen ze bij wie terecht kunnen en of ze bij het OCMW of bij de gemeente moeten zijn.
- Doordat deze taak door iedereen een beetje opgenomen wordt, is er geen eindverantwoordelijke. Het belang dat aan energie gegeven wordt, wordt door iedere medewerker voor zichzelf bepaald en is afhankelijk van hoeveel tijd de medewerker er aan wil besteden.

### Aanbevelingen

- In eerste instantie zouden er duidelijke afspraken moeten zijn over wie waarvoor verantwoordelijk is.
- Een energieloket waar de mensen op bepaalde momenten met alle vragen rond energie terecht kunnen zou zeker een meerwaarde zijn en de onduidelijkheid wegnemen.
- In de toekomst wordt een samenwerking met Langemark-Poelkapelle gepland wat zeker een positieve evolutie is.

## 6.3. SAMENWERKING OCMW ZONNEBEKE

### Ervaringen

- Door de wissel in bestuur na de verkiezingen 2012 en door een personeelsswissel van de OCMW secretaris is het project pas laat van start kunnen gaan.
- Door deze personeels- en bestuurswissel was het nieuwe bestuur en de OCMW secretaris niet/ pas laat op de hoogte van dit project. Zij waren niet degenen die intekenden op dit project waardoor het waarschijnlijk weinig prioritair was.
- De combinatie van gemeente secretaris en OCMW secretaris in 1 persoon zorgde voor een heel drukke agenda voor deze persoon wat overleg moeilijk maakte. Hierdoor konden bepaalde voorstellen niet voldoende besproken worden en was er niet voldoende tijd om bepaalde voorstellen uit te werken.

- De samenwerking met de voorzitter van het LAC verliep vlot. De gegevens van de mensen die op het LAC moesten komen werden goed doorgegeven en de dossiers op voorhand met de maatschappelijk werker doorgenomen.
- De samenwerking met andere maatschappelijk werkers was vrij beperkt maar alle info werd goed doorgegeven en gevraagde gegevens en dossiers werden vlot doorgegeven.
- De betrokkenheid van de OCMW voorzitter was positief. Door haar aanwezigheid op het LAC blijft zij op de hoogte van bepaalde dossiers in de gemeente. Zij was ook aanwezig op de infovergadering in de Nonnebossen.

### Aanbevelingen

- De verantwoordelijkheid en opvolging van het project delegeren naar het hoofd van de sociale dienst. Deze kan de secretaris op de hoogte houden. Hierdoor zou meer overleg mogelijk worden. Dit zou tot een nauwere samenwerking leiden waardoor we sneller actie kunnen ondernemen en productiever kunnen werken.
- Een vaste werkplek voor de energiewerker zou voor een intensiever contact zorgen.

## 6.4. SAMENWERKING ENERGIESNOEIBEDRIJF GOED WONEN

### Ervaringen

- Scanbedrijf Goed Wonen heeft een goed gevulde agenda. Het was dus niet steeds makkelijk om de agenda van de opbouwwerker en het snoeibedrijf op elkaar af te stemmen.
- Wanneer 1 energiesnoeier ziek valt, loopt alles onmiddellijk vast.
- Rapport is niet gebruiksvriendelijk, zowel voor de 'klant' als de energiewerker.

### Aanbeveling op lokaal vlak

- Het zal in de toekomst zeker aangewezen blijven om regelmatig met het OCMW samen te zitten om afspraken te maken rond toeleiding van de doelgroep.
- Extra pagina toevoegen aan het scanverslag met concrete en verstaanbare tips voor de klant.
- Regelmatig overleg tussen sociale dienst OCMW, FRGE en energiesnoeiers organiseren – bespreken van cases, van toeleiding en opvolging,...

## 6.5. SAMENWERKING EN AFSTEMMING FRGE

### Ervaringen

- De samenwerking voor de actie van de mutualiteit verliep vlot.
- Bij interesse voor een FRGE lening of voor extra uitleg werd contact opgenomen met de verantwoordelijke van het FRGE. Dit werd vlot opgevolgd en indien nodig werd een huisbezoek gepland of een extra overleg samen met de maatschappelijk werker.
- In het gemeentehuis worden de formulieren voor een aanvraag van een FRGE lening meegegeven. Het zelf invullen van de formulieren voor de aanvraag is echter voor veel mensen niet zo gemakkelijk.

## Aanbevelingen

- Wanneer de formulieren voor de aanvraag van een FRGE lening meegegeven worden expliciet vermelden dat de formulieren samen ingevuld kunnen worden of de mensen doorverwijzen naar het OCMW voor extra hulp bij de aanvraag voor de lening.
- Wanneer mensen uitleg komen vragen rond premies automatisch ook de lening van het FRGE voorstellen.

## 7. BIJLAGEN

### 7.1. INDIVIDUEEL TRAJECT ENERGIEBUDDY'S WESTHOEK

