

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

STUDIE (BRUGEL-Studie-20160628-12)

**Sociaaleconomische studie over de noodzaak van de
installatie van klantendiensten in de nabijheid in van de
afnemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

Op verzoek van de Minister van Energie

28 juni 2016

Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag	3
2	Algemene context.....	4
3	Historiek	5
4	Methodologie	6
5	Interpretatie van de antwoordelementen: 'Marktaspect'	7
5.1	Standpunt van de leveranciers	7
5.2	Positie van de sociale spelers	8
6	Interpretatie van de antwoordelementen: 'Financieel' aspect.....	11
6.1	Standpunt van de leveranciers	11
7	Analyse.....	14
7.1	Meerwaarde voor de eindafnemer	14
7.2	Economische en financiële opportuniteit.....	16
7.3	Impact op de markt.....	18
7.4	SWOT-analyse.....	19
8	Conclusie	20
9	Bijlagen.....	22

I Wettelijke grondslag

Uit Artikel 30bis, §2 2° van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de 'electriciteitsordonnantie'), volgt dat:

“BRUGEL wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds (...):

2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen betreffende de elektriciteits- en gasmarkt;”

Dit advies is gebaseerd op dit artikel.

In haar hieronder vermelde brief van 7 maart 2016 heeft de Minister van Energie van het Brussels Gewest BRUGEL belast met het opstellen van een advies ter evaluatie van de noodzaak om een dergelijke dienst op te richten.

“Mijnheer de Voorzitter,

Mijnheer Deprez,

Ik dank u voor de aandacht die BRUGEL heeft besteed aan de tenuitvoerlegging van de ODV voorzien door de 'electriciteitsordonnantie' van 19 juli 2001 en de 'gasordonnantie' van 1 april 2004, en in het bijzonder aan de kwestie van de verplichting voor sommige leveranciers om een klantendienst in de nabijheid van de afnemers op te richten.

U weet dat de verplichting voor de leveranciers die voortvloeit uit artikels 25quattuordecies § 5 en 20undecies § 5 van deze twee ordonnanties onderworpen is aan het opstellen van een verslag over deze kwestie door de Regering en de overhandiging van dit verslag aan het Parlement.

In deze context wil ik het opstellen van dit verslag toevertrouwen aan BRUGEL. Dit verslag moet de noodzaak evalueren van de oprichting van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers voor de leveranciers van gas en elektriciteit met meer dan 10.000 leveringspunten, de economische en financiële haalbaarheid ervan, de impact ervan op de marktdynamiek en de meerwaarde voor de klanten, in het bijzonder de kwetsbare huishoudelijke klanten.

Het gevoerde onderzoek moet ook rekening houden met de rol en activiteiten van het informatiecentrum Infor GasElek in het kader van de opdrachten die het werden toevertrouwd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in uitvoering van artikel 33bis van de ordonnantie van 19 juli 2001 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.”

2 Algemene context

Artikel 25quattuordecies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

“§ 5. De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van elektriciteit verantwoordelijk zijn zetten tenminste een klantendienst in de nabijheid ter beschikking van hun afnemers. BRUGEL kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht. De Regering dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar.”

Artikel 20undecies, § 5, van de gasordonnantie voorziet:

“§ 5. De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van gas verantwoordelijk zijn zetten tenminste een klantendienst in de nabijheid ter beschikking van hun afnemers. Brugel kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht. De Regering dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar.”

Uit dit artikel volgt dat:

- de leveranciers die over meer dan 10.000 leveringspunten van elektriciteit beschikken, een klantendienst in de nabijheid ter beschikking moeten stellen;
- de leveranciers die over meer dan 10.000 leveringspunten van gas beschikken, een klantendienst in de nabijheid ter beschikking moeten stellen;
- de modaliteiten inzake de nabijheid door BRUGEL kunnen worden bepaald; maar ook dat
- de verplichting om een klantendienst in de nabijheid op te richten is onderworpen aan de realisatie van een positieve evaluatie over de noodzaak om een klantendienst in de nabijheid op te richten, en dit binnen een termijn van vijf jaar.

Deze verplichting is afhankelijk van het opstellen van een evaluatieverslag over de noodzaak om een dergelijke dienst op te richten door de Regering. Dit verslag wordt verwacht tegen 30 juni 2016.

Op 7 maart 2016 werd BRUGEL door de Minister van Energie van het Brussels Gewest belast met het opstellen van een advies ter evaluatie van de noodzaak om een dergelijke dienst op te richten.

Met dit document beantwoorden we aan dit verzoek.

3 Historiek

- Uit de lezing van de voorbereidende werkzaamheden die aan de basis liggen van de aanvaarding van artikel 25quattuordecies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20undecies, § 5 van de gasordonnantie blijkt dat de aanvaarding van die maatregel indertijd werd gesteund door de Economische en Sociale Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en door BRUGEL, dat daarover schreef: “BRUGEL meent dat deze maatregel de follow-up van de afnemers zal verbeteren en een daling van het aantal klachten en geschillen met de afnemers tot gevolg zal hebben.”¹
- In zijn advies nr. 20120504-140 van 4 mei 2012 over de nieuwe openbare dienstverplichtingen ten laste van de leveranciers, heeft **BRUGEL in punt 3.6 de hierboven vermelde verplichting besproken** en heeft het de richtlijnen uitgewerkt waaraan de klantendiensten in de nabijheid van de afnemers zich zouden moeten houden.
- Op 24 september 2012 informeert BRUGEL per brief de leveranciers die onder de hierboven vermelde verplichting in advies nr. 20120504-140 vallen. In antwoord op deze brief informeert een leverancier BRUGEL dat hij de wettelijkheid van een dergelijke eis van BRUGEL formeel betwist.
- In zijn advies nr. 20140620-191 van 20 juni 2014 betreffende de implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers heeft BRUGEL besloten dat, hoewel sommige leveranciers die verantwoordelijk zijn voor meer dan 10.000 leveringspunten geen enkele klantendienst in de nabijheid van de afnemers hebben opgericht, er geen enkele actie tegen hen kan worden ondernomen op basis van de bepaling van deze § 5. De bepaling van § 5 bevat immers een tegenstrijdigheid tussen de inhoud van de eerste zin en de inhoud van de derde zin en zou dus ontoepasbaar kunnen worden verklaard.
- BRUGEL raadde in dit advies dus aan om de door het Parlement aan de Regering opgelegde evaluatie uit te voeren.
- In een eerste fase heeft BRUGEL dit advies nr. 91 van 1 juli 2014 aan Minister Huytebroeck, belast met Energie, gericht.
- In een tweede fase, op 9 april 2015, stuurde BRUGEL een brief en dit advies nr. 91 naar Minister Fremault, en vestigde de aandacht op de noodzaak om aan het Parlement een evaluatie van de hierboven vermelde maatregel over te maken, en dit binnen een termijn van vijf jaar na de inwerkingtreding van de bepaling, dus tegen 20 augustus 2016.

¹ Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Gewone zitting 2010-2011, DocA-202/2-2010/2011, p. 23

4 Methodologie

Dit advies in antwoord op het verzoek van de Minister evalueert de noodzaak van de oprichting van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers van leveranciers van gas en elektriciteit met meer dan 10.000 leveringspunten, de economische en financiële haalbaarheid, de impact ervan op de marktdynamiek en de meerwaarde voor de klanten, in het bijzonder de kwetsbare residentiële klanten.

De studie omvat ook een reflectie over de rol en activiteiten van het Informatiecentrum Infor GasElek in het kader van de opdrachten die het werden toevertrouwd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het vertrekpunt van de studie bestaat uit een fase van gegevensinzameling bij de verschillende marktspelers waarop de maatregel betrekking heeft. Daarvoor werd een vragenlijst **voor de leveranciers** opgesteld om een beeld vast te leggen van de huidige situatie in verband met de buurtloketten van de leveranciers, zich daarbij baserend op feitelijke gegevens. Elke leverancier² heeft de onlinevragenlijst in het Frans en Nederlands ontvangen op 15/04/2016 met een antwoordtermijn tot 27/04/2016. Van de negen ondervraagde leveranciers hebben er vijf gereageerd: LAMPIRIS per brief, waarin stond dat hun mening over de maatregel reeds was uitgelegd in een brief van 25 maart 2014, de vier overige (ENI, EDF Luminus, OCTA+ en Engie Electrabel) hebben de vragenlijst deels of volledig beantwoord. De lijst bevatte algemene vragen om de huidige situatie van de leveranciers te kennen met betrekking tot de klantendiensten in de nabijheid van de afnemers, hun ervaring ter zake, de alternatieve informatiekkanalen voor hun klanten en hun mening. Er werden ook twee andere vragenlijsten voorgelegd aan **de OCMW's**³ en aan **Infor GasElek**⁴ om ook hun mening hierover te kennen.

De antwoorden op de vragenlijst wordt samengevat voorgesteld volgens twee aspecten: het ene **marktgericht**, het andere met een **financiële oriëntering**.

Op deze basis wordt een analyse opgesteld van de verschillende aspecten die aan de eerder vermelde doelstelling kunnen voldoen. Een SWOT-analyse⁵ over de implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers vat dit voorlaatste luik van het advies samen.

Ten slotte heeft BRUGEL op basis van deze analyse, in de vorm van een conclusie, een advies opgesteld over de noodzaak van de implementatie van klantendiensten in de nabijheid van de afnemers.

² De vragenlijst werd verzonden naar Octa+, Lampiris, EDF Luminus, Engie Electrabel, ENI, Poweo, Mega, Belpower, Energie 2030. Hij is terug te vinden in bijlage 1

³ Deze vragenlijst bevindt zich in bijlage 2

⁴ Deze vragenlijst bevindt zich in bijlage 3

⁵ SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats. In het Nederlands: Analyse van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen.

5 Interpretatie van de antwoordelementen: 'Marktaspect'

5.1 Standpunt van de leveranciers

Onder de leveranciers die onze vragenlijst hebben beantwoord, zijn er sommige die reeds over een 'fysieke'⁶ klantendienst beschikken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, andere dan weer in de twee andere Gewesten. Hieruit hebben we een maximum aan informatie kunnen halen over de praktische aspecten van de implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers.

Over de frequentie van de bezoeken zijn de meningen verdeeld: terwijl de grotere leveranciers gemiddeld één bezoek per jaar per klant vermelden, spreken die met een veel kleiner klantenbestand over veel lagere bezoekersaantallen. De meeste leveranciers verklaren echter dat de bezoeken plaatsvinden tussen 8 en 12 uur en dat het in hoofdzaak gaat om klanten die zich in het Frans uitdrukken en in de leeftijdsgroep van 40 tot 65 jaar.

Wat de **verschillende soorten vragen betreft**, wetende dat het zowel gaat om informatieaanvragen als om vragen om begeleiding, zijn de categorieën die het vaakst terugkeren: vragen om de klantgegevens te wijzigen, vragen over geldzaken⁷ en vragen over de meters⁸.

Wat de **'fysieke' klantendienst zelf** betreft, lijkt het erop dat de vereiste kwaliteiten voor het fysieke loket en de werknemers grotendeels dezelfde zijn als voor de andere kanalen: vlotte bereikbaarheid, kwaliteit van het onthaal, openingsuren van de beschikbare diensten, begrip van de vraag van de klant, empathie, duidelijkheid van het geboden antwoord en één enkele gesprekspartner.

Wat de **alternatieve communicatie- en informatiekkanalen** voor de 'fysieke' klantendienst betreft, stellen alle leveranciers verschillende diensten beschikbaar voor de klanten, waaronder: de website (via contactformulier), instant messaging⁹, e-mail, telefoon, fax, 'selfservice' applicaties of sociale netwerken. Uit de antwoorden blijkt vaak dat de andere communicatie- en informatiekkanalen aan de meeste aanvragen voldoen; volgens de peilingen door twee leveranciers over de tevredenheid van de klanten met betrekking tot de antwoorden op de vragen en/of informatieaanvragen via deze kanalen, was meer dan 90% van de ondervraagde personen tevreden over de klantendienst met betrekking tot hun vraag. Bovendien bieden de elektronische kanalen de klanten de mogelijkheid om de geboden antwoorden terug te vinden. Een ander communicatie- en informatiekanaal dat bepaalde leveranciers gebruiken zijn 'tijdelijke stands'. Het gaat om een 'informatiestand' waar bestaande of potentiële klanten informatie kunnen krijgen over de producten, contracten ... Hoewel dit systeem oorspronkelijk werd ontwikkeld voor commerciële doeleinden, kunnen de aanwezige medewerkers wel voldoen aan een deel van de behoeften van de klanten. Merk op dat dit laatste communicatiemiddel **mobiel** is en dus meerdere geografische zones na elkaar kan bereiken.

Wat de optimale locatie van de klantendienst in de nabijheid van de afnemers in het BHG betreft, blijkt uit de antwoorden dat, aangezien de verplaatsing een fysieke belemmering blijft en personen in precare situaties zich minder vaak verplaatsen dan de gemiddelde bevolking, er geen advies was hierover, behalve dan dat de klantendienst in de nabijheid van de afnemers bereikbaar moet zijn met het openbaar vervoer en zich bij voorkeur op een druk bezochte plaats bevindt.

⁶ In eigen naam of via een partnership.

⁷ Domiciliëring, afbetalingsplan, vragen over facturen.

⁸ Het is noodzakelijk eraan te herinneren dat deze vragen onder de bevoegdheid van de DNB vallen.

⁹ WhatsApp, chat, helpdesk.

Uniek loket voor leveranciers en andere alternatieven

Om te antwoorden op de vraag van een alternatief voor de klantendienst in de nabijheid van de afnemers geleverd door de leverancier, werd een uniek loket voor leveranciers overwogen, met het oog op schaalvoordelen in de investeringsuitgaven.

Alle leveranciers die de vragenlijst hebben beantwoord, zijn tegen dit voorstel gekant.

De argumenten betreffen voornamelijk operationele, juridische en commerciële redenen.

Andere, minder ingrijpende maatregelen kunnen het beoogde doel bereiken: het doel van bescherming zou bijvoorbeeld kunnen worden bereikt via de implementatie, uitvoering en controle van kwaliteitscriteria voor diensten die worden aangeboden aan de Brusselse klanten. Men zou ook kunnen overwegen om de activiteiten van Infor GasElek meer te ondersteunen. Deze steun zou zich kunnen vertalen in een verhoging van de financiële en/of menselijke middelen en door de creatie van meer fysieke contactpunten in toegankelijke plaatsen.

5.2 Positie van de sociale spelers

5.2.1 De OCMW's

De OCMW's drukken via hun task force de wens uit dat de leveranciers een loket ter beschikking stellen van hun klanten dat voor iedereen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bereikbaar is, zodat de huishoudelijke verbruikers in dat loket een **fysiek contact** kunnen hebben met een vertegenwoordiger van de leverancier.

Ze raden indien mogelijk verschillende contactpunten aan, rekening houdend met de omvang van de leverancier. Ze zouden beschikbaar moeten zijn voor personen met beperkte mobiliteit.

Dit loket zou overdag open kunnen zijn, maar ook 's avonds.

Doelstellingen en opdrachten van het loket

Volgens de OCMW's moeten de leveranciers aan hun klanten (huishoudelijk, zelfstandigen, kmo's) een dienst kunnen aanbieden die beschikbaar is voor iedereen: de klant informeren, adviseren en volgen.

De opdrachten van het loket zouden met name betrekking hebben op:

- de contractuele aspecten: een contract activeren/afsluiten (overdracht van meterstanden, follow-up van het contract, informatie over de verschillende types contract al naargelang van de situatie van de klant, de facturen voor voorschotten berekenen op basis van het vroegere verbruik en de staat van de woning en haar uitrusting);
- de financiële aspecten: de klant informeren over zijn rekeningsituatie, betalingen en boekingen controleren aan de hand van de betalingsbewijzen die de klant voorlegt, nagaan of de klant al dan niet recht heeft op het sociaal tarief, een betalingsplan volgen ...
- het dienstenaanbod: follow-up van het verbruik ...

Steun voor de OCMW's

Gezien de afwezigheid van een buurtloket, zijn de OCMW's van mening dat ze een deel van de opdrachten die normaal aan de leveranciers behoren hebben moeten uitvoeren. Om deze dienst te optimaliseren, beschikken de OCMW's over een bevoorrechte telefoonverbinding met de leveranciers, waardoor ze sneller met hen in contact kunnen komen.

Deze loketten zouden de OCMW's helpen bij hun opdrachten en de klanten de mogelijkheid bieden, wanneer ze naar het OCMW gaan, om een eerste informatie te verkrijgen en hun rechten te doen gelden.

Op deze manier zouden de OCMW's zich meer kunnen concentreren op de situaties die onder hun bevoegdheid vallen en op de opdrachten voorzien in de ordonnanties.

Op de vraag of de klanten van de OCMW's naar dit loket zouden gaan, hebben de verantwoordelijken van de OCMW's moeite om te antwoorden.

Drie opties tekenen zich af. Een eerste hypothese is dat de klant zelfstandig is en autonoom handelt. Een tweede mogelijkheid is dat de klant ernaartoe zou gaan op advies van het OCMW. De derde optie is dat de persoon, wegens onvoldoende kennis van de taal, een gebrek aan middelen of een afkeer van administratieve procedures, er niet naartoe zou gaan.

Andere communicatiekanalen

Voor de OCMW's zou het uniek loket geen oplossing zijn. Het zou immers niet alle gevraagde informatie (bv. prijsvergelijkingen) kunnen geven aan de klanten en zou niets meer te bieden hebben dan wat er nu reeds bestaat.

Ook Infor GasElek heeft niet als opdracht de klantendienst van de leveranciers te verzorgen. Het beschikt niet over persoonlijke gegevens of de eigen informatie van de leveranciers.

Wat het callcenter van de leveranciers betreft, vinden de OCMW's dat deze moeilijk bereikbaar blijven voor consumenten in moeilijke situaties en zelfs voor huishoudelijke klanten in het algemeen (wachtrij, kostprijs van de gesprekken, moeilijkheid om zich verstaanbaar te maken, gebrek aan visuele ondersteuning, geen schriftelijk spoor van de follow-up van de communicatie ...).

Dit communicatiekanaal hoeft echter het loket niet uit te sluiten; beide diensten kunnen naast elkaar bestaan, sommige procedures zouden per telefoon of via het internet kunnen gebeuren, en via het loket zou dan het digitale probleem van de huidige kanalen kunnen worden opgelost. Deze diensten zijn dus complementair.

De OCMW's denken dat de loketten zouden beantwoorden aan behoeften die nog niet gedekt zijn door de bestaande diensten, zoals dat het geval is voor Sibelga en Electrabel.

Ze begrijpen desondanks dat het verplichten van dit loket een bijkomend obstakel zou zijn voor de komst van nieuwe leveranciers naar de Brusselse markt.

5.2.2 Infor GasElek

Doelstellingen en opdrachten van het loket

De hulpdienst voor Brusselse huishoudelijke klanten beschouwt het buurtloket als een dienst voor alle klanten om informatie te verkrijgen over de producten van de leverancier en interacties met hem aan te gaan. Volgens Infor GasElek verkiest de klant een rechtstreeks contact boven een virtuele relatie.

Bovendien kunnen gezinnen die geen toegang hebben tot de andere communicatiekanalen zo ook de gewenste informatie verkrijgen.

Het accent ligt ook op het belang van een schriftelijk spoor van deze gesprekken.

Relaties met de leveranciers

In overeenstemming met de opdrachten die het kreeg van de Brusselse Regering, begeleidt en informeert Infor GasElek de klanten. Het wordt voornamelijk bezocht door gezinnen die binnen de perimeteer van de eerste kroon van Brussel wonen;

Deze diensten betreffen het volledige contractuele leven van de klant met, in de eerste plaats, de objectieve en onafhankelijke vergelijking van de aanbiedingen op de markt, de follow-up en begeleiding om contact op te nemen met een leverancier, en informatie aan de klant over zijn rechten en de geldende wetgeving op het vlak van energie. Het biedt ook juridische hulp bij het indienen van een klacht tegen de leverancier of de DNB.

Tijdens al deze operaties beschikt Infor GasElek over bevoorrechte toegang tot de callcenters van de leveranciers en volgens hen is dit een efficiënte relatie.

De gemiddelde termijnen die nodig zijn voor de behandeling van de dossiers variëren sterk al naargelang het voorwerp van de vraag en de nood aan de interventie van derden.

Het centrum en de mensen die er werken zeggen dat ze het nooit het slachtoffer zijn geweest van gewelddadige handelingen.

Dus, om het standpunt van de sociale spelers samen te vatten, uit de antwoordelementen blijkt dat:

- Het buurtloket een mogelijkheid biedt voor de klanten die de huidige digitale communicatiekanalen niet kunnen gebruiken of er de middelen niet voor hebben.
- Het loket vormt ook een opportuniteit voor henzelf, doordat ze zich niet langer hoeven bezig te houden met puur commerciële vragen van hun klanten en zich dus kunnen concentreren op hun kernopdrachten.
- Deze maatregel houdt echter kosten in voor de leveranciers en de verplichting van dit loket zou een bijkomend obstakel zijn voor de komst van nieuwe leveranciers naar de Brusselse markt.

6 Interpretatie van de antwoordelementen: 'Financieel' aspect

6.1 Standpunt van de leveranciers

Uit het onderzoek van de informatie die werd geleverd door de leveranciers blijkt dat de geraamde kostprijs voor de implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers zo'n € 400.000 per jaar per loket zou bedragen. Dit bedrag zou zowel de investeringsuitgaven als de exploitatiekosten omvatten. Dit bedrag zou ook kunnen evolueren op basis van het aantal bezoekers en de permanentie-uren die bepalen hoeveel voltijds equivalenten er nodig zijn¹⁰, het type gebouw dat ter beschikking wordt gesteld, de locatie, beveiliging enz.

Het opleggen van een verplichte implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers zou aanzienlijke financiële gevolgen kunnen hebben, zoals:

- **Niet-doorrekenbaarheid van de kosten gedragen door de Brusselse klanten:** de implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers houdt dus aanzienlijke kosten in, die de leveranciers enkel aan hun volledige Brusselse klantenportefeuille zouden kunnen doorrekenen via een vast bedrag¹¹, terwijl slechts een minderheid van de klanten van deze dienst zou gebruikmaken. Bovendien is er niets dat de inwoners van de andere Gewesten verbiedt om een beroep te doen op de Brusselse klantendienst in de nabijheid,

¹⁰ Met moet rekenen op 2,5 VTE's voor 1 persoon in permanentie. Het geraamde bedrag van € 400.000 is gebaseerd op een permanentie met 2 personen.

¹¹ Volgens de leveranciers zouden de jaarlijkse extra kosten op de factuur van de klant niet sterk variëren indien deze kosten werden uitgedrukt in €/kWh in plaats van in een vast bedrag in €/jaar.

wat zou betekenen dat enkel de Brusselse klanten een dienst zouden financieren die ook beschikbaar is voor klanten van de andere Gewesten. Op dit niveau moeten we er trouwens aan herinneren dat de Waalse en Vlaamse decreten deze bepaling niet bevatten.

- **Hindernis voor concurrentie:** de relativiteitsverhouding zorgt ervoor dat hoe minder klanten er in de portefeuille van de leverancier zitten, hoe hoger de eenheidsbijdrage per klant zou zijn. De verhoging op de factuur van de Brusselse klanten zou dus niet dezelfde zijn voor alle leveranciers. Zoals uitgelegd in het juridische aspect, is het artikel van toepassing op leveranciers met meer dan 10.000 leveringspunten voor elektriciteit, ongeacht het marktaandeel van de leverancier en de omzet die hij realiseert in Brussel. Deze jaarlijkse toeslag is verhoudingsgewijs niet dezelfde al naargelang de leverancier een marktaandeel heeft van 2% of 50%. Het doorrekenen van deze vaste kosten aan 2% van de markt zal voor hen een veel grotere impact hebben dan bij een klantenbestand dat meer dan de helft van alle Brusselse klanten vertegenwoordigt. Deze maatregel zou dus oneerlijke concurrentie kunnen betekenen voor sommige leveranciers ten opzichte van andere leveranciers met grotere klantenportefeuilles. Er wordt ook geen onderscheid gemaakt tussen leveranciers die hun zetel wel of niet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben. Een leverancier met een zetel buiten het Brussels Gewest bevindt zich echter niet in dezelfde situatie als een leverancier met een zetel in het Gewest. Die laatste zal minder kosten hebben voor de implementatie van deze verplichting. Hij kan de klantendienst in de nabijheid namelijk inrichten in het gebouw van zijn zetel.

In een vrijgemaakte markt zou dat dus de volgende gevolgen hebben:

- enerzijds een drempel voor toetreding tot de markt voor kleinere leveranciers, en
- anderzijds het verdrijven uit de markt van sommige kleinere, reeds actieve leveranciers.
- **'Drempeleffect':** Een ander mogelijk gevolg zou een pervers 'drempeleffect' zijn, wat zou betekenen dat leveranciers de kritieke drempel van 10.000 leveringspunten niet willen overschrijden om hun kostenstructuur intact te houden.
- Overigens zou de verplichte implementatie van de klantendienst in de nabijheid van de afnemers ook leiden tot een **stijging van de prijs van het aanbod**, niet door een commerciële strategie, maar door een wettelijke verplichting die als discriminerend zou kunnen worden geïnterpreteerd.

Kostprijs van de maatregel per leverancier

Zoals hierboven vermeld, schatten de leveranciers de kostprijs van deze maatregel op zo'n € 400.000 per jaar per loket. Om de doorrekening aan de eindafnemer te schatten, zou men moeten weten op welke manier de leverancier de financiële last plant te verdelen. Hij zou immers gewoon de globale kostprijs van deze maatregel kunnen nemen en deze gelijkmatig verdelen via een vaste prijs per contract, ongeacht of dit enkel betrekking heeft op de levering van elektriciteit of op de levering van elektriciteit en gas.

Ter indicatie, in het vereenvoudigde scenario zou de kostprijs voor de klant, rekening houdend met het aantal klanten in de portefeuille van de getroffen leveranciers en rekening houdend met de jaarlijkse kostprijs van de maatregel, € 400.000, als volgt variëren:

	ECS	Luminus	Octa+	Lampiris
Aantal huishoudelijke klanten	436.356	69.654	17.328	97.274
€/klant excl. btw	0,92	5,74	23	4,11
met btw	1,11	6,95	27,93	4,98

Tabel 1: Gemiddelde kostprijs van het loket voor de klant in €, gegevens van 31 april 2016, bron: BRUGEL.

Deze kosten zouden echter op een andere manier kunnen worden doorgerekend, met name als de leverancier beslist om een onderscheid te maken tussen klanten die enkel een contract hebben voor de levering van elektriciteit (mono-fluidum contract) of een contract voor elektriciteit en gas (bi-fluidum contract). De doorrekening zou niet langer per contract gebeuren, maar per fluidum. We kunnen ons dan inbeelden dat er met een verdeelsleutel voor de kosten zou worden gewerkt, in verhouding tot het aandeel van deze twee types klanten in de samenstelling van de portefeuille van de leverancier, waardoor deze laatste verschillende bedragen zou moeten aanrekenen per fluidum. De te dragen kosten zouden dan als volgt variëren:

	ECS	Luminus	Octa+	Lampiris
Aantal huishoudelijke klanten voor elektriciteit	436.356	69.654	17.328	97.274
Aantal huishoudelijke klanten voor gas	283.786	50.154	12.975	66.635
Percentage klanten elektriciteit	100%	100%	100%	100%
Percentage klanten gas	65%	72%	75%	69%
€ klanten elektriciteit met btw	0,6	3,5	14,0	2,5
€ klanten elektriciteit met gas	0,7	4,4	17,5	3,3
Kostprijs in € incl. btw voor <u>mono-fluidum</u> contracten	0,6	3,5	14,0	2,5
Kostprijs in € incl. btw voor <u>bi-fluidum</u> contracten	1,3	7,9	31,4	5,8

Tabel 2: Gemiddelde kostprijs van het loket voor de klant in € volgens de verdeelsleutel per fluidum, gegevens van 31 april 2016, bron: BRUGEL.

Wanneer de kostprijs van de maatregel wordt opgesplitst tussen beide fluidums, zal de gasbijdrage hoger zijn dan de elektriciteitsbijdrage, aangezien 50% van de totale kostprijs moet worden verdeeld,

voor gas, over het percentage bi-fluidum contracten, dat lager ligt dan het percentage mono-fluidum contracten.

7 Analyse

De antwoordelementen die in de twee voorgaande secties beknopt zijn vermeld, moeten aan een analyse worden onderworpen teneinde te voldoen aan de doelstelling van dit advies.

7.1 Meerwaarde voor de eindafnemer

Eerst en vooral herinneren we eraan dat de goedkeuring van bovenvermeld artikel dateert van 2011, toen de markt nog maar pas geliberaliseerd was en dat, met het oog op het in evenwicht brengen van enerzijds de liberalisering van de sector en anderzijds de informatie aan de klant, de wetgever een zorgvuldige afweging heeft gemaakt om uiteindelijk artikel 25 quattuordecies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20 undecies, § 5 van de gasordonnantie als evenwichtspunt goed te keuren. De beoogde doelstellingen waren met name:

- de bescherming van de consumenten te verzekeren door hun een dienst in de nabijheid ter beschikking te stellen die op geschikte wijze een antwoord kan bieden op hun vragen en onzekerheden als gevolg van de liberalisering;
- het probleem van de digitale kloof te bestrijden, of deze nu van culturele, generationele of sociale aard is;
- het aantal klachten bij de federale ombudsman te verminderen.

Een dergelijke benadering was toen gerechtvaardigd¹², met name om de volgende redenen:

- De concurrentie was nog niet sterk ontwikkeld;
- De kwaliteit van de door de leveranciers aangeboden diensten was onvoldoende voor een efficiënte informatie van de eindafnemers;
- De eindafnemer maakte nog maar pas kennis met de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt en moest ermee leren omgaan;
- Buiten de OCMW's kon bijna geen enkele andere instelling de klant begeleiden in deze evolutie.

¹² BRUGEL meende zelf dat deze maatregel de follow-up van de afnemers zou verbeteren en een daling van het aantal klachten en geschillen met de afnemers tot gevolg zou hebben.

Sindsdien is de context sterk geëvolueerd, met name:

- De **concurrentie tussen de leveranciers** is zeer groot geworden, met als gevolg dat ze diensten van aanzienlijk betere kwaliteit leveren.
- De eindafnemer beschikt over een ruimer aanbod informatie.
- Het aantal wijzigingen van energieleverancier evolueert: volgens het rapport van de Europese Commissie¹³ bedroeg het aantal veranderingen van leveranciers in België al in 2014 het driedubbele van het Europese gemiddelde.
- Het aantal door de federale ombudsman behandelde klachten daalt: het aantal ingediende klachten bij de federale ombudsman is tussen 2011 en 2015 elk jaar aanzienlijk gedaald¹⁴ en deze trend lijkt niet af te nemen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- Bovendien begeleiden andere instellingen zoals het OCMW, Infor GasElek of zelfs Test-Aankoop de klanten bij hun procedures bij de leverancier.

De opdrachten van het informatiecentrum Infor GasElek werden toevertrouwd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in uitvoering van artikel 33bis van de ordonnantie van 19 juli 2001 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

In maart 2014 zag de vzw Collectif Solidarité Contre l'Exclusion (CSCE) het levenslicht. Deze laatste heeft als opdracht *het uitvoeren van regelmatige analyses van het recht op en toegang tot energie, algemene informatie hierover te verspreiden, het openbare debat over deze kwestie te stimuleren, preventiecampagnes te voeren en in de mate van de middelen waarover ze beschikt, geïndividualiseerde informatie en begeleiding te bieden aan personen die hier om vragen.*

In maart 2016 heeft de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een besluit goedgekeurd houdende de toekenning van een subsidie aan de vzw CSCE voor de opdracht van Informatiecentrum voor de afnemers van gas en elektriciteit (Infor GasElek) in het kader van de uitvoering van haar opdrachten.

De opdrachten van deze laatste draaien rond de volgende thema's: bescherming van consumenten, begeleiding van deze laatsten en communicatie van informatie over hun rechten, en dienst voor informatie en begeleiding bij de procedure om van leverancier te veranderen.

In zijn activiteitenverslag van 2014¹⁵ bespreekt Infor GasElek zijn bezoekersaantallen: er werden 2.836 telefonische oproepen geregistreerd en 1.106 bezoeken, hetzij gemiddeld 92 nieuwe gebruikers

¹³ COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT van 13.10.2014, SWD (2014) 311 final, Country Reports Accompanying the document, Progress towards completing the Internal Energy Market, p. 17.

¹⁴ In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

¹⁵ Infor GasElek 'Activiteitenverslag' (1 februari 2014 - 31 januari 2015)

per maand. In totaal hebben 7.000 gebruikers reeds een dossier geopend bij Infor GasElek sinds zijn oprichting.

Deze verschillende instellingen, die voor alle consumenten beschikbaar zijn, ongeacht hun leverancier, beantwoorden de vragen van de klanten volgens een principe van **commerciële neutraliteit**. Ze bieden een zeer ruim gamma diensten aan, misschien zelfs meer dan de klantendienst in de nabijheid van de afnemers van een leverancier zou kunnen bieden, vooral ook omdat hun toegang tot de backoffice van de verschillende leveranciers volgens hen bevredigend is.

Met betrekking tot de ervaring die de afgelopen jaren werd verworven op het niveau van deze verschillende informatiekanaal, blijkt dat de aan de klanten verleende diensten, zowel door de moderne communicatiemiddelen van de leveranciers als via de kanalen opgericht met publieke dotatie, efficiënt zijn en aan de verwachtingen van de klanten voldoen.

7.2 Economische en financiële opportuniteit

Opportuniteit voor de leverancier

Volgens alle leveranciers die de open vragen hebben beantwoord, zou de klantendienst in de nabijheid van de afnemers geen commerciële opportuniteit vormen indien deze het resultaat is van een wettelijke verplichting. Volgens hen zou een dergelijke wettelijke verplichting een belemmering voor gezonde concurrentie op de markt kunnen zijn (zie voorgaande punten).

De oprichting van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers zou echter een commerciële mogelijkheid kunnen bieden voor de leveranciers met een voldoende grote portefeuille en een financiële capaciteit die de kostprijs van een dergelijke dienst zou kunnen opvangen om de kwaliteit van zijn klantendienst te verbeteren. Elke leverancier heeft immers het recht om een eigen commerciële strategie te ontwikkelen en de invoering van een 'fysieke' klantendienst heeft zin indien hij het opportuun acht en in overeenstemming met zijn strategische visie, los van een wettelijke verplichting, om op eigen initiatief een 'fysieke' klantendienst te ontwikkelen met de bedoeling zich te onderscheiden van de andere leveranciers.

We zouden parallellen kunnen trekken met de verschillende beschikbare aanbiedingen op de elektriciteits- en gasmarkt. Er zijn goedkopere aanbiedingen maar waarbij het verplicht is een dienst 'online' te hebben. Zo kan een klant ervoor kiezen om niet te betalen voor een dienst en een lagere prijs te genieten. De verplichte implementatie van een fysieke klantendienst zou dus een gecamoufleerde manier zijn om aanbiedingen te uniformiseren en dus de concurrentie te verkleinen.

Een niet te negeren element is bovendien dat het aantal leveranciers waarop deze maatregel betrekking heeft ook geëvolueerd is sinds 2011. Zoals de gegevens hieronder aantonen, zouden voor elektriciteit momenteel vier leveranciers door deze maatregel getroffen worden. De nieuwe leverancier die in aanmerking komt, bevindt zich net boven de wettelijke drempel en heeft een veel kleiner marktaandeel. De maatregel zou hem in een lastig parket kunnen brengen en zijn concurrentievermogen aantasten, aangezien hij deze kosten zou moeten maken voor slechts 17.328 klanten, terwijl de andere leveranciers deze kosten aan op zijn minst driemaal zoveel klanten kunnen doorrekenen. De details van dit aspect zullen verder worden uitgewerkt in het gedeelte 'Financieel aspect'.

	Elektriciteit		Gas	
	December 2011	April 2016	December 2011	April 2016
EDF Luminus	13.125	69.654	7.382	50.154
Engie Electrabel	533.520	436.356	358.319	283.786
Lampiris	51.793	97.274	38.197	66.635
Octa+	-	17.328	-	12.975
Nuon	13.655	-	9.731	-

Tabel 2: Evolutie van het aantal klanten 'elektriciteit' en 'gas' per leverancier, bron: BRUGEL.

Opportunititeit voor de klanten

De oprichting van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers vormt een opportuniteit voor een bepaalde categorie klanten die een fysiek contact verkiest, met name voor een beter begrip (spreekt een vreemde taal of is niet vertrouwd met hedendaagse communicatiemiddelen).

Zoals hierboven vermeld voldoen de huidige kanalen voor meer dan 90% van de klanten. Het is dus niet onredelijk te denken dat de klanten die momenteel die andere kanalen gebruiken niet geneigd zullen zijn om de fysieke klantendiensten in de nabijheid te bezoeken. De informatie die ze er zullen ontvangen, is namelijk dezelfde als de informatie die ze gewoonlijk krijgen, en zo vermijden ze ook een verplaatsing.

Het loket zou dus een opportuniteit vormen voor het deel van de klanten dat de huidige kanalen niet gebruikt. Het moet echter worden benadrukt dat de klantendienst in de nabijheid van de afnemers, door de fysieke verplaatsing die ervoor nodig is, **niet voor alle klanten die momenteel ontevreden zijn over de huidige kanalen zou voldoen.**

De implementatie van een fysiek loket zal dus niet de volledige behoefte aan een klantendienst bevredigen.

Er wordt ook opgemerkt dat indien een klant naar het loket komt om een gesprekspartner voor zich te zien, er net als bij de andere kanalen geen enkele garantie is dat hij een **onmiddellijk antwoord** krijgt op zijn vraag.

Het is inderdaad weinig waarschijnlijk dat voor vragen over problemen met de boeking van facturen, het afbetalingsplan, problemen met schattingen enz. de bediende aan het loket deze vragen onmiddellijk kan beantwoorden zonder voorafgaande analyse van het dossier door de backoffice, en hij zal zijn antwoord dus moeten uitstellen.

Met betrekking tot het persoonlijk contact tussen de klant en de gesprekspartner werd ook het **probleem van de veiligheid** aangehaald. Er moet immers aan veiligheidspersoneel worden gedacht, ter plaatse of in de buurt.

En hoewel deze maatregel een praktische opportuniteit biedt voor bepaalde huishoudelijke klanten, zou ze geen financiële opportuniteit vormen voor alle Brusselse klanten. Er is immers geen financiële opportuniteit voor elke Brusselse klant, die sowieso een toename van een paar euro's of meer zal zien op zijn factuur, afhankelijk van zijn leverancier.

7.3 Impact op de markt

Zoals hierboven vermeld in het financiële aspect, blijkt uit het onderzoek van de informatie die werd geleverd door de leveranciers dat de geraamde kostprijs voor de implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers zo'n € 400.000 per jaar per loket zou bedragen. Dit zou de markt kunnen beïnvloeden, zodat deze praktisch als niet-concurrentieel kan worden gezien. Het **obstakel voor de concurrentie** veroorzaakt door het opleggen van deze maatregelen:

- - zou enerzijds merkbaar zijn bij de toetreding tot de markt, als een belemmering voor kleine leveranciers die in het BHG willen leveren;
- - zou anderzijds ondergaan worden door leveranciers die reeds actief zijn op de Brusselse markt en zouden moeten stoppen met leveringen in het BHG, aangezien hun portefeuille niet voldoende groot is om de kostprijs van deze maatregel te kunnen dragen en tegelijk concurrentieel te blijven.

Een ander hierboven aangehaald risico: het perverse '**drempeleffect**', wat zou betekenen dat leveranciers de kritieke drempel van 10.000 leveringspunten niet willen overschrijden om hun kostenstructuur intact te houden. Overigens zou de verplichte implementatie van de klantendienst in de nabijheid van de afnemers ook leiden tot een **stijging van de prijs van het aanbod**, niet door een commerciële strategie, maar door een wettelijke verplichting die als discriminerend en irrelevant zou kunnen worden geïnterpreteerd. Deze stijging zou kunnen leiden tot een groter risico van onbetaalde facturen, aangezien in het BHG al heel wat mensen hebben om hun energiefacturen te betalen. Bovendien zou de verplichte implementatie van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers aanleiding geven tot **discriminatie** in die zin dat de maatregel van toepassing zou zijn op bepaalde leveranciers en niet op andere. De verplichting tot het oprichten van een 'fysieke' klantendienst zou immers meerdere rechtsonzekerheden kunnen veroorzaken, waaronder:

- 1) Artikel 25 quattuordecies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20 undecies, § 5 van de gasordonnantie zouden kunnen worden aangehaald als een 'onjuiste' omzetting van richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van richtlijn 2003/54/EG (hierna de 'electriciteitsrichtlijn'). Ze moeten dus artikel 3, § 15 van deze richtlijn naleven (1).
- 2) De hierboven vermelde artikels kunnen ook worden beschouwd als in strijd met artikel 3, § 4 van de electriciteitsrichtlijn (2);
- 3) De verplichting om een klantendienst op te richten voor leveranciers met meer dan 10.000 leveringspunten zou discriminerend kunnen zijn voor de leveranciers (3);
- 4) Ze zou ook kunnen worden beschouwd als een belemmering voor de vrije dienstverlening en de vrijheid van vestiging voorzien in het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (hierna 'VWEU') (4).
- 5) Sommigen zouden kunnen beweren dat dit artikel een inbreuk vormt op het principe van federale loyaliteit bepaald in artikel 143 van de gecoördineerde Grondwet.

7.4 SWOT-analyse

	POSITIEF	NEGATIEF
Interne oorsprong: organisatorisch	<p>Sterktes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fysiek contact, adequate klantendienst - Beantwoordt aan de vraag van personen die om diverse redenen de andere communicatie- en informatiekkanalen niet kunnen gebruiken: taal, toegang tot nieuwe technologieën ... 	<p>Zwaktes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliteit: de andere communicatie- en informatiekkanalen vervullen de opdrachten van het unieke loket zonder dat de klant zich ervoor hoeft te verplaatsen. De verplaatsing vormt een obstakel voor personen in precaire situaties, die oorspronkelijk meer in aanmerking zouden komen voor deze dienst. - Nut ten opzichte van andere kanalen: 1/ Informatie niet noodzakelijk volledig dan via de andere kanalen; 2/ Ook geen garantie op onmiddellijk antwoord
Externe oorsprong: omgeving	<p>Kansen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trouwheid van de klanten - Verlichting van taken voor OCMW's en Infor GasElek: het loket beantwoordt vragen van commerciële aard, zodat de andere informatiecentra zich opnieuw op hun maatschappelijke opdrachten kunnen concentreren. - De digitale kloof dichten (cultureel, sociaal en generationeel). - Mogelijkheid om iedereen aangepaste informatie aan te bieden. 	<p>Bedreigingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet-reflectieve meerkosten gedragen door Brusselse klanten als gevolg van de kostprijs van de implementatie van het buurtloket: de aanzienlijke kosten zouden worden gedragen door de volledige klantenportefeuille terwijl slechts een minderheid van de klanten ervan gebruik zou maken. - Obstakel voor concurrentie: nog altijd ervan uitgaande dat de kosten door alle klanten gedragen zouden worden, is het zo dat door de relativiteitsverhouding de eenheidsprijs per klant hoger zou zijn naarmate er minder klanten in de portefeuille zijn. Dit zou een obstakel vormen voor kleine leveranciers die willen toetreden tot de markt terwijl de grote leveranciers bevoordeeld worden, en zou ook de kleinere reeds actieve leveranciers van de markt kunnen verdrijven. - Pervers 'drempel-effect' - Stijging van de prijs van de factuur - Veiligheid van gesprekspartners - Juridische onzekerheden die kunnen leiden tot geschillen of beroepsprocedures

Tabel 3: SWOT-analyse van de verplichte implementatie van de klantendienst in de nabijheid van de afnemers

8 Conclusie

Uit de in deze studie ontwikkelde elementen blijkt dat de verplichting voor de commerciële leveranciers om een klantendienst in de nabijheid van de afnemers op te richten zodra hun portefeuille meer dan 10.000 klanten heeft verschillende risico's inhoudt; op het niveau van de markt, omdat er een belemmering is voor de toetreding van nieuwe leveranciers of een mogelijke verdrijving van bestaande leveranciers, maar ook op juridisch vlak. Het discriminerende aspect van de maatregel kan worden ondersteund door wettelijke argumenten, die echter het voorwerp zouden moeten uitmaken van een grondige studie teneinde het werkelijke juridische risico te evalueren in geval van de uitvoering van artikel 25 quattuordecies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20 undecies, § 5 van de gasordonnantie.

Wat de meerwaarde van de klantendienst in de nabijheid voor de eindafnemers betreft, zou deze laatste beperkt zijn in verhouding tot de doelstellingen vastgelegd bij de goedkeuring van de tekst in 2011, waaronder het verzekeren van aangepaste informatie aan elke klant om hun vragen en onzekerheden te beantwoorden in de context van de recente liberalisering van de markt, het dichten van de digitale kloof of nog de vermindering van het aantal klachten bij de federale ombudsman.

Hoewel deze bepaling zin had bij de goedkeuring ervan in 2011, hebben de overheden sindsdien een efficiënt en neutraal informatieorgaan opgesteld dat de reeds bestaande informatieorganen aanvult. Ze bieden gepersonaliseerde diensten die voldoen aan de verwachtingen van alle klanten en beschikken over rechtstreekse verbindingen met de leveranciers.

Bovendien hebben ook de leveranciers de afgelopen jaren verschillende communicatiekanalen ontwikkeld die op optimale wijze voldoen aan de verwachtingen van een meerderheid van de klanten; callcenter, internet ... al deze tools passen in het kader van commerciële praktijken afgestemd op hun strategische visie. Met betrekking tot het aantal klachten bij de federale ombudsman, deze dalen momenteel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De digitale kloof is echter nog altijd aanwezig en sommige klanten, met name die in de meest preciaire situaties, richten zich vandaag tot de OCMW's en Infor GasElek voor antwoorden op hun vragen. Er is echter geen enkele zekerheid dat deze klanten niet langer de loketten van de sociale spelers zouden bezoeken maar zouden kiezen voor de buurtloketten van deze leveranciers.

Met betrekking tot de kosten van deze maatregel ten slotte, geraamd op € 400.000 per punt en per jaar en ten laste van de leveranciers getroffen door deze maatregel, deze zouden uiteindelijk gedragen worden door de eindafnemers. Daarom zal er elk jaar een financiële last van op zijn minst € 1.600.000 moeten worden verdeeld onder de 431.600 klanten van de vier leveranciers waarop de maatregel betrekking heeft. De kosten die worden gedragen door de klanten hangen dan af van de leverancier.

Gezien al deze elementen, houdt de verplichte creatie door de leveranciers van een buurtloket tal van risico's in en voldoet ze niet meer volledig aan de verwachtingen van de eindafnemers.

Overwegende dat dit artikel werd goedgekeurd ter gelegenheid van een wettelijke hervorming van 20 juli 2011, met een herevaluatie na vijf jaar, vraagt BRUGEL bij deze gelegenheid aan de wetgever om artikel 25 quattuordecies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20 undecies, § 5 van de gasordonnantie in te trekken of ze te wijzigen om een hogere drempel voor het aantal leveringspunten in te voeren.

BRUGEL is het eens met het principe van het nut of zelfs de noodzaak van een buurtloket zodat de meest kwetsbare klanten gepersonaliseerde informatie kunnen krijgen en om de digitale kloof te vermijden. Een dergelijke maatregel zou echter bij voorkeur moeten worden ingepast in een commerciële logica van dienstverlening aan de klanten. Overigens zou men alternatieve oplossingen kunnen overwegen die aan deze doelstellingen voldoen en de hierboven vermelde risico's van een verplichte implementatie kunnen omzeilen.

De bevoorrechte telefoonverbinding van de OCMW's met de leveranciers zou bijvoorbeeld ook ter beschikking kunnen worden gesteld van het informatiecentrum Infor GasElek, zodat dit sneller in contact kan treden met de leveranciers en uiteindelijk de dienstverlening aan de klanten kan optimaliseren. Een andere optie om het financiële probleem van de gesprekken met het callcenter op te lossen (we herinneren eraan dat dit communicatiekanaal, buiten dit aspect, als zeer bevredigend wordt ervaren door de gebruikers) zou kunnen zijn om dit nummer gratis te maken. Ten slotte zou men ook financiële en/of menselijke steun kunnen bieden aan Infor GasElek zodat het nieuwe informatiecentra zou kunnen oprichten in meer bereikbare plaatsen.

* *

*

9 Bijlagen

Bijlage I: Vragenlijst voor de leveranciers

Vragenlijst over de installatie van een Klantendienst in de nabijheid van de afnemers

A) Algemeen:

- Beschikt u over een/meer buurtloket(ten) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest? Zo ja, waar bevindt het/bevinden ze zich? Kunt u het activiteitenverslag bij deze vragenlijst voegen?
- Beschikt u over een/meer buurtloket(ten) in de andere Gewesten?
Zo ja, waar bevindt het/bevinden ze zich? Kunt u het activiteitenverslag bij deze vragenlijst voegen?
- Beschikte u in het verleden al over een buurtloket in een/ander(e) Gewest(en)?
Zo ja, waarom hebt u de activiteit ervan stopgezet? Kunt u het activiteitenverslag bij deze vragenlijst voegen?
- Beschikt u momenteel over andere middelen dan het 'fysieke' loket, bijvoorbeeld een virtueel loket of een helpdesk?
Zo ja, kunt u dan het activiteitenverslag bij deze vragenlijst voegen?

B) Profiel van de verbruikers die mogelijk belang hebben bij het buurtloket (BL)

1. Kunt het aantal klanten ramen dat mogelijk **belang** kan hebben bij het BL? (Rekening houdend met het feit dat de maatregel alleen betrekking heeft op de huishoudelijke klanten en de kmo's, en dat in bepaalde contracten is vermeld dat er geen klantendienst ter beschikking wordt gesteld – type WEB-contract).
2. Kunt u een raming maken van, in percentage van het totaal aantal aanvragen, het aantal verbruikers dat **belang** heeft bij het BL per leeftijdscategorie?
 - Jonger dan 25 jaar:
 - 25-40 jaar:
 - 40-65 jaar:
 - Ouder dan 65 jaar:

3. Kunt u, in percentage van het totaal aantal aanvragen, een raming maken van het aantal dat is opgesteld in het:
- Frans:
 - Nederlands:
 - Duits:
 - Engels:
 - Andere talen:
4. Kunt u een raming maken van, in aantal of percentage van het totaal aantal aanvragen, de soorten vragen die zullen worden gesteld?

Objet de la requête	#	%
Questions sur les contrats de fourniture : offre		
Questions sur les contrats de fourniture : service		
Questions sur les contrats de fourniture : prix		
Questions sur les contrats de fourniture : comparateur		
Questions sur la facturation (acompte, décompte, régularisation)		
Questions sur la facturation : situation compte/paiement (date de domiciliation, date de paiement,...)		
Questions sur la facturation : décomposition de la facture		
Questions sur les procédures liées au déménagement		
Questions sur les procédures liées à la pose/enlèvement des limiteurs de puissance		
Demande d'information sur un courrier de procédure judiciaire		
Questions sur les reconductions de contrat		
Questions sur les procédures liées au changement de fournisseur		
Questions liées aux Cogen , panneaux PV et autres énergies renouvelables		
L'installation, le raccordement, travaux, compteurs,...		

Objet de la requête	#
Questions sur les contrats de fourniture : offre	
Questions sur les contrats de fourniture : service	
Questions sur les contrats de fourniture : prix	
Questions sur les contrats de fourniture : comparateur	
Questions sur la facturation (acompte, décompte, régularisation)	
Questions sur la facturation : situation compte/paiement (date de domiciliation, date de paiement,...)	
Questions sur la facturation : décomposition de la facture	
Questions sur les procédures liées au déménagement	
Questions sur les procédures liées à la pose/enlèvement des limiteurs de puissance	
Demande d'information sur un courrier de procédure judiciaire	
Questions sur les reconductions de contrat	
Questions sur les procédures liées au changement de fournisseur	
Questions liées aux Cogen , panneaux PV et autres énergies renouvelables	
L'installation, le raccordement, travaux, compteurs,...	

5. Kunt u een raming maken van, in percentage van het totaal aantal aanvragen, het sociaaleconomisch profiel van de verbruikers die belang hebben bij het BL?

- Actieven:
- Werklozen:
- Gepensioneerden:
- Anderen:

6. Kunt u een raming maken in percentage van de drukke periodes?

- Tijdens de week van 8 tot 12 uur:
- Tijdens de week van 12 tot 14 uur:
- Tijdens de week van 14 tot 16 uur:
- Tijdens de week na 16 uur:
- Het weekend:

Welke dienst zou het cliënteel in de eerste plaats verwachten? Informatiedienst of begeleidingsdienst?

Aan welke criteria moet een BL voldoen om aan de verwachtingen van het cliënteel te beantwoorden?

Kunt u ons een indicatie geven van de optimale vestigingsplaats (rechtvaardiging in termen van geografische spreiding) van het BL voor uw klanten?

Denkt u dat uw klanten die in de andere Gewesten wonen naar het Brusselse BL zullen komen?

Denkt u dat de (fysieke) veiligheid moet worden versterkt in een BL?

Hoeveel personeelsleden zouden er vereist zijn voor een BL en over welke kwaliteiten moeten ze beschikken?

Kunt u ons een raming geven van het aantal benodigde personeelsleden per BL, uitgedrukt in VTE?

Hoeveel denkt u dat de installatie van een buurtloket zal kosten (installatiekosten en jaarlijkse kosten → CAPEX en OPEX)?

Hoe wilt u het BL financieren?

Als u de totale kosten van de installatie van een BL zou moeten dragen, hoeveel bijkomende klanten hebt u dan nodig om deze kosten op te vangen?

Als u de totale kosten van de installatie van een BL aan uw huidige klanten zou moeten doorrekenen, zou u deze kosten dan aan alle klanten van uw portefeuille doorrekenen, of alleen aan de klanten voor wie het BL bereikbaar is?

Wat zou dan de financiële impact per jaar zijn voor deze verbruikers:

Als u deze kosten zou moeten doorrekenen via een verhoging van de vaste term?

Als u deze kosten zou moeten doorrekenen via een verhoging van de energieprijis? In €/kWh?

C) Open vragen:

Kunt u de limieten en de operationele problemen van de installatie van een BL evalueren en alternatieven voorstellen die voor u aan dezelfde doelstellingen zouden kunnen beantwoorden?

Denkt u dat de installatie van een BL een commerciële opportuniteit is voor de leverancier?

Denkt u dat de installatie van een BL een opportuniteit is voor de klant?

Ziet u juridische obstakels voor de installatie van een buurtloket zoals dit momenteel door de ordonnantie is voorzien? Zo ja, welke?

Is het BL een rem op een gezonde marktconcurrentie en zo ja, waarom?

Voldoet het BL aan een behoefte?

Welk beeld hebt u van de diensten die Infor GasElek aanbiedt?

Welk beeld hebt u van de klantendienst van Sibelga?

Wat denkt u van het alternatief dat erin zou bestaan een "Uniek leveranciersloket" te installeren dat als "ondersteuningskantoor" zou dienen voor de klanten van alle leveranciers?

Andere vrije opmerkingen:

Bijlage 2: Vragenlijst voor de OCMW's

Vragenlijst over de installatie van een Klantendienst in de nabijheid van de afnemers

1. Hoe zou u een 'buurtloket' definiëren?
2. Welke opdrachten zou dit loket moeten vervullen?
3. Welke doelstellingen zou dit loket moeten bereiken?
4. Denkt u dat deze opdrachten en doelstellingen reeds worden vervuld door Infor GasElek?
5. Wat zou het doelpubliek van het loket zijn?
6. Zouden deze loketten een nuttige rechtstreekse ondersteuning vormen voor de OCMW's? Hoe?
7. Denkt u dat de gezinnen onder de hoede van het OCMW op eigen initiatief naar het Buurtloket zouden gaan? Leg uit.
8. Denkt u dat één loket per leverancier opportuun is om aan de behoeften te voldoen?
9. Wat denkt u van één enkel (neutraal) loket dat alle leveranciers op de markt vertegenwoordigt alsook Sibelga?
10. Wat denkt u van de klantendiensten (callcenters) van de leveranciers?

Bijlage 3: Vragenlijst voor Infor GasElek

Vragenlijst over de installatie van een Klantendienst in de nabijheid van de afnemers

1. Wat zouden de opdrachten van een buurtloket zijn indien dit laatste werd ingevoerd?
2. Wat zou het profiel zijn van de klanten die dit loket bezoeken?
3. Heeft rechtstreeks contact met de klanten in 2016 nog een bestaansreden?
4. Welke meerwaarde kan dit loket bieden in vergelijking met de huidige communicatiekanalen?
4. Wat denkt u van de klantendiensten van de leveranciers?
5. Via zijn opdrachten begeleidt en informeert Infor GasElek de consumenten. Op welke manier bereiken deze opdrachten alle consumenten?
6. Zouden uw opdrachten kunnen worden uitgebreid, en zo ja, hoe?
7. Wat is het profiel van een klant bij Infor GasElek?
8. Infor GasElek beschikt over rechtstreekse toegang tot de 'backoffice' van de leveranciers. Werkt dit goed? Hoe zou deze toegang verbeterd kunnen worden?
9. Wat is bij een informatieaanvraag van een klant bij uw diensten de gemiddelde nodige termijn om een definitief antwoord te bieden op de vraag?
10. Hoe zijn de relaties van Infor GasElek met de leveranciers? Zijn er verbeteringen mogelijk, en zo ja, dewelke?
11. Uw centrum wordt, ondanks de permanenties in de andere gemeentes, voornamelijk bezocht door bewoners van naburige wijken. Zou u op middellange termijn een verhuis van uw lokalen overwegen of een recentralisatie in het hart van Brussel?
12. Bent u reeds het slachtoffer geweest van gewelddadig gedrag van de bezoekers?