



Vlaamse
OUDERENRaad

Advies 2017/4

Energiearmoede bij ouderen

Inhoud

Krachtlijnen.....	3
1. Inleiding	4
1.1 Energie + armoede = energiearmoede?	4
1.2 Energiearmoede bij ouderen: cijfers	5
2. De drie algemene oorzaken voor energiearmoede bij ouderen uitgelicht	6
2.1 Beperkt inkomen	6
2.2 Stijgende energieprijzen	6
2.3 Ontoereikende woonomstandigheden.....	7
3. Knelpunten binnen het huidige beleid.....	9
3.1 Afbakening doelgroepen en opname van rechten	9
3.2 Onvoldoende, misleidende of onduidelijke informatie	10
3.3 Ontoereikendheid van specifieke maatregelen.....	10
3.4 Diversiteit in en gebrek aan kennis over begeleidingsaanbod	11
4. Uitdagingen	12
4.1 Zorg voor betere begeleiding en ontzorging bij ouderen	12
<i>Actiepunt 1: Zet in op een laagdrempelig aanspreekpunt.....</i>	<i>12</i>
<i>Actiepunt 2: Actief opsporen en informeren van groepen met een verhoogd risico op energiearmoede en een onaangepaste woning.</i>	<i>13</i>
<i>Actiepunt 3: Bied begeleiding doorheen het hele proces, met oog voor ontzorging.</i>	<i>13</i>
<i>Actiepunt 4: Heb aandacht voor situaties waarin werken aan de woning onvoldoende oplossingen bieden.</i>	<i>13</i>
<i>Actiepunt 5: Stimuleer mensen om af te stappen van elektrische verwarming.</i>	<i>13</i>
4.2 Vergroot de betaalbaarheid van energie-ingrepen en woningaanpassingen.....	14
<i>Actiepunt 6: Zet in op het vooraf uitbetalen van premies.</i>	<i>14</i>
<i>Actiepunt 7: Voorzie ondersteuning voor randinvesteringen bij renovaties.....</i>	<i>14</i>
<i>Actiepunt 8: Stel de renovatiepremie open voor private verhuurders.</i>	<i>14</i>
<i>Actiepunt 9: Vermijd ‘alles-of-niets’ hulpmaatregelen.....</i>	<i>15</i>
4.3 Maak de energiefactuur betaalbaarder en transparanter	15
<i>Actiepunt 10: Verlaag de btw op elektriciteit.....</i>	<i>15</i>
<i>Actiepunt 11: Vereenvoudig en verduidelijk de energiefactuur.....</i>	<i>15</i>
<i>Actiepunt 12: Zet in op het informeren van ouderen over het belang van contract- en leverancierswissels.</i>	<i>15</i>
<i>Actiepunt 13: Verstrenge de controle bij deur-aan-deurverkoop.....</i>	<i>16</i>
<i>Actiepunt 14: Herzie de toekenningscriteria voor het sociaal energietarief.....</i>	<i>16</i>
<i>Actiepunt 15: Verhoog de opname en haalbaarheid van bestaande maatregelen.....</i>	<i>16</i>

Krachtlijnen

In dit advies over energiearmoede bij ouderen vraagt de Vlaamse Ouderenraad aandacht voor de oorzaken die ervoor zorgen dat de energiefactuur voor veel ouderen in Vlaanderen te hoog is. Alleenstaande ouderen en ouderen in een verouderde woning worden in het bijzonder geconfronteerd met overmatig hoge energiefacturen. Gezien de vergrijzing en verzilvering en de toename van het aantal echtscheidingen dreigt het aandeel alleenstaanden binnen de groep ouderen enkel maar toe te nemen.

De redenen waarom ouderen moeilijkheden ondervinden om hun energiefactuur te betalen kunnen toegeschreven worden aan de hoge energieprijzen, een laag pensioen en het wonen in een verouderde slecht geïsoleerde en energieverslindende woning. Ouderen hebben zelf niet altijd de nodige financiële middelen, kennis of fysieke mogelijkheden om hiervoor oplossingen te bieden. Bovendien zijn de huidige beleidsmaatregelen om energie-efficiëntie te stimuleren te weinig ondersteunend naar ouderen. Ze bereiken te weinig de kwetsbare groepen, zijn onvoldoende gekend, toegankelijk en toereikend. De vraag stelt zich ook of de ambities op vlak van klimaat en energie wel haalbaar zijn in de huidige situatie. De doelstellingen en ondersteuningsmaatregelen zijn nu immers vooral gericht op totaalrenovaties, maximaal isoleren en groene energie. Een verhaal dat vaak niet haalbaar is voor ouderen in een kwetsbare woonsituatie. Dit maakt de nood aan gepaste maatregelen naar ouderen nog urgenter.

De Vlaamse Ouderenraad schuift in dit advies drie prioriteiten met concrete actiepunten naar voor om ouderen te ondersteunen bij de realisatie van de vooropgestelde beleidsdoelen en tegelijk energiearmoede bij de meest kwetsbare ouderen te voorkomen en verminderen. De actiepunten richten zich zowel op het federaal, Vlaams als lokaal niveau:

1. Zorg voor een betere begeleiding en ontzorging bij ouderen

Ouderen moeten voldoende geïnformeerd worden over de beschikbare mogelijkheden, ondersteuning en tegemoetkomingen. Dit vanuit laagdrempelige aanspreekpunten of op proactieve wijze bij ouderen thuis. Hiervoor is een actieve samenwerking en doorverwijzing tussen bestaande instanties noodzakelijk. Bij het uitvoeren van (renovatie)werken hebben ouderen nood aan gratis individuele begeleiding doorheen het volledige proces.

2. Vergroot de betaalbaarheid van energie-ingrepen en woningaanpassingen

Het voorzien van betere financiële ondersteuning en ondersteuning bij randinvesteringen draagt bij tot meer kwaliteitsvolle en aangepaste woning voor ouderen zodat zij langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Voorzie ook ondersteuning voor private verhuurders om renovaties uit te voeren zodat de huurder bespaart op het energieverbruik en wint aan woonkwaliteit.

3. Maak de energiefactuur betaalbaar en transparanter

Ondersteun ouderen om te kiezen voor de beste en goedkoopste leverancier door voldoende te informeren en de energiefactuur transparanter te maken. Onafhankelijk van leverancier moet de energiefactuur betaalbaar zijn en moeten alle groepen met een laag inkomen in aanmerking komen voor het sociaal energietarief.

1. Inleiding

De energiefactuur is voor veel ouderen in Vlaanderen te hoog. De redenen hiervoor zijn divers: de hoge energieprijzen, een slecht geïsoleerde woning, een laag pensioen. Veel ouderen hebben niet de nodige middelen, kennis of fysieke mogelijkheden om daar iets aan te doen. Met als gevolg dat ze de energiefactuur enkel maar zien toenemen.

Tegelijk stelt Vlaanderen ambitieuze energie- en klimaatdoelstellingen voorop. Grondige renovaties, maximaal isoleren en groene energie zijn daarbij de norm. Het is maar de vraag in hoeverre die doelstellingen haalbaar zijn, wanneer een aanzienlijk deel van de slecht geïsoleerde woningen bewoond worden door ouderen die niet bereikt worden met de huidige beleidsmaatregelen. Uit de cijfers blijkt duidelijk dat ouderen amper gebruik maken van de bestaande premies, minimaal in zonnepanelen investeren en vaker in een niet of nauwelijks geïsoleerde woning wonen.

Vanuit die discrepantie wil de Vlaamse Ouderenraad in dit advies aandacht vragen voor energiearmoede bij ouderen. Dit door de situatie bij ouderen te schetsen en te detecteren wat de concrete knelpunten zijn binnen de huidige beleidsmaatregelen. Op basis daarvan formuleren we 15 concrete actiepunten om het (toekomstige) beleid beter af te stemmen op de noden van ouderen.

1.1 Energie + armoede = energiearmoede?

Energiearmoede kan omschreven worden als de situatie waarbij mensen bijzondere moeilijkheden ondervinden in hun woonst om zich te voorzien van de nodige energie om aan de noodzakelijke behoeften te voldoen (Huybrechts, Meyer & Vranken, 2011).

Energiearmoede houdt vaak verband met de bredere armoedeproblematiek maar kan niet verengd worden tot financiële armoede. Zo blijkt uit de Barometer Energiearmoede (2017) dat meer dan 40% van de huishoudens die in energiearmoede verkeren niet noodzakelijk een armoederisico hebben. Met andere woorden niet alle mensen in energiearmoede zijn inkomensarm en niet alle mensen met een inkomen onder de armoededrempel zijn energiearm.

De oorzaken van energiearmoede zijn doorgaans een combinatie van woon- en inkomensproblemen. Veel mensen in energiearmoede wonen in verouderde, minder kwalitatieve woningen en hebben niet de financiële mogelijkheden om grote energiebesparende investeringen (vb. dakisolatie, energiezuinige verwarming en isolerende beglazing) uit te voeren. Bijgevolg speelt het matheüseffect binnen de energiearmoedeproblematiek: hoe minder middelen men heeft, hoe minder men kan investeren in een zuiniger energieverbruik en hoe minder energiezuinige toestellen aangekocht kunnen worden. Daardoor blijven de energiekosten hoog, en belandt men in een vicieuze cirkel.

Energiearmoede kan zich voordoen in verschillende vormen:

- **Gemeten energiearmoede** (hoge kosten): een te groot deel van het beschikbare gezinsinkomen moeten besteden aan energiekosten.
- **Verdoken of verborgen energiearmoede** (bezuinigen op verbruik): minder energie verbruiken dan noodzakelijk is om menswaardig te kunnen leven.

- **Subjectieve energiearmoede** (gevoelsmatig): gezinnen die aangeven dat ze het financieel moeilijk hebben om hun woning fatsoenlijk te verwarmen.

De gevolgen van energiearmoede situeren zich zowel op vlak van gezondheid als van sociale uitsluiting. Leven in een slecht geïsoleerde, tochtige woning veroorzaakt gezondheidsklachten (hart- en vaatziekten en infecties) welke leiden tot een hoger sterftecijfer tijdens de winterperiode en tijdens extreme temperaturen in de zomerperiode. Leven in armoede vergt ook op vlak van mentale gezondheid zijn tol. Mensen besparen bijvoorbeeld op hun voeding of hun deelname aan het sociaal leven in de buurt om toch hun facturen te kunnen betalen.

1.2 Energiearmoede bij ouderen: cijfers

Volgens de Vlaamse Armoedemonitor 2017 wordt 10% van de 65-plussers geconfronteerd met woonkosten die hoger liggen dan 40% van het beschikbare huishoudinkomen. Het aandeel ouderen dat geconfronteerd wordt met overmatig hoge woonkost ligt daarmee hoger dan bij de algemene bevolking (7%). Dit wijst erop dat ouderen vaker dan andere generaties voor hoge woonkosten staan in verhouding tot hun inkomen, ondanks dat 75% van de 65-plussers over een eigen woning beschikt (Heylen, 2015).

Zeker ouderen in armoede worstelen met hun woonkosten: 30,7% van hen wordt volgens de EU SILC-bevraging (2016) geconfronteerd met overmatig hoge woonkosten (huur of aflossing van de lening, verzekering, taksen, onderhoud en nutsvoorzieningen).

Uit de Barometer Energiearmoede blijkt vooral de kwetsbare positie van alleenstaande ouderen. Van alle alleenstaanden in gemeten energiearmoede vertegenwoordigen ouderen 48,4%. Vooral alleenstaande vrouwen ouder dan 65 jaar krijgen te maken met hoge energiefacturen in verhouding tot hun inkomen (Delbeke & Meyer, 2017). Gezien hun hogere leeftijdsverwachting blijven zij vaak alleen achter na het overlijden van hun partner, in een te grote en vaak weinig geïsoleerde woning. Gezien de vergrijzing en verzilvering en de toename van het aantal echtscheidingen bij ouderen dreigt deze trend zich bovendien alleen maar verder te zetten.

Verder blijken ook huurders een kwetsbare bevolkingscategorie (21,9% leeft in gemeten energiearmoede en 7,3% in verborgen energiearmoede). Vaak zijn hun mogelijkheden om iets te veranderen aan de woonsituatie beperkt, aangezien ze afhankelijk zijn van de beslissingen van de eigenaar.

Onder ouderen blijft energiearmoede niet beperkt tot huurders. De Barometer Energiearmoede stelt vast dat bij de gezinnen met een afbetaalde woning 15,4% van hen geconfronteerd wordt met overmatig hoge energiefacturen. Een belangrijke reden hiervoor is de oververtegenwoordiging van alleenstaanden en alleenstaande ouderen in deze laatste categorie (Delbeke & Meyer, 2017).

Woningaanpassingen kunnen de energiefactuur aanzienlijk doen dalen. Uit het Grote Woononderzoek blijkt dat ouderen investeren in energiebesparingen maar dat zij dit in meer beperkte mate doen dan andere generaties. Nochtans zijn de woningen van ouderen vaak minder goed geïsoleerd in vergelijking met de totale Vlaamse bevolking (Winters e.a., 2015).

2. De drie algemene oorzaken voor energiearmoede bij ouderen uitgelicht

De belangrijkste oorzaken voor energiearmoede zijn een beperkt inkomen, stijgende energieprijzen en ontoereikende woonomstandigheden.

2.1 Beperkt inkomen

Vandaag is nog steeds 1 op 4 mensen in armoede ouder dan 65. Deze mensen kunnen zich doorgaans geen kwaliteitsvolle, energiezuinige woning veroorloven, noch kunnen ze investeren in het energiezuiniger maken van hun huis. Ook de toegang tot financiële leningen wordt moeilijker naarmate men ouder wordt. Bovendien worden mensen naarmate ze ouder worden vaak in toenemende mate geconfronteerd met bijkomende kosten op vlak van gezondheidszorg, vervoer, hulpmiddelen, ... Ook deze kosten kunnen een impact hebben op het risico op energiearmoede naarmate men ouder wordt.

2.2 Stijgende energieprijzen

De gemiddelde uitgave aan elektriciteit is de afgelopen jaren enkel nog maar toegenomen (zie tabel 1). Hoewel de gemiddelde uitgave aan elektriciteit al hoger lag voor oudere huishoudens, is bij deze groep de gemiddelde uitgave per persoon met meer dan 100 euro op vier jaar tijd gestegen. Recente beleidsmaatregelen zoals de verhoging van het btw-tarief voor elektriciteit van 6% naar 21% in 2015, de afschaffing van de 100kWh gratis elektriciteit in januari 2016, en de (intussen alweer afgevoerde) Vlaamse energieheffing hebben hier evenmin goed aan gedaan. Bovendien is dit enkel nog maar de gemiddelde uitgave aan elektriciteit per persoon per jaar, wat maakt dat de totale jaarlijkse kosten voor energie voor de meeste ouderen nog hoger liggen.

JAAAR	VLAAMS GEWEST	GEEN OUDEREN	ALLEEN OUDEREN	ANDERE HUISHOUDENS
2012	350	332	480	307
2014	366	344	503	369
2016	441	416	599	397

Tabel 1: Gemiddelde uitgaven aan elektriciteit per persoon en per jaar (€) - Verdeling volgens het aantal ouderen (65+) in het huishouden (Bron: FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie)

Een belangrijke factor hierin is de kostprijs die de energieleverancier aanreket. Ondanks de grote verschillen tussen leveranciers en contractformules, blijken ouderen minder dan andere bevolkingsgroepen van energieleverancier te veranderen. Uit de jaarlijkse marktmonitor van de VREG (2016a) blijkt dat 54% van de 65-plussers nog nooit veranderde van leverancier. Ook geeft 68% van de 65-plussers aan (waarschijnlijk) bij hun huidige leverancier te blijven. Ouderen zijn niet altijd op de hoogte over deze voordelen of vinden het niet evident omwille van de onduidelijke factuur of de mogelijkheid dit enkel digitaal te kunnen doen.

De energiefactuur kan ook hoog zijn omwille van een hoog verbruik. Ouderen brengen over het algemeen meer tijd binnenshuis door waardoor het verbruik toeneemt. Bij de beroepsactieve bevolking wordt de woning vaak enkel voor en na de werkdag echt verwarmd. Ouderen daarentegen zijn in sommige gevallen vaker of op meer momenten doorheen de dag thuis waardoor de woning continu verwarmd wordt en het verbruik bijgevolg hoger ligt. Tevens geven veel ouderen de voorkeur aan een hogere kamertemperatuur ten gevolge van het vernauwen van hun bloedvaten en het verlies van spiermassa, wat een impact heeft op de energieregeling van hun lichaam. Ook hierdoor verbruiken ouderen soms meer energie dan jongere generaties.

2.3 Ontoereikende woonomstandigheden

Veel ouderen wonen in verouderde, slecht geïsoleerde en energieverblindende woningen. Uit het Groot Woononderzoek 2013 blijkt dat bijna 4 op de 10 ouderen in een woning wonen waarvan het dak niet of slechts gedeeltelijk geïsoleerd is. Ongeveer 1 oudere op 6 heeft nog overal enkel glas, en meer dan de helft heeft nergens muurisolatie in de woning. Op vlak van geïsoleerde ramen, muren, daken en vloeren scoren ouderen systematisch lager dan alle andere leeftijdsgroepen (Ceulemans & Verbeeck, 2015).

	65 en ouder	Vlaamse bevolking
Vloerisolatie		
Volledig	23,5%	31,4%
Geen of deels	76,5%	68,7%
Muurisolatie		
Volledig	36,7%	44,8%
Geen of deels	63,3%	55,2%
Dakisolatie		
Volledig	61,3%	69,9%
Geen of deels	38,7%	30,2%
Isolerend glas		
Volledig	68,0%	76,8%
Geen of deels	32%	23,3%
Leidingisolatie		
Volledig	45,3%	50,9%
Geen of deels	54,7%	49,1%

Tabel 2: Isolatie van de woning volgens leeftijd (Bron: Ceulemans & Verbeeck, 2015)

Omwille van hun verouderde woning maken ouderen ook vaker gebruik van duurdere energiebronnen, zoals verwarmen op elektriciteit. Bij woningen tussen de 20 en 30 jaar oud wordt er vaak nog elektrisch verwarmd (VEA, 2015). Meestal wordt er niet bewust gekozen voor deze duurdere energiebron (bijvoorbeeld in een huurwoning).

Er zijn verschillende redenen die ouderen ervan weerhouden te investeren in energiebesparende maatregelen. Allereerst geven veel ouderen aan dat ze over **onvoldoende financiële middelen**

beschikken voor dure investeringen in hun woning. Tegelijk is het op oudere leeftijd vaak geen evidentie om bij een bank nog een lening te krijgen voor dit soort ingrepen en is de mogelijkheid om via het energiehuis een energielening te krijgen te weinig gekend. Bovendien moeten sommige ouderen hierbij ook de afweging maken tegenover andere, meer prioritaire kosten (vb. medische ingrepen, zorg, toegankelijkheid van de woning, ...).

Een tweede groot struikelblok zijn de vele beslommeringen die renovaties met zich mee brengen. Het plannen, voorbereiden en uitvoeren van verbouwingen is een zware uitdaging. Zowel fysiek (meubels verzetten, zolder ontruimen, andere voorbereidende klussen) als mentaal (planning en coördinatie, vergunningen aanvragen, ...) vergt het heel wat inspanningen die niet alle ouderen nog willen opbrengen.

“Hoe moet een 80-jarige - in veel gevallen ongeschoold - beginnen met het aanvragen en bekomen van premies? Zij hebben hierbij echt ondersteuning nodig.”¹

Bij bepaalde werkzaamheden is de woning **tijdelijk moeilijk bewoonbaar**. Ook dat kan een belangrijke praktische barrière zijn. Alternatieve woonoplossingen zijn niet altijd voor handen, en zijn niet iets waar iedereen voor staat te springen.

“Tijdens een verbouwing is het vaak moeilijk om in je woning te blijven wonen. Waar moeten we dan naartoe?”

De onzekerheid over de **uiteindelijke kostprijs** van de renovatie weerhoudt ook veel ouderen ervan om de stap te zetten. Zeker in verouderde woningen is het risico groot dat er nog tal van verborgen gebreken opduiken eens de werken beginnen. Daardoor begint men soms liever niet met renoveren, zeker wanneer de middelen beperkt zijn.

“Bij een renovatie weet je wel waar je begint, maar weet je niet waar je gaat eindigen. Als er verborgen gebreken opduiken, ben je vaak slechter af dan wanneer je er gewoon niet aan was begonnen.”

Ook de **onzekerheid** over de **eigen toekomst** speelt mee. Ouderen vinden het soms moeilijk in te schatten hoe lang ze zelf nog in hun woning zullen kunnen blijven wonen, gezien de kans groot is dat ze vroeg of laat door zorgnoden of een verminderde zelfredzaamheid zullen moeten verhuizen naar een aangepaste woonvorm. Dat maakt het moeilijk om uit te gaan van een bepaalde terugverdiendtijd of van het vooruitzicht van toekomstig comfort.

“Hoe lang ga ik hier nog wonen? Haal ik de investering er nog uit?”

In dat opzicht speelt ook de overweging dat de materialen en toestellen vaak nog **niet versleten** zijn. Gezien de onzekerheid rond bovenstaande punten berusten heel wat ouderen in het idee dat alles zijn tijd nog wel zal meegaan en ze hun situatie nog wel zullen volhouden, ondanks alle ongemakken.

“Het zal mijnen tijd wel nog doen.”

¹De opgenomen citaten zijn afkomstig van experts, vrijwilligers en ouderen zelf. Ze werden verzameld tijdens overlegvergaderingen en een oproep rond ervaringen met energiegebruik en woningrenovatie ter voorbereiding van het advies.

Tot slot beschikken niet alle ouderen over een eigen woning. Specifiek in de **huursector** spelen bijkomende knelpunten die energie-investeringen minder vanzelfsprekend maken (kosten voor eigenaar vs. besparing voor huurder, impact van verbeteringswerken op huurprijs, ...).

Dit wordt bovendien bemoeilijkt door het feit dat ouderen vaak **weinig op de hoogte** zijn van de mogelijke aanpassingen aan de woning, noch over het beschikbare aanbod aan ondersteuning en dienstverlening. Vaak kennen ze het bestaan er niet van, weten ze niet waar en hoe ze premies of ondersteuning kunnen aanvragen, worden ze niet op het juiste moment of langs de juiste kanalen bereikt met die info of staat alles enkel online.

Bovenstaande redenen kunnen ook een verklaring zijn voor het feit dat ouderen **minder vaak gebruik maken van premies** en subsidies voor energiebesparende maatregelen ondanks dat hun woning slecht geïsoleerd is.

3. Knelpunten binnen het huidige beleid

Binnen het huidige beleidsmaatregelen om energie-efficiëntie te stimuleren zijn een aantal knelpunten te detecteren. De huidige beleidsmaatregelen bereiken te weinig de kwetsbare groepen en zijn onvoldoende gekend en toegankelijk.

3.1 Afbakening doelgroepen en opname van rechten

Binnen het energiebeleid is er sprake van '**beschermde klanten**'. Deze beschermde afnemers hebben recht op een sociale maximumprijs voor aardgas en elektriciteit, het sociaal energietarief. De afbakening van deze 'beschermde klanten' is evenwel niet gebaseerd op een inkomensgrens, maar is gekoppeld aan sociale statuten die niet allemaal gerelateerd zijn aan een laag inkomen of een risico op energiearmoede. Omgekeerd komen heel wat mensen met een beperkt inkomen en een kwetsbare positie op de woningmarkt niet in aanmerking voor het statuut van beschermde klant.

“Het sociaal energietarief krijg je niet op basis van je inkomen, maar enkel via andere rechten zoals het leefloon of tegemoetkomingen voor mensen met zorgnoden. Veel mensen die niet aan de voorwaarden van die rechten voldoen, komen daardoor niet in aanmerking voor het sociaal energietarief, zelfs al hebben ze een laag inkomen en een slecht geïsoleerde woning.”

De doelgroep die in aanmerking komt voor **sociale energie-efficiëntie maatregelen** (vb.: 50% bonus op premies, premie van 800 euro voor plaatsen van condensatieketel, gratis energiescan, kortingbon bij aankoop van energiezuinige toestellen, sociale dakisolatie en energielening 0%) is niet uniform. De doelgroep die in aanmerking komt voor de gratis energiescans en voor de sociale dakisolatie verschilt van de groep die in aanmerking komen voor het sociaal energietarief, voor de andere maatregelen gelden dan weer nog andere criteria, enz. Deze verschillen in criteria voor de doelgroepen die in aanmerking komen voor de diverse maatregelen zorgen ervoor dat het voor veel mensen niet duidelijk is voor welke maatregelen ze al dan niet in aanmerking komen. Hierdoor lopen allicht veel mensen hun rechten mis.

3.2 Onvoldoende, misleidende of onduidelijke informatie

Op de **energiefactuur** in Vlaanderen wordt veel meer aangerekend dan enkel de verbruikte energie (kosten groene stroom, kosten warmtekrachtkoppeling, netwerkkosten, toeslagen). Wat maakt dat deze niet meer overzichtelijk is en de kostprijs ervan hoog ligt. Wanneer de energiefactuur stijgt, is het niet altijd duidelijk of dit een gevolg is van de stijging van de energieprijzen of een toename van taksen of heffingen. Een duidelijke energiefactuur draagt er toe bij dat de mensen een beter zicht krijgen op het effectieve verbruik en dat tarieven makkelijker vergeleken kunnen worden.

“Mijn lening is afbetaald, maar mijn woning is onvoldoende geïsoleerd en dat voel je financieel steeds meer. Nu moet ik zien dat ik rondkom op het einde van de maand door te besparen op mijn elektriciteitsfactuur.”

Regelmatig duiken signalen op dat **deur-aan-deurverkoop** misbruikt wordt door sommige leveranciers. Ze hanteren een misleidende aanpak waarbij mensen onvoldoende informatie krijgen. Ze laten geen contactgegevens achter, regelen een overstap van energieleverancier zonder dat mensen daar (bewust) mee instemmen, enz. . In 2014 registreerde de Ombudsdienst Energie een 100-tal klachten. Deze vormen allicht slechts een topje van de ijsberg, aangezien systematische controles ontbreken.

“We krijgen veel meldingen van ouderen die een verkoper over de vloer krijgen en niets tekenen, maar achteraf toch constateren dat hun contract of leverancier veranderd wordt. Daar wordt echt misbruik van gemaakt.”

“Mensen worden thuis lastig gevallen met de belofte van 2 maanden gratis energie, maar zonder verdere informatie over de gevolgen van wat ze ondertekenen. De verkoper laat nooit contactgegevens achter voor verdere vragen of informatie.”

3.3 Ontoereikendheid van specifieke maatregelen

De verschaft (sociale) voordelen in het woon- en energiebeleid **bereiken te weinig de mensen die ze nodig hebben**. Zo geniet slechts 10% van de klanten met een actieve budgetmeter van de maatregel voor een minimale levering van gas in de wintermaanden. Premies van de netbeheerders voor maatregelen in het kader van het Rationeel EnergieGebruik (REG) en subsidies voor energiebesparende maatregelen worden vooral door hoge inkomensgroepen en eigenaars gebruikt. Lage inkomensgroepen zijn vaak minder op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden en hebben zelden de middelen om investeringen voor te financieren. Het mattheuseffect speelt hier een rol: van Vlaamse REG-premies gaat slechts 2 à 3% naar beschermde afnemers, terwijl zij ongeveer 10% van de afnemers uitmaken (SERV, 2016).

“De papiermolen om premies te krijgen is zo ingewikkeld dat de meesten er de brui aan geven.”

Daarnaast is voornamelijk de maatregel van betaalplannen **te weinig aangepast aan de persoonlijke situatie**. Wanneer de energiefactuur bij de leverancier of de netbeheerder niet betaald wordt sturen zij een herinneringsbrief. Indien hierop geen reactie komt krijgt de klant een ingebrekestelling en kan een afbetalingsplan worden opgestart. In 2016 namen het aantal afbetalingsplannen aanzienlijk toe. Voor de klassieke betaalplannen bij de netbeheerder, los van een budgetmeter, werd maar liefst bij 68,7%

minstens één betaling gemist. De gemiddelde korte looptijd kan dit percentage verklaren. Het wijst op een heel kleine slaagkans van de klassieke betaalplannen (VREG, 2016b). Hierdoor kan de haalbaarheid ervan in vraag worden gesteld.

“Ouderen gaan snel mee in wat er wordt voorgesteld uit goede wil. Ze weten vaak niet of het afgesproken plan haalbaar is.”

In het kader van de hervorming van de Vlaamse renovatiepremie werden premies voor individuele investeringen verlaagd, en werd voor **totaalrenovaties** een forfaitair premiesupplement ingevoerd. Hoewel een focus op grondige renovaties met het oog op de ‘modale’ Vlaming logisch kan zijn, betekent dit tegelijk dat mensen voor wie grondige renovaties te hoog gegrepen zijn, nog minder ondersteund worden bij het uitvoeren van ‘haalbare’ aanpassingen. Voor mensen die beperkt zijn in hun mogelijkheden wordt de lat hiermee gewoon nog hoger gelegd.

“Ons huis grondig renoveren zie ik niet zitten. We botsen al op problemen wanneer we al die kosten moeten verzetten, de meubels moeten verhuizen, vergunningen moeten gaan aanvragen, ... Laat staan hoe we dat op onze leeftijd nog zouden moeten betalen.”

Van de verschillende sociale energie-efficiëntie maatregelen kent de **energiescan** het hoogste bereik. Bij een energiescan zoekt een adviseur in de woning naar mogelijkheden om energie te besparen. De bewoners krijgen op basis van de scan tips en informatie voor energiebesparende maatregelen. De scan kent het hoogste bereik, maar dit bereik is nog beperkt (25 000 mensen per jaar, tegenover meer dan 660 000 mensen in energiearmoede) (SERV, 2016). De scans leiden meestal tot kleine ingrepen. Bovendien is de scan gratis voor een groep van kwetsbare afnemers hiertoe behoren onder meer de beschermde afnemers. Ouderen of alleenstaande ouderen die in een verouderende of slecht geïsoleerde woning wonen behoren niet tot deze groep. Hoewel de hulp en het advies die door de energiesnoeiers wordt geboden een stimulans kan betekenen om de woning energiezuiniger te maken. Bijkomend moeten de kwetsbare afnemers de basisscan en extra scan zelf aanvragen. Er moet met andere woorden zelf initiatief worden genomen.

“De energiescans zijn interessant want je ziet meteen waar de problemen zitten. Vroeger kon iedereen een gratis scan aanvragen. Nu zijn het enkel nog de personen die zich in een kwetsbare situatie bevinden.”

3.4 Diversiteit in en gebrek aan kennis over begeleidingsaanbod

Er bestaan **verschillende aanspreekpunten** om woningen energiezuiniger te maken. Zo is er sprake van adviseurs, projectpromotoren, energieconsulenten, energiesnoeiers, projectbegeleiders, ... Veel ouderen hebben geen duidelijkheid over waar je voor welke diensten terecht kan. Zowel OCMW's, energiesnoeiers, mutualiteiten, milieudiensten, netbeheerders, leveranciers,... worden allemaal naar voor geschoven als mogelijke aanspreekpunten. Mensen moeten vaak zelf het initiatief nemen en contact opnemen met de verschillende voorzieningen. Bovendien is de informatie hierover niet meteen rechtstreeks toegankelijk voor mensen die het niet kennen en geen internet hebben.

“Amper een oudere op twee is vertrouwd met het internet. Voor hen is het heel moeilijk om zich te informeren over premies, of om contracten van energieleveranciers te vergelijken. Zeker als ze dan ook nog eens beperkt zijn in hun mobiliteit en niet zomaar naar een dienst of loket kunnen gaan.”

“Ouderen kennen de ondersteuningsdiensten gewoon te weinig.”

“Het is moeilijk om onze achterban correcte informatie te geven omdat we zelf door de bomen het bos niet meer zien.”

4. Uitdagingen

Op basis van de oorzaken van energiearmoede bij ouderen en knelpunten binnen de huidige beleidsmaatregelen onderscheiden we drie algemene uitdagingen in strijd tegen energiearmoede bij ouderen. Elk van deze uitdagingen krijgen concreet vorm in een aantal actiepunten.

4.1 Zorg voor betere begeleiding en ontzorging bij ouderen

Actiepunt 1: Zet in op een laagdrempelig aanspreekpunt.

Alle steden en gemeenten moeten inzetten op de (verdere) uitbouw van een laagdrempelig aanspreekpunt/loket voor onder meer ouderen met woon- en energievragen. Naar voorbeeld van de [Woonwinkel+](#) in Mol kan hiervoor ook gewerkt worden met vrijwilligers die samen met ouderen woonvragen bekijken, verduidelijken en ondersteuning bieden waar mogelijk. De vrijwilligers moeten uiteraard ondersteund worden door en kunnen doorverwijzen naar professionals.

Het aanspreekpunt moet voorzien worden vanuit een samenwerkingsverband tussen de (lokale) instanties die actief zijn rond energiearmoede, wonen en welzijn (bijvoorbeeld buurthuizen, lokale dienstencentra, diensten voor woonbegeleiding of schuldhulpverleners, huisvestingsmaatschappijen, diensten ruimtelijke ordening en stedenbouwkundige vergunningen,...). Het lokaal bestuur kan trekker en regisseur zijn van dit samenwerkingsverband. Tegelijk moet het aanspreekpunt vlot samenwerken met en doorverwijzen naar het energiehuis en energiescanbedrijf dat actief is binnen de gemeente. De Vlaamse Ouderenraad ziet de beslissing om de energiehuisen te heroriënteren en daarbij te streven naar de maximale synergie met de laagdrempelige aanspreekpunten in de gemeenten dan ook als een positieve evolutie (VEA, 2017).

Door samenwerking van bestaande instanties is de kans groter dat mensen effectief geholpen worden. De vragen die ouderen hebben op vlak van wonen zijn immers divers. Het gaat hierbij niet enkel over vragen in verband met renovatie van de woning maar ook om vragen over woningaanpassingen (een traplift, bredere deuropening, een inloopdouche,...) om thuis te kunnen blijven wonen. Vandaag gaan sommige ouderen die advies inwinnen met betrekking tot het toegankelijker maken van de woning, uiteindelijk niet over tot het uitvoeren van aanpassingen omdat ze het hele proces niet alleen kunnen dragen. Vaak hebben ze geen inzicht op wat mogelijk is, waarvoor ze een premie kunnen ontvangen, wat ze hiervoor moeten doen, of ze een vergunning moeten aanvragen of een architect raadplegen. Inzetten op begeleiding en ontzorging is voor deze groep van groot belang.

Actiepunt 2: Actief opsporen en informeren van groepen met een verhoogd risico op energiearmoede en een onaangepaste woning.

Voor ouderen die niet meer mobiel zijn, geen weet hebben over het bestaan van het aanspreekpunt of terughoudend zijn om hulp te vragen, is het belangrijk dat er ingezet wordt op een proactieve benadering. In het bijzonder organisaties en dienstverleners die bij de ouderen thuis komen of in hun nabijheid actief zijn kunnen een belangrijke doorverwijs- en signaalfunctie opnemen. Vanuit het aanspreekpunt/samenwerkingsverband kan er zo proactief ingezet worden op het informeren van de kwetsbare groepen over de beschikbare mogelijkheden, ondersteuning en tegemoetkomingen.

Actiepunt 3: Bied begeleiding doorheen het hele proces, met oog voor ontzorging.

Voor veel ouderen zijn de praktische bezwaren doorslaggevend bij het al dan niet isoleren en aanpassen van hun woning. Naast laagdrempelige advies- en informatieverstrekking moet er daarom ingezet worden op gratis individuele begeleiding van doelgroepen die het op dit vlak moeilijker hebben (bijvoorbeeld: [Energiecentrale Gent](#)). Begeleiding en ontzorging doorheen het hele proces staan daarbij centraal. Daarbij wordt ingezet op het uit handen nemen van de nodige zorgen en beslommeringen die gepaard gaan met woon-, renovatie- en energievragen. Dit omvat zowel planning, het mee zoeken naar aannemers en vergelijken van offertes, dossieropvolging, het bieden van ondersteuning voor het aanvragen van premies, de lokale sociale economie inschakelen om te helpen bij het opruimen en voorbereiden van de werken, de woning nadien schoonmaken, ...

Actiepunt 4: Heb aandacht voor situaties waarin werken aan de woning onvoldoende oplossingen bieden.

De energiescan legt het accent op sensibilisering, gedragswijziging en begeleiding bij het oplossen van problemen met energie en bij de uitvoering van energiebesparende werken. Tijdens de energiescan is er naast de aandacht die gaat naar de woning ook aandacht voor de bewoner en zijn concrete noden (VEA, 2017). De Vlaamse Ouderenraad vraagt bij het uitvoeren van een energiescan of het geven van advies aan ouderen over hun woning niet enkel te kijken naar de mogelijkheden op vlak van aanpassingen aan de woning of renovaties. Er moet ook worden stilgestaan bij de mogelijkheid om te verhuizen naar een meer aangepaste woning. Zeker voor ouderen die alleen in een te grote onaangepaste woning wonen zal de kost van het isoleren van de woning op lange termijn geen oplossing bieden. Uiteindelijk moet de keuze van de oudere centraal staan ongeacht welke oplossing financieel of praktisch het meest effectief blijkt.

Wanneer verhuizen volgens de oudere zelf de meest gepaste en wenselijke oplossing is, moet deze toegeleid worden naar de organisaties die hierin op een gepaste wijze ondersteuning kunnen bieden.

Actiepunt 5: Stimuleer mensen om af te stappen van elektrische verwarming.

Er is nood aan specifieke sensibiliseringscampagnes rond de problematiek van het elektrisch verwarmen. Gezien elektrisch verwarmen tot zes keer duurder is per kWh dan de andere bronnen, is dit een belangrijke factor in de strijd tegen energiearmoede. Daarom is het belangrijk om ouderen op de hoogte te brengen over de premies waarvoor zij in aanmerking komen indien zij overschakelen naar een

energiezuinige verwarmingsinstallatie. Ook Samenlevingsopbouw (2016) wijst erop dat dit probleem een specifieke aanpak vereist en hier in het Energiearmoedeprogramma te weinig aandacht naar uitgaat.

4.2 Vergroot de betaalbaarheid van energie-ingrepen en woningaanpassingen

Actiepunt 6: Zet in op het vooraf uitbetalen van premies.

De uitbreiding van de doelgroep van de renteloze energielening met beschermde afnemers en gezinnen met een laag inkomen in combinatie met een verhoging van het leenbedrag en een verlenging van de looptijd acht de Vlaamse Ouderenraad positief. Toch blijft de financiële drempel om een lening aan te gaan voor ouderen hoog.

Om ouderen met beperkte financiële middelen de kans te geven om de nodige werken te laten uitvoeren is het volgens de Vlaamse Ouderenraad noodzakelijk om systemen op te zetten waarbij de premies vooraf of op het moment van betaling toegekend worden. Op die manier wordt het bedrag dat ouderen moeten lenen of zelf voorschieten kleiner, en de financiële drempel om aan verbouwingen te beginnen lager.

Specifiek voor kansengroepen acht de Vlaamse Ouderenraad het nodig om verder te gaan. Het bedrag van de energielening en de premies is voor hen vaak nog te beperkt om de hoge kosten van een renovatie gefinancierd te krijgen. De Vlaamse Ouderenraad pleit daarom voor het uitwerken van een sociaal derdebetalersysteem voor energierenovaties (vb. Dampoort knapt op).

Actiepunt 7: Voorzie ondersteuning voor randinvesteringen bij renovaties.

Vaak is niet alleen de kost van het isoleren een grote uitdaging, ook alle investeringen voor de verdere afwerking vormen een grote barrière. Voor kwetsbare groepen is er daarom ondersteuning nodig voor de noodzakelijke randinvesteringen en randkarweien die gepaard gaan met renovaties. Deze ondersteuning kan zowel financieel als praktisch zijn. Bijvoorbeeld:

- ondersteuning bij het vernieuwen van het onderdak na plaatsing van dakisolatie;
- ondersteuning bij de vervanging van steenkoolkachels of elektrische verwarming door cv-ketel en financiële ondersteuning voor het plaatsen van radiatoren, leidingen e.d.;
- ondersteuning bij de afwerking van buitenmuur na het plaatsen van buitenmuurisolatie;
- ondersteuning voor het opruimen van de zolder.

Actiepunt 8: Stel de renovatiepremie open voor private verhuurders.

Private huurwoningen scoren gemiddeld beduidend minder goed op vlak van aanwezigheid van dubbel glas, dak- en muurisolatie of efficiënte verwarmingsketels dan de woningen die door eigenaars bewoond worden (Goedemé e.a., 2017). Er zijn momenteel nauwelijks beleidsmaatregelen die private verhuurders stimuleren of ondersteunen bij de renovatie van hun woning. Het verruimen van de renovatiepremie naar private verhuurders kan hen stimuleren om renovaties uit te voeren zodat de huurder bespaart op het energieverbruik en wint aan woonkwaliteit (Vlaamse Woonraad, 2015). Deze ingreep kan een belangrijke daling van de energiefactuur betekenen voor ouderen die noodgedwongen een energieverslindende woning huren op de private markt. Aan het openstellen van de

renovatiepremie voor private verhuurders moet dan wel de voorwaarde verbonden worden dat de huurprijs niet zomaar mag worden verhoogd naar aanleiding van de energiebesparende werken.

Actiepunt 9: Vermijd 'alles-of-niets' hulpmaatregelen

Om perverse effecten van een 'alles-of-niets'-toepassing van steunmaatregelen te vermijden, is het wenselijk om steeds ook gradueel een bepaalde steun te verlenen aan intermediaire categorieën, die omwille van de afbakeningscriteria, niet bij de rechthebbenden van steunmaatregelen horen, maar er dicht bij aanleunen.

4.3 Maak de energiefactuur betaalbaarder en transparanter

Actiepunt 10: Verlaag de btw op elektriciteit

In België geldt een verlaagd btw-tarief van 6 procent op levensnoodzakelijke goederen en diensten zoals kraantjeswater, geneesmiddelen en voeding. Verwarming en verlichting zijn echter evenzeer levensnoodzakelijk. Toch werd recent het btw-tarief op elektriciteit verhoogd van 6 naar 21 procent. Ook voor gas ligt dit op 21 procent. De Vlaamse Ouderenraad dringt aan om het btw-tarief op energieproducten te verlagen van 21 procent naar 6 procent voor de particuliere verbruikers.

Actiepunt 11: Vereenvoudig en verduidelijk de energiefactuur.

Ouderen hebben nood aan een duidelijkere, uniforme factuur die hen helpt prijzen, tarieven en kortingen bij verschillende leveranciers te vergelijken. Om hiertoe te komen is het volgens de Vlaamse Ouderenraad van essentieel belang de energiefactuur te vereenvoudigen door duidelijker onderscheid te maken tussen de eigenlijke verbruikskosten en alle bijkomende kosten die geen betrekking hebben op het energieverbruik (zoals bijdrage voor de groene stroom, de warmtekrachtkoppeling en heffingen). De transparantie kan nog verhoogd worden door leveranciers te verplichten de gecontracteerde prijs voor de energiecomponent, de prijs voor de vaste vergoeding en de prijs per kWh op alle facturen te vermelden. Deze aanpassingen geven een beter inzicht in de kosten van het feitelijke gebruik en de voorwaarden van het huidige contract.

Actiepunt 12: Zet in op het informeren van ouderen over het belang van contract- en leverancierswissels.

Door op zoek te gaan naar de laagste prijs kunnen gezinnen gemiddeld 278 euro besparen op hun factuur. Dit voordeel kan bovendien nog hoger oplopen bij gezinnen die nog nooit van leverancier wisselden (VEA, 2017). Ouderen vormen een belangrijk deel van deze groep. De Marktmonitor van de VREG toont duidelijk aan dat veel ouderen nog nooit van energieleverancier veranderden (VREG, 2016a). Daarom is het noodzakelijk om doelgerichte informatiecampagnes naar ouderen toe op te zetten over het belang van leverancierswissels. Het is wenselijk dat de informatiecampagnes laagdrempelig zijn en via verschillende kanalen verlopen.

Daarbij is het voor ouderen belangrijk te voorzien in objectieve persoonlijke begeleiding bij het wisselen van leverancier. Zowel de energiesnoeiërs als de energiehuizen kunnen daar een belangrijke rol in

spelen. De Vlaamse Ouderenraad vraagt hierbij om ouderen proactief te benaderen. Tegelijk moeten de online tools en telefonische ondersteuning van de VREG om leveranciers te vergelijken nog sterker uitgedragen worden.

Naast leverancierswissels kunnen contractwissels bij eenzelfde leverancier ook een belangrijke besparing op de factuur betekenen. Naar aanleiding van de nieuwe gedragscode voor de energiesector moet de leverancier de consument jaarlijks inlichten over het goedkoopste product dat zij aanbieden volgens het verbruik van de consument. Voor veel ouderen is enkel inlichten niet voldoende om op eigen initiatief over te gaan tot de contractwissel. De Vlaamse Ouderenraad pleit ervoor dat de leveranciers de consument automatisch moeten overzetten naar het goedkoopste tarief volgens hun verbruik.

Actiepunt 13: Verstrenge de controle bij deur-aan-deurverkoop.

Er wordt nog teveel misbruik gemaakt bij deur-aan-deurverkoop van energiecontracten waarbij de gedragscode wordt geschonden (Netwerk tegen armoede, 2017). Het systematisch meer uitwisselen van gegevens over malafide verkopers zoals voorzien in het Energiearmoedeprogramma betekent een stap in de goede richting, maar gaat nog niet ver genoeg. Aangezien een geheel verbod op deur-aan-deurverkoop juridisch niet tot de mogelijkheden behoort, vraagt de Vlaamse Ouderenraad een strengere controle op de toepassing van de gedragscode en een verzoek vanuit de Vlaamse overheid naar leveranciers om te stoppen met deur-aan-deurverkoop.

Actiepunt 14: Herzien de toekenningscriteria voor het sociaal energietarief.

De voornaamste toekenningscriteria voor het sociaal tarief voor gas en elektriciteit ten aanzien van ouderen zijn momenteel het recht op de IGO en de THAB. Gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming komen niet in aanmerking voor dit sociaal tarief. Gezien de meeste van hen in een zwakke inkomenspositie zitten, pleit de Vlaamse Ouderenraad voor de uitbreiding van de doelgroep voor het sociaal tarief van gas en elektriciteit naar mensen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming.

De Vlaamse overheid kan dit opnemen onder de bevoegdheid om extra groepen te omlijnen die voor het sociaal tarief in aanmerking komen. Het actiepunt wordt ook aanbevolen door het Netwerk tegen Armoede (2015), Samenlevingsopbouw (2016), het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015) en de Ombudsdienst voor Energie (2014) (cfr. advies [2016/4](#)).

Actiepunt 15: Verhoog de opname en haalbaarheid van bestaande maatregelen.

Om de opname van de sociale energie-efficiëntiemaatregelen te verhogen vraagt de Vlaamse Ouderenraad een harmonisering van de doelgroepen. De harmonisering kan gebeuren volgens de doelgroep van de gratis energiescan. Deze omvat immers de meest uitgebreide doelgroep (met onder andere beschermde klanten, mensen met budgetmeter, huurders bij sociale huisvestingsmaatschappij of sociaal verhuurkantoor, rechthebbenden op de energielening aan 0%,...). De harmonisering zorgt ervoor dat er transparantie is voor wie tot de kwetsbare doelgroep behoort. Met als gevolg dat de

bewijslast beperkt blijft en de voordelen relatief eenvoudig toegekend kunnen worden. Er kan dan ook veel meer worden ingezet op automatische toekenning van rechten. Zeker de minimum levering van aardgas in de wintermaanden moet automatisch worden toegekend aan mensen met een budgetmeter, zodat dit een recht wordt in plaats van een gunst.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt uitvoering te geven aan de lopende acties om de haalbaarheid van afbetaalplannen te verhogen. Specifiek pleiten we voor het in de regelgeving vastleggen van de voorwaarden voor betaalplannen die worden afgesloten bij de commerciële leverancier of netbeheerder. De afbetaalschijven moeten realistisch zijn en rekening houden met het beschikbare inkomen van de klant (Samenlevingsopbouw, 2016). Hierdoor moeten situaties voorkomen worden waarin kwetsbare ouderen of andere groepen, vaak uit angst of onwetendheid, telefonisch toestemmen met een voorstel van betaalplan dat voor hen niet haalbaar is. De afdwingbare voorwaarden moeten er voor zorgen dat er meer rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van de ouderen.

Goedgekeurd door de algemene vergadering op 13 december 2017.

*Jul Geeroms
Voorzitter*

*Nils Vandenweghe
Directeur*

Referenties

Ceulemans, W., & Verbeeck, G. (2015). *Grote Woononderzoek 2016. Deel 6. Energie*. Leuven: Steunpunt Wonen.

Delbeke, B., & Meyer, S. (2017). *Barometer Energiearmoede (2009-2015), maart 2017*, Brussel: Koning Boudewijnstichting.

EU SILC bevraging (2016). <http://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions/data/database>

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (2013). Huishoudbudgetonderzoek 2012-2014-2016. http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/huishoudbudgetonderzoek_2016.jsp

Goedemé, T., Coene, J., Hubeau, B., & van Damme, R. (2017). *Armoede, energie en wonen: creatieve ideeën voor een toekomst zonder energiearmoede. Onderzoeksdag Universitaire Stichting Armoedebestrijding. 18 oktober 2017*, Antwerpen: Universiteit Antwerpen.

Heylen, K. (2015). *Grote Woononderzoek 2013. Deel 2. Deelmarkten, woonkosten en betaalbaarheid*. Leuven: Steunpunt Wonen.

Huybrechts, F., Meyer, S., & Vranken, J. (2011). *Energiearmoede in België, finaal rapport december 2011*, Brussel/Antwerpen: CEESE (ULB) & Oases (Universiteit Antwerpen).

Netwerk tegen Armoede (2017). Minister Peeters wil gesprek met netwerk tegen armoede over deur-aan-deur-verkoop. <http://www.netwerktegenarmoede.be/nieuws/luminus-schendt-eigen-gedragcode-bij-deur-aan-deur-verkoop>

Samenlevingsopbouw (2016). Opmerkingen bij de conceptnota van het Energiearmoedeprogramma. Energiewerkgroep van Samenlevingsopbouw. April 2016.

SERV (2016). Advies. Alle stekkers uit energiearmoede. Mei 2016. Brussel.

Studiedienst Vlaamse regering (2017). *Vlaamse armoedemonitor 2017*. <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/vlaamse-armoedemonitor-2017.pdf>

Vlaamse Energieagentschap (VEA) (2015). Het energiebewustzijn en –gedrag van de Vlaamse huishoudens 2015. <http://www2.vlaanderen.be/economie/energiesparen/beleid/REGenquete2015.pdf>

Vlaams Energieagentschap (VEA) (2017). *Evaluatie huishoudelijke energiescan. September 2017*. <https://www.vlaanderen.be/nl/nbwa-news-message-document/document/09013557801fd9a5>

Vlaamse Woonraad (2015). *Aanbodbeleid op de private huurmarkt. Bevraging van actoren en voorstellen van de Vlaamse Woonraad. Advies 2015/14. 17 december 2015*. Brussel.

VREG (2016a). *Marktmonitor 2016*. <http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2016-15.pdf>

VREG (2016b). *Sociaal rapport 2016*. <http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2017-03.pdf>

Winters, S., e.a. (2015). *Wonen in Vlaanderen anno 2013. De bevindingen uit het Grote Woononderzoek 2013 gebundeld*. Leuven: Steunpunt Wonen.