

Over energiearmoede gesproken... met etnisch-culturele minderheden.



December 2012

INLEIDING	2
HOOFDSTUK 1: SITUERING	4
DE KEUZE VAN HET THEMA	4
THEMA-WERKING 2012	6
HOOFDSTUK 2: ENERGIEARMOEDE	12
WAT IS ENERGIEARMOEDE?	12
ALGEMENE ENERGIE-PROBLEMEN	14
VRAGEN OVER DE FACTUREN. VEEL ONDUIDELIJKHEDEN.	15
HOG EINDAFREKENING.	17
PROBLEMEN MET DE TELLERS.	19
PROBLEMEN BIJ VERHUIS.	21
VRAGEN OVER SOCIAAL TARIEF EN BUDGETMETERS	22
GEKLEURDE ENERGIEARMOEDE	24
GEBREKKIGE KENNIS VAN DE TAAL.	25
WEINIG OF GEEN KENNIS VAN ENERGIE-GEBRUIK IN ONS LAND	26
CONFRONTATIE MET VOOROOEDELEN	27
PROBLEMEN DOOR PRECAIR VERBLIJFSSTATUUT OF VREEMDE ORIGINE.	28
HOOFDSTUK 3: TIPS VOOR HET BEGELEIDEN VAN ETNISCH-CULTURELE MINDERHEDEN MET ENERGIE-PROBLEMEN	29
WERKEN OP 3 NIVEAUS	29
10 TIPS VOOR HET BEGELEIDEN VAN ETNISCH-CULTURELE MINDERHEDEN MET ENERGIEPROBLEMEN	30
TOT SLOT	32

INLEIDING

De woning niet voldoende verwarmen uit vrees voor te hoge energiefacturen. Afbetalingsplannen van meer dan 100 euro per maand moeten opstellen. Dagelijks naar de winkel gaan om de koelkast niet te hoeven gebruiken. Het zijn maar enkele van de vele voorbeelden die we hebben van energiearmoede. Bijna dagelijks krijgen we mensen over de vloer met vragen over of problemen met energiefacturen.

Een allochtoon gezin loopt 4 keer meer kans om in de armoede te geraken dan een autochtoon gezin.¹ Vooral op gebied van huisvesting, onderwijs, arbeid, inkomen en discriminatie is er sprake van sociale uitsluiting.

Dat merken wij dagelijks op onze dienst. Mensen komen heel dikwijls met vragen rond één van deze thema's. Vooral problemen rond huisvesting komen dikwijls aan bod op de dienst. Tijdens het jaar 2011 werkten we rond het thema 'wonen'. In 2012 spitsten we ons toe op de nutsvoorzieningen, en meer bepaald op energiearmoede.

Dit dossier is een weergave van de belangrijkste informatie die we, samen met de doelgroep, verzamelden rond het thema energie. We kaderen dit in het ruimer verhaal van energiearmoede. Als Sociale Dienst voor

¹ *Voortgangsrapport Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014, 2011-2012, p.10.*

Vreemdelingen (kortweg SDV) gaat onze aandacht vooral naar de eigenheid van de gekleurde armoede. We gaan op zoek naar de belangrijkste oorzaken en naar manieren om de risico's te verkleinen.

We sluiten dit dossier dan ook met concrete tips om etnisch - culturele minderheden met energieproblemen te begeleiden.

HOOFDSTUK 1: SITUERING

DE KEUZE VAN HET THEMA

Vorig jaar werkten we intensief rond het thema ‘wonen’. De ervaringen en problemen rond wonen van allochtonen in armoede werden besproken in gespreksgroepen en tot slot gebundeld in het dossier ‘Wonen’. In het dossier kwamen verschillende thema’s aan bod:

- De zoektocht naar een geschikte en betaalbare woning, discriminatie op de woonmarkt.
- Onvoldoende kennis van rechten en plichten als huurder.
- Gebreken aan de woonst.
- Wachtlijsten.
- Moeilijke aanvraagformulieren, administratieve rompslomp.
- Hoge energiefacturen.
- Wat na onbewoonbaarverklaring?

Voor al die punten werden er aanbevelingen geformuleerd naar het Oostends woonbeleid. Het dossier werd voorgesteld op het evenement Beeldkracht op 2 december 2011. Op het evenement was er een panelgesprek tussen de SDV, de Huurdersbond, de dienst huisvesting van de Stad Oostende, de Sociale Huisvesting en een getuige. Op die manier werden de problemen en aanbevelingen van onze doelgroep gehoord door de verschillende diensten die met wonen te maken hebben.

Sociale Dienst voor Vreemdelingen vzw –
Vereniging waar armen het woord nemen – December 2012

Dit jaar kozen we ervoor om dit thema te verdiepen, meer bepaald door ons op één onderdeel te richten: de hoge energiekosten.

Bijna dagelijks komen mensen naar de EHBO omdat ze een probleem hebben met energiefacturen of andere nutsvoorzieningen. EHBO, een onderdeel van de werking van SDV staat voor Eerste Hulp bij Onthaal. Elke dag staan we klaar om te luisteren en te helpen waar nodig met inlichtingen, advies en korte interventies zoals een brief vertalen, een formulier helpen invullen, een telefoontje doen,... Een groot deel van deze interventies hebben te maken met problemen rond de nutsvoorzieningen. In 2012 hadden we, over dit thema, 81 hulpvragen door 36 individuen. We verzamelden daar dus al een groot aantal verhalen en problematieken en vonden het nodig om daar iets meer mee te doen.

De doelgroep is vragende partij voor meer informatie over dit onderwerp. Ze zijn geïnteresseerd in vorming op maat, een persoonlijke begeleider, ...

In deze tijden van economische regressie en stijgende energieprijzen wordt het voor meer en meer mensen moeilijker om de nutsvoorzieningen maandelijks te betalen. We vonden het dan ook heel nuttig om dit thema verder te behandelen binnen onze gespreksgroep.

THEMA-WERKING 2012

Als *vereniging waar armen het woord nemen* werken wij volgens zes criteria²:

1. Armen verenigen zich
2. Armen het woord geven
3. Werken aan maatschappelijke emancipatie
4. Werken aan maatschappelijke structuren
5. Dialoog en vorming
6. Armen blijven zoeken

Om armen het woord te geven, brengen we mensen in armoede samen in een gespreksgroep. De doelgroep krijgt de kans om te praten over de problemen die ze ervaren en dit in groep te bespreken. Maar daar blijft het niet bij, samen met de mensen gaan we op zoek naar oorzaken en mogelijke oplossingen, die kunnen zowel individueel als maatschappelijk zijn. Met deze resultaten willen we de dialoog met de samenleving en het beleid aangaan.

Een gespreksgroep in de Sociale Dienst voor Vreemdelingen is geen evidentie. De gespreksgroep bestaat volledig uit etnisch-culturele minderheden, die zich nog niet vlot uitdrukken in het Nederlands. Opdat de deelnemers de begeleider zouden begrijpen moeten veel begrippen verklaard worden. De begeleider van zijn kant

² DECREET van 21 maart 2003 betreffende de armoedebestrijding, Belgisch Staatsblad, 11 juni 2003, p. 31567

moet veel moeite doen om te begrijpen wat de deelnemers precies bedoelen. De achtergrond van de deelnemers is ook heel divers: verschillende nationaliteiten, culturen en religies moeten leren aan elkaar vertellen en naar elkaar luisteren. Dit zorgt soms voor spanningen, maar biedt zeker ook een meerwaarde.

Hier vind je een overzicht van het proces dat de gespreksgroep rond het thema 'nutsvoorzieningen' maakte in 2012. In totaal kwamen 28 personen naar de gespreksgroep, gemiddeld bestond een gespreksgroep uit 7 personen.

- **23 april: gespreksgroep energiezuinigheid**

Een medewerkster van EOS (het autonome gemeentebedrijf energiebesparing Oostende) komt spreken over energiezuinigheid aan de hand van praktische tips. Daarnaast licht ze ook de mensen in over de diensten van EOS zoals de gratis energiescans en de renteloze lening voor energiebesparende werken. Hierop volgt een eerste gesprek over de energieprijzen, de dure rekeningen, de moeilijkheden met nutsvoorzieningen,...

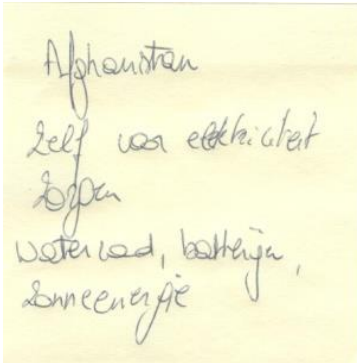


gespreksgroep energiezuinigheid

- **25 mei: geplande uitstap naar 'Gezond thuis'.**
'Gezond thuis' is een demonstratiewoning rond gezond en energievriendelijk wonen. Door een probleem bij de organisatoren kon het huis helaas niet bezocht worden. De groep brengt een bezoek aan Brugge, en bekijkt onder meer een fototentoonstelling over armoede in de OLV-kerk, dit leidt tot een boeiend gesprek over leven in armoede.

- **19 juni: gespreksgroep energie**

Deze gespreksgroep vertrekt vanuit het verleden, namelijk de situatie in hun thuisland. Van daaruit krijgen ze de gelegenheid om hun huidige situatie te bespreken. De deelnemers krijgen de ruimte om te praten over de problemen die zij ervaren. Ook wordt al eens besproken wat ze al doen om hun rekening tot een minimum te beperken.



- **28 juni: gespreksgroep facturen**

De moeilijkheden met de facturen worden dieper besproken. De deelnemers krijgen enerzijds uitleg over facturen, anderzijds worden alle problemen

met facturen besproken. Zo krijgen we een overzicht van de moeilijkheden met de nutsvoorzieningen. De doelgroep komt ook met enkele voorstellen naar het beleid.

- **26 juli: gespreksgroep energieproblemen**

Tijdens deze gespreksgroep konden de mensen vertellen over de schulden die voortvloeien uit de energieproblemen. Het proces van schuld tot deurwaarder werd uitgelegd en bediscussieerd. Maar ook werd besproken wat het voor hun betekent om met een schuldenlast te leven.

- **18 september: energiequiz**

Omdat tijdens de vorige gespreksgroepen ook heel veel praktische vragen gesteld werden, gingen we aan de slag met een energiequiz. Zo werd op een losse manier het thema nog eens van een andere kant benaderd.

De quiz baseerden we op de energiequiz van 't Hope, een vereniging waar armen het woord nemen uit Roeselare.



- **30 oktober: laat je stem horen**

In de afsluitende gespreksgroep werd samen met de deelnemers nagedacht over mogelijke oplossingen en adviezen. Ook werden de voorbije gespreksgroepen geëvalueerd en werden mogelijke thema's voor verdere gespreksgroepen voorgesteld.

Naast de gespreksgroepen kwamen de deelnemers regelmatig naar de EHBO om vragen te stellen of een oplossing te zoeken voor problemen met nutsvoorzieningen of gewoon om een praatje te doen.

In de periode juni-juli 2012 werd bij 8 deelnemers van de gespreksgroep een energiescan uitgevoerd. Samen met de groepswerker werd een afspraak gemaakt bij EOS (het Autonoom Gemeentebedrijf Energiebesparing Oostende). Ook tijdens de energiescan was de groepswerker aanwezig. De energiescans werden heel positief bevonden. Door de begeleiding van de groepswerker viel de drempelvrees weg en kon alle info nadien nog eens rustig besproken worden.

Nog steeds raden wij mensen met energieproblemen aan om een energiescan uit te voeren. Wij leiden hen toe naar EOS en bieden begeleiding aan als ze dat wensen.

HOOFDSTUK 2: ENERGIEARMOEDE

Dit hoofdstuk begint met een definitie van energiearmoede. Dat wordt dan getoetst aan de ervaringen van de gespreksgroep en de EHBO. Doorheen het jaar merkten we dat we de problemen die onze doelgroep ervaart in twee groepen kunnen indelen. Enerzijds zijn er de problemen die algemeen ervaren worden door mensen met energieproblemen. Anderzijds zijn er de problemen die typisch zijn aan onze doelgroep.

WAT IS ENERGIE-ARMOEDE?

In december 2011 verscheen het rapport 'Energiearmoede in België' van Frédéric Huybrechs, Sandrine Meyer en Jan Vranken. Het rapport is het verslag van een onderzoek uitgevoerd door de Universiteit Antwerpen en de Université Libre de Bruxelles. Het onderzoek definieert de oorzaken van energiearmoede en tracht er een definitie op te kleven:

Energiearmoede verwijst naar een toestand waarbij een persoon of huishouden bijzondere moeilijkheden ondervindt in zijn/haar woonst om zich te voorzien van de

*energie die nodig is om zijn/haar elementaire noden te bevredigen.*³

De oorzaken van deze armoede zijn in de eerste plaats

- een ontoereikend inkomen
- een slechte of onaangepaste woonsituatie
- de stijging van de energieprijzen.

Maar de definitie maakt duidelijk dat de oorzaken breder zijn dan dat. De definitie spreekt over ‘een toestand’. Die toestand is meestal gelinkt aan een algemene armoede-problematiek. Dr. Jan Vranken geeft volgende definitie aan armoede:

Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen.

De factoren die de sociale uitsluiting veroorzaken zijn onder andere een lager opleidingsniveau, geen ondersteunende netwerken en ontoegankelijkheid van informatie en diensten. Deze factoren zijn aanwezig bij veel mensen van allochtone afkomst die onze dienst

³ HUYBRECHS, F., MEYER, S. en VRANKEN, J., *Energiearmoede in België, Finaal rapport.*, Université libre de Bruxelles/Universiteit Antwerpen, December 2011.

bezoeken. Ze hebben dikwijls een lager opleidingsniveau, of kunnen met hun diploma niet aan de slag in ons land; ze hebben hier geen ondersteunend netwerk en door een geringe kennis van het Nederlands en op te groeien in een ander land, zijn de informatie en die diensten moeilijker toegankelijk voor hen.

Deze definities maken duidelijk dat de aanpak van energiearmoede samen gaat met de aanpak van armoede. Bovendien zijn er enkele specifieke aandachtspunten bij de groep van etnisch-culturele minderheden. De omschrijving van de problemen en de voorstellen die verder in dit dossier geformuleerd worden moeten dus allemaal in dat opzicht bekeken worden.

ALGEMENE ENERGIE-PROBLEMEN

We vergeleken alle verhalen en problemen die wij verzamelden in de gespreksgroep en de EHBO met resultaten uit het project 'Energie en Armoede' van Samenlevingsopbouw. Meer bepaald de 'bundeling problemen op de vrijgemaakte energiemarkt'⁴. Door middel van een maandelijkse projectvergadering met mensen in armoede, individuele begeleiding en een nauwe samenwerking met verschillende organisaties en diensten,

⁴ SAMENLEVINGSOPBOUW, *Bundeling problemen op de vrijgemaakte energiemarkt Project energie en armoede*, Antwerpen 2008.

Sociale Dienst voor Vreemdelingen vzw –

Vereniging waar armen het woord nemen – December 2012

kwamen ze tot een overzicht van knelpunten die mensen in armoede ervaren met de toegang van de energiemarkt.

Hierdoor kregen we een duidelijk beeld van welke problemen doelgroepoverschrijdend zijn.

We omschrijven 5 problemen die regelmatig besproken werden op de gespreksgroep en in de EHBO.

VRAGEN OVER DE FACTUREN. VEEL ONDUIDELIJKHEDEN.

De meeste mensen die bij ons komen aankloppen in verband met de nutsvoorzieningen hebben moeite om de brieven te begrijpen. Ook al kunnen ze Nederlands, ze vinden de brief heel onduidelijk. Elk bedrijf heeft bovendien zijn eigen stijl en terminologie.

Ze hebben het gevoel dat ze geen controle hebben over hun factuur. De mensen vinden hun weg niet in de veelvoud aan termen en tarieven: de abonnementsprijzen, de vaste vergoeding, de netwerkkosten, de transportkosten, de verschillende soorten bijdrages of belastingen,...

Doordat ze de facturen niet begrijpen, weten ze niet of er al dan niet een fout gemaakt werd. Dit leidt tot misverstanden waarbij mensen soms weigeren om correcte facturen te betalen. Of omgekeerd, betaald hebben voor facturen die verkeerd zijn. Het is dikwijls een hele opgave om deze zaken terug recht te zetten.

De brieven van de elektriciteits -, gas- en watermaatschappijen zijn voor mij heel moeilijk. Ik woon al een tijdje in België maar ik heb nog altijd moeite met de facturen. Ik begrijp niet altijd wat er gevraagd wordt. Er wordt vaak te veel tekst en uitleg gebruikt, waardoor het heel onduidelijk is.

HOGE EINDAFREKENING.

Mensen krijgen vaak een hoge eindafrekening in de bus, die ze onmogelijk kunnen betalen. Een afbetalingsplan is meestal wel mogelijk, maar ook dat is een zware belasting voor het gezinsbudget.

De oorzaken zijn uiteenlopend: een te lage maandelijkse bijdrage, een slechte woonst met slechte isolatie en dikwijls oude toestellen, een onzorgvuldig omgaan met elektriciteit, een administratieve fout, verkeerd doorgeven van de tellers,...

Ik woon met mijn vrouw en vier kinderen samen in een appartement te Oostende. Aanvankelijk woonde ik alleen in dit appartement, waardoor het verbruik helemaal niet hoog lag. Vorige winter was een strenge winter en om de kinderen wat warm te houden hebben wij goed moeten verwarmen.

Ik kreeg eind mei 2012 een enorme afrekening van Electrabel. Deze afrekening bedroeg ongeveer 1300 euro. Mijn tussentijdse factuur werd ook van 90 euro opgetrokken naar 180 euro per maand. Door tussenkomst van de SDV verkreeg ik een afbetalingsplan bij Electrabel, ik kan de afrekening afbetalen in schijven van ongeveer 108 euro per maand. Als ik de huur, de verhoogde tussentijdse factuur en het afbetalingsplan samentel, gaat een enorm deel van mijn inkomsten naar de vaste kosten.

Via EOS Oostende werd een energiescan uitgevoerd. In deze energiescan kwam men tot de vaststelling dat de elektrische verwarmingstoestellen die wij gebruikten om de slaapkamer van de kinderen warm te houden, de grootste verbruikers waren.

PROBLEMEN MET DE TELLERS.

Een ander probleem dat we regelmatig meemaken zijn problemen met de tellers en het doorgeven van de meterstanden. We ervaren drie problemen:

- Dikwijls weten mensen niet hoe ze de meterstand moeten doorgeven. Als de meterstand niet of foutief wordt doorgegeven, maken de energieleveranciers een schatting. Dit zorgt voor veel te hoge of veel te lage facturen.
- Administratieve fouten waarbij de verkeerde tellers op het verkeerde appartement staan.
- Regelmatig zijn er meerdere appartementen of zelfs een appartement en winkel aangesloten op dezelfde teller.

Ik woon sinds maart 2012 in mijn appartement. In oktober kom ik tot de vaststelling dat ik nog altijd geen waterfacturen ontvangen heb. Na contact te hebben opgenomen met de watermaatschappij, blijkt dat de meters die genoteerd werden op naam staan van de onderburen. Doordat de verkeerde meterstanden doorgegeven werden door mijn huisbaas en er hiermee niets gedaan werd bij de watermaatschappij, kreeg ik geen facturen. Ik ben bang dat ik plots een hoge factuur krijg, die ik dan niet kan betalen.

Nu, in oktober, is dit probleem opgelost , maar ik zal waarschijnlijk een grote rekening voorgeschoteld krijgen voor de periode van maart tot oktober 2012. Hopelijk kan ik deze rekening wel betalen.

PROBLEMEN BIJ VERHUIS.

Bij een verhuis komt altijd heel wat administratie kijken. Dat is voor veel mensen van de doelgroep een zware klus. Bovendien is dat een administratie waarbij meerdere actoren stappen moeten ondernemen. Zowel de oude huurders als de nieuwe huurders of de huisbaas moeten documenten in orde brengen. Als dat bij één van de actoren stropt, kan dat grote financiële gevolgen hebben. De afrekeningen van het oude huis of de eerste rekeningen van de nieuwe woonst laten soms lang op zich wachten. Hierdoor moeten ze soms hoge bedragen in 1 keer betalen.

Een cliënt komt langs op de dienst met 2 verschillende tussentijdse facturen voor het water. Na telefonisch contact met de TMVW blijkt dat hij zijn meterstanden voor het water van zijn vorig adres niet heeft doorgegeven. Hij heeft nu dus twee lopende contracten. Hij had samen met de nieuwe huurders de meterstanden opgenomen, maar de nieuwe huurders gaven de standen niet door, zij verbruiken nu reeds 3 maanden water op zijn naam...

Samen met de begeleider en de nieuwe huurder hebben we alle documenten opnieuw ingevuld, zijn we de meterstanden gaan opnemen en hebben we alles doorgegeven aan de TMVW. De cliënt moet wel de rekening van die drie maanden betalen, want het contract stond nog op zijn naam.

VRAGEN OVER SOCIAAL TARIEF EN BUDGETMETERS

Onze doelgroep heeft veel vragen over het sociaal tarief en de budgetmeters. Wanneer hebben we daar recht op? Hoe moeten we dat aanvragen? Hoe werkt het systeem. Het gebruik van de budgetmeters is zeker niet voor iedereen eenvoudig.

Sommige mensen hadden vroeger een budgetmeter, maar nu niet meer. Zij verkiezen dikwijls het systeem van budgetmeters omdat ze zo controle hebben over hun

Sociale Dienst voor Vreemdelingen vzw –

Vereniging waar armen het woord nemen – December 2012

uitgaven en geen onverwachte facturen in de bus krijgen. Maar de prijs van energie via een budgetmeter is duurder dan de prijs via een gewoon contract. Per kwh betaal je meer voor je energie dan bij een leverancier op de vrije markt.

Toen ik in het huis ging wonen kreeg ik de verwarming en de elektriciteit niet aan. Ik had een contract bij Luminus, zij lieten weten dat alles in orde was met de aansluiting. Na contact met Eandis bleek dat de budgetmeters niet uitgeschakeld werden.

De budgetmeters moesten gedeactiveerd worden door middel van kaarten die door Eandis ter beschikking worden gesteld. Deze kaarten werden blijkbaar naar mij opgestuurd door EANDIS, maar ik heb de kaarten nooit ontvangen. Ik ben dan naar het EANDIS - kantoor gegaan om nieuwe kaarten te gaan vragen. Voor mij was het zeer moeilijk om deze meters te deactiveren omdat de stappen in moeilijk Nederlands beschreven stonden op kleine kaartjes.

GEKLEURDE ENERGIEARMOEDE

Mensen van buitenlandse afkomst lopen een hoger armoede-risico. In 2010 leefde 10,4% van de Vlamingen onder de armoedegrens. 14,6% daarvan waren mensen van buitenlandse herkomst⁵. In België riskeert één op vijf allochtonen in de armoede te belanden. Dat is vier keer meer als onder autochtonen⁶.

Als Vereniging waar armen het woord nemen binnen de Sociale Dienst voor Vreemdelingen richten wij ons specifiek op deze doelgroep. We stellen ons de vraag hoe het komt dat deze doelgroep zoveel vatbaarder is voor armoede. Daarnaast gaan we op zoek naar de eigenheid van de gekleurde armoede. Waarin verschilt hun armoede met de autochtone armoede? Zodat we op de gepaste manier kunnen reageren en hen kunnen begeleiden.

Ook de personen van vreemde origine vormen geen homogene groep. Er zijn de nieuwkomers, de mensen zonder wettig verblijf, de personen die hier al tweede en derde generatie zijn,... Daarnaast heb je ook verschillen tussen de nationaliteiten. Met de SDV bereiken wij mensen uit de verschillende groepen. De mensen die naar de gespreksgroep kwamen zijn vooral nieuwkomers of

⁵ DIERCKX, D. en VRANKEN, D., e.a., *Armoede en Sociale Uitsluiting Jaarboek 2011*, Leuven, Acco, 2011, p 39, p83.

⁶ VUYLSTEKE, C. en AMKREUTZ, R., Eén op drie migrantenkinderen groeit op in armoede. *De Morgen*, 4 december 2012.

etnisch-culturele minderheden van de eerste generatie. De ervaringen die wij beschrijven zijn dus vooral kenmerkend voor deze groep.

De volgende 4 problemen komen dikwijls naar boven bij het bespreken van hun energieproblemen, of worden opgemerkt door de begeleiders van de EHBO.

GEBREKKIGE KENNIS VAN DE TAAL.

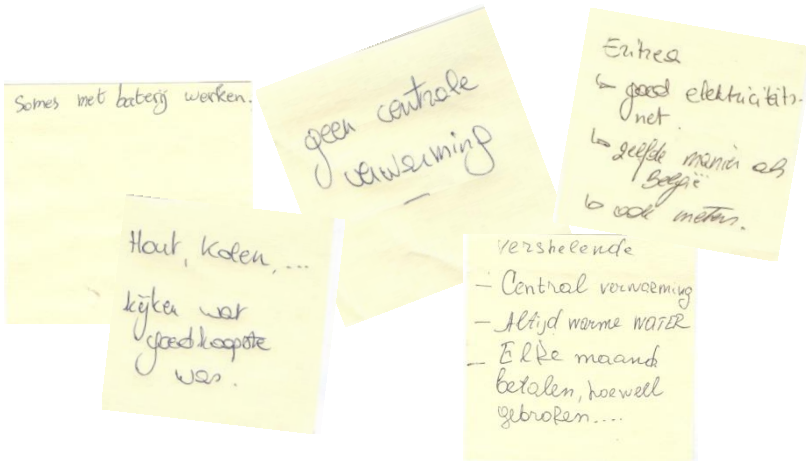
Onze doelgroep heeft meestal een gebrekkige kennis van het Nederlands. Sommigen kunnen zich al goed redden met een basiskennis, maar de specifieke en dikwijls moeilijke taal die gebruikt wordt in de communicatie rond energie begrijpen ze niet.

De knelpunten zijn vooral:

- Moeite om de brieven te begrijpen.
- Moeilijk om keuzes te maken uit het brede aanbod, met een wirwar van tarieven.
- Moeilijke communicatie tussen hen en de dienstverleners, die vooral via de telefoon verloopt. De elektronische telefoongesprekken zijn een heel moeilijke manier van communiceren voor anderstaligen.

WEINIG OF GEEN KENNIS VAN ENERGIE-GEBRUIK IN ONS LAND

Onze doelgroep komt uit landen waar ze vaak een ander energiesysteem hebben. Onze manier van verwarmen en elektriciteit betalen is, ondanks de verplichte cursus maatschappelijke oriëntatie, niet door iedereen gekend. Tijdens een gespreksgroep schreven de deelnemers de verschillen met hun thuisland op een post-it.



De deelnemers hebben vooral moeite met:

- Voorschotten en eindfactuur
 - “Waarom krijg ik een eindfactuur? Ik betaalde toch al elke maand.”
 - “De energiefacturen zijn heel moeilijk te begrijpen en zijn onoverzichtelijk”

- Meterstanden
 - *“Een persoon komt langs met de brief om de meterstanden op te nemen. Hij weet niet wat hij moet doen. Ik ga met hem mee en toon hem hoe het moet. Daarna toon ik hoe hij dit digitaal kan doorgeven.”*
- Zuinig omgaan met energie
 - *“In ons land moesten wij nooit verwarmen Hier moet ik de verwarming heel hoog zetten om het warm genoeg te hebben.”*
 - *“Ik ken mensen die, om hun verbruik in de hand te houden, zich laten afsluiten van de energieleveranciers. Ze stappen dan over naar een gaskacheltje met een gasfles.”*
- Verhuisformulieren
 - *“Ik wist niet dat ik het formulier dat de vorige huurder mij gaf, moest opsturen naar de watermaatschappij.”*

CONFRONTATIE MET VOOROORDELEN EN ONEERLIJKE PRAKTIJKEN

- Huisbazen maken soms misbruik van hun onwetendheid.

- *“De huisbaas zei dat ik de gasteller, die gemeenschappelijk is, op mijn naam moest zetten”.*
- Ze krijgen dikwijls een slechte service via de telefoon als ze horen dat het om een persoon van vreemde origine gaat.
- Verkopers geven onvoldoende uitleg of misleidende informatie.

PROBLEMEN DOOR PRECAIR VERBLIJFSSTATUUT OF VREEMDE ORIGINE.

- Verkeerde registratie door verkeerde schrijfwijze, omkering namen, gewijzigde identificatienummers
 - *“Een cliënt had problemen met de waterfactuur omdat zijn naam verkeerd geschreven was. Daardoor kreeg hij niet de gratis hoeveelheid water waarop hij recht heeft”.*
- Meerdere individuen wonen op hetzelfde adres, met maar 1 brievenbus. Daardoor gaat belangrijke post soms verloren.
- Het systeem van hulpverlening is niet in alle landen gekend. Sommigen staan weigerachtig tegenover hulpverleners en vragen liever raad aan landgenoten, die niet altijd het beste advies geven.

HOOFDSTUK 3: TIPS VOOR HET BEGELEIDEN VAN ETNISCH-CULTURELE MINDERHEDEN MET ENERGIE-PROBLEMEN

Energieproblemen kunnen op verschillende niveaus aangepakt worden. De doelgroep kan gesensibiliseerd worden, de diensten kunnen werken aan een betere begeleiding en zowel de energieleveranciers, als de toeleveringsbedrijven als de overheid kunnen initiatieven nemen om de kans op energiearmoede te verkleinen.

De deelnemers van de thema-groep vonden het vooral belangrijk dat zij een goede begeleiding krijgen. Daarom zijn we vooral op zoek gegaan naar manieren om de etnisch-culturele minderheden te ondersteunen bij de problemen die typisch zijn voor hen. Een goede begeleiding kan ervoor zorgen dat ze zich optrekken uit de cirkel met energieproblemen.

WERKEN OP 3 NIVEAUS

Vanuit de verhalen van de mensen, vanuit hun vragen en vanuit onze ervaringen in de EHBO hebben we een lijst opgesteld met 10 tips om allochtonen met energieproblemen op de gepaste manier te begeleiden. Er zijn drie fases waarin een begeleiding kan gebeuren: preventief, curatief en opvolgend.

Preventief: Deze fase kan voorkomen dat mensen echt in de energiearmoede terechtkomen. Het is belangrijk dat mensen alle nodige informatie krijgen. Van informatie over het systeem van tussentijdse facturen, tot tips voor energiezuinigheid, info over de energieleveranciers,...Ze kunnen ook begeleid worden bij moeilijke procedures zoals vb. een verhuis.

Curatief: Als mensen effectief moeilijkheden hebben is het belangrijk die zo snel mogelijk op te lossen. Het is belangrijk dat ze ook in dat proces betrokken worden zodat ze het in de toekomst zelf kunnen.

Opvolgend: ook na een probleem is het nuttig om mensen verder op te volgen, ze moeten een plaats hebben waar ze blijvend terecht kunnen voor verdere ondersteuning. Zo vermijd je dat ze opnieuw in moeilijkheden geraken.

10 TIPS VOOR HET BEGELEIDEN VAN ETNISCH-CULTURELE MINDERHEDEN MET ENERGIEPROBLEMEN

1. Zorg dat je een volledig beeld hebt van het probleem. Welke stappen zijn er al ondernomen, welke diensten werden al gecontacteerd,...Het is kenmerkend voor de doelgroep dat ze bij verschillende diensten 'shoppen'.
2. Ga op zoek naar de juiste oorzaak van het probleem. Is het te wijten aan taalproblemen, onvoldoende kennis, een andere gewoonte,...

3. Besteed aandacht aan de taalmoeilijkheden. Neem de tijd om een brief, een factuur, ...klaar en duidelijk uit te leggen. Verzamel of maak zelf brochures in eenvoudige taal.
4. Besteed aandacht aan de administratieve kennis die bij hen ontbreekt. Vb. tussentijdse facturen, eindfactuur,....
5. Leer hen om 'energiezuinig' te leven. Dit kan bijvoorbeeld door samen met hen een energiescan aan te vragen. Begeleid hen ook tijdens en na de energiescan.
6. Pak de zaken 'samen met hen' aan. Ze leren sneller en makkelijker als ze het eens zien.
7. Leer hen dat het belangrijk is om papieren grondig te lezen en goed bij te houden.
8. Maak hen alert voor misleidende reclames, assertieve verkoopstechnieken, ...
9. Heb aandacht voor discriminerende processen. Signaleer waar nodig.
10. Zorg dat je zicht hebt op het statuut, en de eventuele wijzigingen ervan. Zo weet je waarop ze al dan niet recht hebben. Met het veranderen van statuut kunnen ook hun rechten veranderen.

TOT SLOT

Dit dossier is het relaas van de weg die wij met onze thema-groep 'energie' afgelegd hebben. Vanuit hun verhalen en ervaringen schetsten we een beeld van wat energiearmoede is. Of meer bepaald, wat het betekent voor de personen van onze themagroep.

We toetsten dat aan een definitie van armoede, energiearmoede en de brochure *Bundeling problemen op de vrijgemaakte energiemarkt, Project energie en armoede* van Samenlevingsopbouw. Hieruit konden we een onderscheid maken tussen de energieproblemen die algemeen zijn en de energieproblemen die kenmerkend zijn voor mensen van een etnisch-culturele minderheid.

Omdat we merkten dat onze deelnemers veel waarde hechtten aan een goede begeleiding, schreven we 10 tips uit voor de begeleiding van etnisch-culturele minderheden. Die tips kan iedereen gebruiken: een helpende buurman, een sociaal assistent, een medewerker van een energieleverancier, een energiescanner,...

Met het toepassen van deze tips zal de energiearmoede niet de wereld uit geholpen worden. Het zal het proces van mensen in energiearmoede hopelijk verkorten en makkelijker maken.

Energiearmoede zal maar verdwijnen als er op alle niveaus in de maatschappij gewerkt wordt aan een eerlijk en eenduidig energieleveringssysteem, dat rekening houdt met onze diverse samenleving.