



ASSIST
2GETHER

ASSIST Actieplan België



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 754051

Copyright message

This deliverable contains original unpublished work except where clearly indicated otherwise. Acknowledgement of previously published material and of the work of others has been made through appropriate citation, quotation or both. Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

Disclaimer Any dissemination of results reflects only the author's view and the European Commission is not responsible for any use that may be made of the information it contains.

Table of contents

1. Introduction – Energy poverty and energy vulnerability definition in Belgium	5
1.1 Official definitions of energy poverty	5
1.2 Energy poverty statistics	5
1.3 Indicators of vulnerability derived from policy measures	7
1.4 Indicators of vulnerability derived from consumer statistics	7
2. Belgium	9
2.1 National and local initiatives to tackle energy poverty	9
2.2 VCSC institution	12
2.3 Barriers to actions against energy poverty	14
2.4 Voorstellen voor een effectieve actie	16
2.4.1 <i>Bevindingen marktonderzoek</i>	16
2.4.2 <i>Ideeën en voorstellen uit stuurgroep en brainstorming</i>	17
2.4.3 <i>Rol van HEA's</i>	17
2.4.4 <i>Doelgroep</i>	18
2.4.5 <i>Acties</i>	19
2.5 Methoden, timing en verwachte resultaten van de geselecteerde actie	20
2.5.1 <i>Huisbezoeken HEA's</i>	20
2.5.2 <i>Opvolging huisbezoek</i>	21
2.5.3 <i>Opvolging na energiescans</i>	22
2.5.4 <i>Renovatieprojecten</i>	23
2.6 Besluit	24
3. General Conclusions - Belgium	25
3.1 Summary of the proposed actions	25

1. Introduction – Energy poverty and energy vulnerability definition in Belgium

1.1 Official definitions of energy poverty

The official definition of energy poverty in Belgium is to be found in the annual energy poverty barometer published by the King Baudouin Foundation (**Error! Reference source not found.**). In this annual barometer, the width and depth of the energy poverty problem in Belgium is measured using three different definitions:

- **The ‘measured energy poverty’:** is based on the Boardman approach (used in the UK to define fuel poverty). Each year, the median value of the ratio between energy expenditures and equivalent household income (corrected for the household size)¹ is calculated. A ‘boundary value’ is defined as twice the value of the median value. If a household spends more on energy than indicated by the boundary value (in %), this household is considered as an ‘energy poor’ household in an objective sense.
- **The ‘hidden energy poverty’:** concerns the fraction of the Belgian households that is reducing their energy use to the extent that it might have a negative impact on living conditions and quality of life in general. The hidden energy poverty indicator is calculated based on the comparison of a household’s energy expenditures with the average energy expenditure of a comparable household (with the same number of inhabitants) living in a comparable dwelling (with the same number of rooms). If a household spends less than half of the average of a comparable household living in a comparable dwelling, and if this household belongs to the 50% of households with the lowest equivalent incomes in Belgium, this household is considered to be in a situation of hidden energy poverty.
- **The ‘subjective energy poverty’:** is based on the percentage of households that report having difficulties to adequately heat their dwelling.

Data on energy expenditures are derived from the EU-SILC inquiry on living conditions in the EU. This inquiry is performed on a yearly basis and includes a statistically representative sample of about 6.000 Belgian households.

1.2 Energy poverty statistics

For the year 2015 (latest results available), the following percentages are reported for the different indicators:

Measured energy poverty (14,5% on average in Belgium):

¹ The highest equivalent incomes are excluded from the calculation of the median, and housing expenditures are subtracted from the household income.

- Flanders region: 10,8%
- Brussels region: 12,8%
- Walloon region: 22%

Hidden energy poverty (3,9% on average in Belgium):

- Flanders region: 3%
- Brussels region: 9,8%
- Walloon region: 2,2%

Subjective energy poverty (5,1% on average in Belgium):

- Flanders region: 2,4%
- Brussels region: 8,1%
- Walloon region: 7,9%

The higher measured energy statistics for Wallonia (compared to Flanders) can be explained by an on average lower disposable income, the size (larger) and quality (lower) of the dwellings, and a lower average temperature. The average income in the Brussels region is even lower than in Wallonia, but the share of flats is very high in this region so that heating expenditures are generally lower.

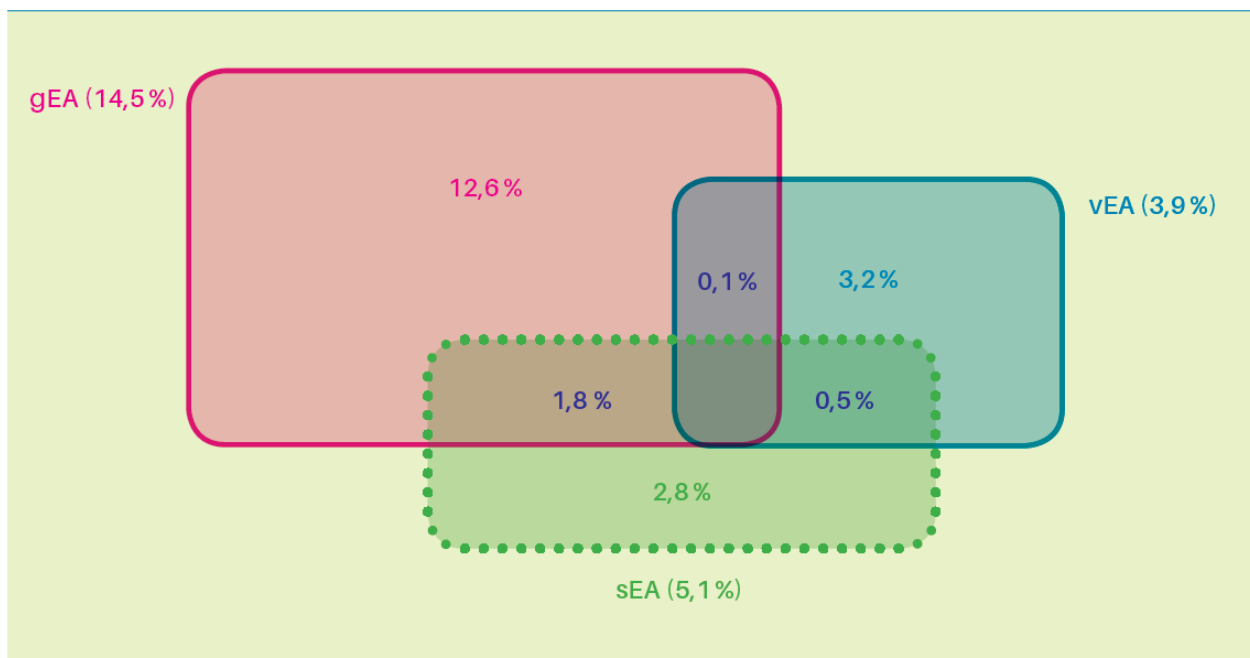


Figure 1. Relation between measured energy poverty (gEA), hidden energy poverty (vEA) and subjective energy poverty (sEA) in Belgium.

Figure 1 shows the relation between measured energy poverty (gEA), hidden energy poverty (vEA) and subjective energy poverty (sEA). From the figure, it becomes clear that there is only a limited overlap between the different categories of energy poverty in Belgium. All in all, taking into account the overlaps, 21% of Belgian households are potentially at risk of falling into energy poverty according to one of the three definitions.

1.3 Indicators of vulnerability derived from policy measures

Next to the official definition of energy poverty, certain policy measures aimed at reducing (the risk of) energy poverty target vulnerable groups based on precisely defined access criteria.

For instance, households who are in one of the following situations are entitled to receive a free energy scan:

- protected' customers that are entitled to a social maximum energy tariff (customers that enjoy certain social welfare benefits or payments are eligible, e.g. seniors with a minimum pension allowance, people with a labour incapacity, etc.);
- customers with a budget meter (a budget meter is installed if the customer has problems in paying the bill of the energy provider of last resort – i.e. the DSO);
- customers that are eligible for a social energy loan;
- customers who are at risk of being disconnected (such a request always has to be filed with an judged by a 'local advisory committee');
- customers living in a dwelling belonging to a social housing corporation;
- tenants paying a maximum rental price of 462,72 euro, or 512,74 euro in certain cities.

Such official policy criteria can be interpreted as 'indicators of vulnerability'.

1.4 Indicators of vulnerability derived from consumer statistics

From the annual energy poverty barometer certain groups can be identified that show a higher risk of falling into energy poverty.

About 70% of **households that are at risk of poverty in general** also fall into one or more of the above-mentioned categories of energy poverty. The three lowest disposable income deciles run the highest risk of falling into energy poverty. On the other hand, the overlap between energy poverty and poverty in general is not complete, as 40% of energy poor households (according to at least one of the above-mentioned definitions) is not at risk of poverty in a general sense.

Tenants are clearly at a higher risk of energy poverty than owners. 21,9% of tenants are energy poor (according to the 'measured energy poverty' indicator), while only 11% of owners fall into this category.

Owners without a mortgage loan are at a higher risk of energy poverty than owners. 15,4% of owners without a mortgage loan are energy poor (according to

the 'measured energy poverty' indicator), while only 6,2% of owners with a mortgage loan fall into this category. This correlation appears to be counter-intuitive, but is explained by the fact that single person households and senior owners are over-represented in the category of owners without a mortgage loan, and these types of households are at a higher risk of falling into energy poverty (cf. infra).

Single person households and single parent households are clearly at a higher risk of energy poverty than others. 26,9%/20,3% of single person/single parent households are energy poor (according to the 'measured energy poverty' indicator), compared to the average of 14,5% for all households. Single parent households are predominantly (84%) composed of a single mother + child(ren).

Single person households account for 57,7% of the 'measured energy poor' households. Out of the energy poor single person households, 48,4% are seniors (older than 65 years). **Old age in combination with living alone** clearly represents a risk factor regarding energy poverty. This is explained by the fact that senior people often experience a significant drop in disposable income, while they often live in old energy-inefficient dwellings that are too big for their needs.

Not surprisingly, **households without a labour income** are over-represented in the category of 'measured energy poor'. 26,3% of households without a labour income are energy poor (according to the 'measured energy poverty' indicator), compared to the average of 14,5% for all households.

Finally, 16,2% of **households living in an energy-inefficient dwelling** are energy poor (according to the 'measured energy poverty' indicator), compared to the average of 14,5% for all households.

2. Belgium

2.1 National and local initiatives to tackle energy poverty

Table 1 National and local initiatives to tackle Energy Poverty in Belgium

Acronym & Title	Start/ end date	National / Regional / Local level	Summary
Sociale energieëfficiëntie projecten, sociaal dakisolatieproject, isolatiecoach LEVANTO	ongoing	Regional	Improved grants for landlords of low income tenants who invest in energy efficiency measures. Initially targeted at roof insulation but extended to other energy efficiency measures. In the city of Antwerp, a "roof insulation coach" provided guidance to tenants who were willing to install the insulation themselves.
https://www.energiesnoeiers.net/sociale-premies.html			
Energielening via energiehuizen	ongoing	Regional	Loans for energy efficiency measures with a rate of 0% for low income households
Energiescans - Energiesnoeiers	ongoing	Regional	Regional network of energy efficiency auditors, who conduct energy audits and provide advice to reduce energy savings. The service is free for vulnerable households.
https://www.energiesnoeiers.net/energiescan.html			

Business & Poverty	2014-2017	Local	Commercial initiative to create social business models in Belgium in collaboration with industry
http://i-propeller.com/our-work/business-poverty/			
Dampoort Knapt Op!	2014-2015	Local	Collective home renovation in the district Dampoort in the city of Ghent. The project specifically targeted low income homeowners. The renovations were financed using a rolling fund mechanism based on the principles of Community Land Trust (CLT). The initial investments (max. 30,000 EUR) is paid back with the surplus value of the house when the house is sold.
http://cltgent.be/projecten/dampoort			
Collectief Goed	2015 - ...	Local	Collective deep renovation of nine houses in Antwerp using a cooperative investment model (cooperation Collectief Goed). The houses will be rented to low income households after renovation.
https://collectiefgoed.be			
Pilot of savings guarantee of energy efficient investments for low income households	2015 - 2017	Local	Collective home renovation pilot for low income households in the city of Ostend. The municipality guarantees that the energy costs saved after renovation equals the investment cost of the renovation. Targeted renovation measures are new condensing boilers or roof/attic floor insulation.

https://www.west-vlaanderen.be/kwaliteit/welzijn_/extradocumentatie/Externe%20partners/Paginas/EOS---autonoom-gemeentebedrijf-energiebesparing-Oostende.aspx			
Goed Plan		Local	Good Plan' is a project to owners of a rental property to fix all kinds of work (also energy efficiency). From small works (that remain too long undone) to a deep renovation. The coordination/support is free of charge.
http://www.heist-op-den-berg.be/www-heist-op-den-berg-be-goed-plan.html			
Warmer Wonen – RenBEN	2014-2017	Local	The project of South-West Flanders has the ambition to create a region with "Warmer Wonen": an energy-efficient region, with a high living comfort and lower energy poverty level
http://www.warmerwonen.be/renben			
RenoseeC Sint Amandsberg	2016-2017	Local	Collective home renovation in the district Sint Amandsberg in the city of Ghent by professional advice, support, group purchases,...
http://www.renoseec.com/			

Flanders already has a network of 'energy scanners', who have a profile very similar to the HEA-role envisaged in the ASSIST project. These 'energy scanners' are people who live or have lived in a vulnerable situation (so called experts by experience) and receive a 4-day training course by EANDIS. They give energy advice to vulnerable consumers. The system and the funding is imposed by the government, the practical implementation is coordinated by the DSOs.

There are different types of energy scans, with different fees for the DSO.

- *Basic energy scan*: Home visit to detect opportunities for energy saving, both behavioral as well as structural:
- Analysis of the house and electrical appliances;
 - Give tips how to lower the energy consumption, per room;
 - Make a report for the vulnerable customer with more practical tips;

- Installation of a free ‘energy saving package’ (e.g. radiator foil, LED lamp, water saving shower head, tube insulation).
- *Follow-up scan type 1:* for vulnerable customers with really high energy bills:
 - Suggestion of additional modifications to the house/appliances;
 - Additional installation of small energy saving materials
 - Give information about how the free energy market works and guide the VC to the ‘V-test’ (where you can test, based on your energy consumption and location which energy provider is the cheapest).
- Follow-up scan type 2:
 - People who have the intention to renovate: insulation of the roof, new energy-efficient windows, energy-efficient heating.

As the funding is done by the DSO, the cost is calculated in the energy bill of all grid users. Including the vulnerable consumers. The funding is also limited to the 3 types mentioned above, so there’s no room for additional guidance of the vulnerable customer in the current situation. In addition, most vulnerable customers (about 80%) receive only a basic energy scan, without any follow-up.

Because of the close similarities between the profile and actions required by the ASSIST HEAs and the ‘energy cutters’, the ASSIST action in Flanders will be closely aligned with the activities of these ‘energy cutters’.

2.2 VCSC institution

Stakeholders represented in the Belgian VCSC include:

- **EANDIS** (distribution system operator). Regarding energy poverty, DSOs have different responsibilities:
 - Working together with other parties (e.g. public welfare organisations (OCMWs), poverty organisations, etc.) to push back energy poverty.
 - Giving advice on rational energy use to vulnerable customers (amongst others).
 - In the Flemish regulations, it is foreseen that the DSO takes the role of social energy provider of last resort (if customers are ‘dropped’ by commercial providers).
 - DSOs install budget meters for customers who have difficulties in paying their energy bills.
 - In case a customer with a budget meter still cannot pay the energy bills, the DNB works together with a local advisory commission (including the social worker responsible for debt mediation) to look for solutions adapted to the situation of the customer. Only after a

negative advice of the LAC can the customer be disconnected from the grid.

- **KOMOSIE** (social economy umbrella organisation) coordinates a.o. the working of 29 organisations of ‘energy cutters’ (‘energiesnoeiers’, home energy advisor organisations working in the social economy). 20 of these organisations perform energy scans, 9 organisations are mainly concerned with implementing social home improvement actions. About 20.000 energy scans are performed on a yearly basis. There are 6 target groups that qualify for receiving a free energy scan (e.g. customers with a social tariff, customers with a budget meter, customers who rent at a price below a certain threshold value, customers in debt mediation who are at risk of being disconnected etc.).
- **Netwerk tegen Armoede** (network against poverty) is an umbrella organisation of groups fighting against poverty. The Netwerk tegen armoede is active within a network of OCMWs and vulnerable customers. The network is lobbying for structural solutions to poverty problems. In its activities, the network always insures that the voice of the vulnerable customer is represented and heard.
- **OCMW Antwerpen**. OCMWs (local social welfare organisations) are also active in the field of energy poverty. They perform many activities, e.g. organising a helpdesk, supporting people in the management of their debts (including energy debts), looking for adequate housing opportunities, etc.
- **SERV** (socio-economic council of Flanders). The SERV is the main advisory body to the Flemish government on Flemish socio-economic policy. It represents trade unions and employer associations. In 2016, the SERV published an advice on Flemish energy poverty policy.
- **STEBO** is a social profit organisation active mostly in the Limburg area in Flanders. STEBO carries out the free energy scans on behalf of Infrac, the local DSO. STEBO does not employ vulnerable customers in a role of ‘energy cutters’.
- **Universiteit Antwerpen** (University of Antwerp) is the Flemish academic partner in Belgium contributing to the publication of the energy poverty barometer.
- **VEA** (Flemish energy agency). VEA follows up the implementation of numerous policy instruments aimed at alleviating energy poverty, e.g. take-up of subsidies and grants for energy efficiency improvements to homes by vulnerable customers, evolution in the number of vulnerable customers dropped by a commercial energy provider, evolution in the number of budget meters installed, following up on the social renovation grant, etc.
- **VVSG** (organization of Flemish cities and communities). VVSG supports municipalities and cities on their energy poverty strategies (advice); works together with DSOs to support the working of local advisory committees (LACs); and participates in working groups/sounding boards on energy

poverty (in the context of consultations when new policies are being negotiated).

2.3 Barriers to actions against energy poverty

The following barriers to actions against energy poverty were identified by interviews with the stakeholders represented in the VCSC:

Barriers relating to conditions of poverty/energy poverty

- Energy poverty is only a derived consequence of living in poverty more generally. Living in poverty entails living in dwellings of poor quality, and this entails high energy demand.
- There are also a number of structural reasons for energy poverty problems in Flanders: poor quality of buildings (especially those buildings on the market for people with low incomes), high share of vulnerable customers on the rental market (with 'split incentive' problems: owners have to invest in energy efficiency measures, while the tenants enjoy the benefits of those investments, and generally cannot afford a higher rental price if the owner decides to recuperate the energy-efficiency investment).
- About 1 million dwellings in Flanders do not comply with the minimum required standards of the residential code. For most of these houses, minor adjustments are in order, but for about 350.000 the problems are structural (e.g. moisture problems). Often it would be better to demolish these existing buildings and build a new dwelling (rather than investing in renovation measures). Most vulnerable customers live in this type of dwelling, other (structural) problems have to be addressed more urgently than energy-related investments.
- Most vulnerable customers are renting an apartment or a house of poor quality. In addition, in Flanders the private rental market is dominated by small-scale owners (i.e. owners having one or only a few properties on the rental market). Compared to a situation where rental dwellings are owned by big corporations this makes it more difficult to take structural improvement measures in the Flemish rental market.
- Poor households generally have difficulties to pay monthly bills for numerous items (e.g. rent, telecom, food, transport, etc.). One should first understand how and why these households decide on which bills to pay first. For instance, the threat of disconnection is higher for telecom than for energy, since in Flanders there is the system of the social energy provider of last resort (i.e. the DSO). This system therefore tends to work in a counterproductive way: because the vulnerable customers know that they will not be immediately disconnected from the electricity or gas grid, when faced with budget constraints they often decide to pay the other bills first.

Barriers relating to energy costs

- Over the last few years, the energy bill for residential consumers has been on the rise. There are a number of reasons: the transition to renewable electricity is financed via the electricity bill, the system of free kWh has been abolished, etc.
- Furthermore, the tendency has been to increase the ‘fixed’ part of the electricity bill (e.g. a yearly fixed surcharge on the electricity bill to pay for the debts incurred by subsidizing green electricity production, recent proposals to move towards a capacity-based distribution tariff), whereas energy bills should be related to the amount of energy you consume (so that energy savings also ‘pay off’). Increasing the ‘fixed’ part of the energy bill is generally detrimental to vulnerable customers (who generally consume less energy).

Barriers relating to energy poverty policy

- The financial instruments available for energy-efficiency improvements are not taken up by vulnerable customers because of numerous barriers (e.g. administrative burdens, upfront expenditure needed, etc.).
- Energy poverty policy in Flanders is predominantly curative, but also counterproductive according to some:
 - E.g. there is a social ‘safety net’ (the DSO as energy provider of last resort), but the tariff charged by the DSO is based on the average of commercial tariffs available in Flanders so the customers could in fact save money if he/she would chose for the cheapest option on the market;
 - E.g. the installation of a budget meter (in case the customer has debts with the DSO) stigmatizes the customers and acts as a further barrier for lifting these customers out of the ‘poverty trap’.
- Energy poverty policy is the responsibility of the minister of energy and energy administration and other institutions (e.g. Flemish energy agency, the regulator VREG, the DSOs). Each of these organisations has specific tasks and responsibilities, and therefore also operate on ‘their own little island’. There is no integrated policy view on energy poverty as part of the more general poverty problem. Ideally, energy poverty should be addressed by the ministry of housing.
- Energy poverty policy is the subject of an ‘ideological’ battle in Flanders. On the one hand, there are those who believe that measures to alleviate energy poverty (e.g. zero interest energy loans for efficiency improvements) should be an integral part of the regular economy (i.e. commercial banks providing the loans); on the other hand there are those who believe that these measures should be part of social policy. As it is now, energy poverty policy is part of social policy (e.g. ‘energy houses’ providing the zero-interest energy loans, free energy scans provided by social economy organisations), but there are proposals circulating to cut back the subsidies to the social sector for energy poverty alleviation. Also, DNBs in Flanders are under pressure to focus exclusively on core activities (i.e. managing the distribution grid).

Barriers relating to the existing system of energy scans

- The existing system of energy scans provided by 'energy cutters' (energiesnoeiers, cf. infra) working for social economy organisations has the advantage of being very accessible to the target group of vulnerable customers. However, currently the effect on energy savings is limited because the energy scans only rarely lead to energy-efficiency investments.
- Regarding the system of energy scans, the 'energy cutters' are required now to work with target groups of vulnerable customers. Some of these target groups (e.g. customers at risk of being disconnected from the grid because they refuse to install a budget meter) are very difficult to reach even though an energy scan and energy saving advice could be highly beneficial to them.
- Because of the focus on directing the energy scans toward vulnerable customers, more effort needs to be put into each individual energy scan. This means that less energy scans are performed per 'energy cutter' per year (-25% over the years), also leading to less income since the 'energy cutter' organisations are paid per energy scan;
- The work of the 'energy cutters' is challenging because of the poor quality of information available at the start of the scan (e.g. self-reported energy consumption) and the constantly changing (complex) system of energy efficiency premiums

2.4 Voorstellen voor een effectieve actie

2.4.1 *Bevindingen marktonderzoek*

Uit de bevraging in WP2 zijn een aantal structurele redenen die energie-armoede bepalen:

- Precaire financiële situatie (huurprijs hoog, leven van uitkering, schuldbemiddeling...)
- Slechte woonkwaliteit (vooral in de private huurmarkt), kwetsbare klanten zeer beperkt budget voor structurele isolatie- en renovatiewerken
- Hoge energiekost (oa. door omschakeling naar groene energie,...)
- Beleidsmaatregelen zijn vooral curatief

Uit het onderzoek blijkt dat in België al veel gebeurt om energie-armoede te kelderen,

zoals energiescans, dakisolatie projecten, energiehuizen, benoveren, overleg netwerk rond energiearmoede,... Het is dan ook de uitdaging voor ASSIST om deze bestaande diensten te verbeteren.

De ambitie om grondige renovaties van de woning te realiseren om zo structureel mogelijk de energie-armoede tegen te gaan, is geen doelstelling van het project ASSIST, daar dit veel middelen vraagt en de voorziene doelgroep die maar heel

zelden heeft. Wel wordt maximaal doorverwezen en samengewerkt vanuit het project met bestaande initiatieven indien de klant hier aanspraak op kan maken.

2.4.2 Ideeën en voorstellen uit stuurgroep en brainstorming

Vanuit de stuurgroep werden volgende suggesties aanbevolen om te implementeren via het ASSIST-project.

- Het advies dat gegeven wordt nog beter af te stemmen op de detail behoefte van elke klant.
- Openstellen van informatie naar doelgroepen die nu moeilijk bereikt worden.
- Een nauwere samenwerking tussen energie-adviseurs en ondersteunende diensten.
- Benadrukken van de besparing die kan gerealiseerd worden door te wisselen van energieleverancier.
- Promoten van het systeem van energie-snoeiers op Europees niveau.

2.4.3 Rol van HEA's

De HEA is een adviserende rol toegespitst op besparingen in energieverbruik, hierbij is het belangrijk dat hij/zij de leefwereld van de kwetsbare klant begrijpt. Deze rol zal ofwel door vrijwilligers worden opgenomen ofwel worden toegevoegd aan een maatschappelijke rol. We zien dit profiel niet als een professionele rol.

Hij/Zij informeert, adviseert, ondersteunt de kwetsbare klant met als doel het energieverbruik te verminderen om zo het fenomeen energiearmoede te tackelen.

HEA's zullen verschillende taken uitvoeren:

- Doet een energiescan van de staat van de woning en het energiegedrag van de bewoners
- Geeft informatie omtrent premies, subsidies en kortingsbonnen voor energiezuinige toestellen.
- Geeft advies over structurele maatregelen die energie-efficiëntie verhogen
- Geeft tips om energie te besparen door gedragswijzigingen, dit door inzicht te geven in energieverbruik
- Geeft tips om goedkope maatregelen met energie-efficiëntie te realiseren (bijv. Installatie van LED-lampen, afregelen van verwarmingstoestel,...)
- Leert een energiefactuur te lezen en verduidelijkt de verschillende componenten.
- Gaat na of er goedkopere leveranciers op de markt zijn, en begeleidt de klant indien hij wenst te wisselen van leverancier. (V-test)
- Klanten met budgetmeter die schuldenvrij zijn terug leiden naar de reguliere markt, waar tarieven goedkoper zijn.

De HEA's zullen kandidaten zijn die al een achtergrond hebben op technisch of sociaal vlak. Naargelang hun voorkennis zullen energiekennis, sociale problematiek en communicatieve vaardigheden bijgeschoold worden. Binnen de opleiding van het ASSIST-project wordt speciale aandacht besteed aan de problematiek van energiearmoede en kwetsbare klanten.

2.4.4 Doelgroep

In België bestaat reeds het systeem van gratis energiescan voor onderstaande doelgroep:

- Je bent een beschermde klant en geniet het sociaal tarief voor aardgas en elektriciteit.
- Er werd een verzoek ingediend bij de Lokale Adviescommissie (LAC) tot afsluiting van je gas- en/of elektriciteitslevering.
- Je hebt een actieve budgetmeter voor gas of elektriciteit.
- Personen die behoren tot de prioritaire doelgroep in het kader van de Energielening (0% lening).
- Detaillering van 0% doelgroep
- personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds (klevertje eindigt op 1)
- huishoudens met een jaarlijks bruto belastbaar inkomen lager of gelijk aan € 18.363,39 verhoogd met € 3.399,56 per persoon ten laste
- personen die in schuldbemiddeling zitten en die hun verwarmingsfactuur niet kunnen betalen
- personen die het OCMW begeleidt omdat ze de facturen voor gas en elektriciteit niet kunnen betalen;
- beschermde afnemers
- gezinnen met een gezamenlijk belastbaar inkomen van maximaal 30.640 euro (er wordt gekeken naar het inkomen van 3 jaar terug).
- Je bent huurder bij een sociale huisvestingsmaatschappij of sociaal verhuurkantoor.
- Je bent huurder en je maandelijkse huur is niet hoger dan 500 euro. De doelgroep van het project ASSIST zal bovenstaande groep omvatten, maar zien we ook ruimer, waarbij we eveneens aandacht willen hebben voor de groep gebruikers met hoog risico om in energie-armoede terecht te komen. We denken hierbij bv. aan alleenstaande ouders en alleenstaanden met een beperkt inkomen.

Binnen het project zal de doelgroep van de bestaande wettelijke groep van kwetsbare klanten uitgebreid worden met enkele specifieke groepen die extra risico lopen op energie-armoede, zoals grootverbruikers, één ouder gezinnen,

alleenstaanden..., om complementair te werken met de bestaande energiesnoeiers.

Bij deze doelgroep te benaderen, is uit vorige initiatieven gebleken dat een nauwe samenwerking met gemeentelijke- of lokale diensten, die reeds rond energiearmoede werken, het vertrouwen bij de klant verhogen en de slaagkans op resultaat significant bevorderen.

Eveneens kan er gebruik gemaakt worden van sommige gegevens waarover de nutsmaatschappijen beschikken, als die binnen de bestaande wettelijke regeling vallen.

2.4.5 Acties

2.4.5.1 Huisbezoeken

Uit de ervaring met energiesnoeiers in België weten we dat deze methode resultaten oplevert. De HEA zal tijdens deze actie de klant wegwijs maken in zijn energieverbruik en bewust maken van waar de klant energie verspilt en dus bespaard kan worden.

Om tot resultaat te komen, zal hij/zij volgende stappen ondernemen:

- Een basisscan van de woning (isolatie, ventilatie,...) en apparaten (verbruiksklasse, leeftijd, onderhoud...) van de klant
- Een basisscan van het energiegedrag van de klant
- Nagaan welke leverancier voor de klant het voordeligst is
- Resultaten bespreken met klant (vb toelichten van premies, werking van verwarmingssysteem, doorverwijzen naar specialisten (vb. benoveren, energielening)...))
- Actie plan opstellen met klant (afspraken in overleg met de klant, welke verbeteringen kunnen uitgevoerd worden en welke eerst aangepakt zullen worden...)
- Apparatuur plaatsen om verbruik te meten indien twijfel bij verbruik
- of gedrag te begeleiden (vb. woonmeter)
- Begeleiden indien klant van energieleverancier wil wisselen
- Administratie van het huisbezoek

2.4.5.2 Opvolging huisbezoek

Als uit het huisbezoek blijkt dat klant nog kan besparen op zijn energiegedrag of andere acties waarbij de HEA nog een actieve rol kan spelen. (vb. factuur gegevens waren niet aanwezig bij bezoek...)

Dan zal er een opvolgingstraject opgestart worden met de klant. Dit kan naargelang de actie en de achtergrond van de klant via telefoon, mailing, opvolgbezoek...

De frequentie waarmee dit gebeurt zal afhangen van de te nemen maatregelen. Wijzigen van een gedrag vraagt intensere opvolging dan vervangen van een toestel.

2.4.5.3 Opvolging na energiesnoeiers

Als na de energiescan waarbij blijkt dat er verbeteringen kunnen bereikt worden door gedragswijzigingen, zal de klant gevraagd worden om deel te nemen aan het assist project. Deze klanten zullen dan afhankelijk van de actie door het assist project via elektronische of telefonische weg benaderd worden met tips, ter ondersteuning van de wijziging in het energiegedrag.

2.4.5.4 Renovatieprojecten

Daar dit projecten zijn die veel middelen vragen en een lange doorlooptijd hebben en ASSIST-piloot project slechts over beperkte middelen en tijd beschikt, zal de rol van ASSIST hierbij zijn de klant door te verwijzen naar de desbetreffende diensten.

2.5 Methoden, timing en verwachte resultaten van de geselecteerde actie

2.5.1 Huisbezoeken HEA's

2.5.1.1 Materialen

We voorzien een ondersteunde map met basisenergietips, actieplan, verbruiksregistratieblad... om bij elke klant achter te laten.

2.5.1.2 Organisatie

De HEA zal zelf instaan voor het maken en opvolgen van zijn afspraken. Dit zal hij doen in nauwe samenwerking met bestaande organisaties die reeds werken rond (energie)armoede, bij eerste contactname met de klant.

2.5.1.3 Actie

De HEA zal voor een huisbezoek onderstaande acties uitvoeren. Afhankelijk van de resultaten van de scan kan extra tijd nodig zijn, deze kunnen dan in een vervolfbezoek opgenomen worden. (vb. leverancierswissel)

1. Actie	2. Aantal	3. Duurtijd	4. Totaaltijd per HEA
5. Voorbereiding	6. 10	7. 0,5 uur	8. 5 uur
9. Energiescan woning	10. 10	11. 1,5 uur	12. 15 uur

13. Energiescan gedrag	14. 10	15. 0,5 uur pp	16. 5 à 15 uur
17. Bespreking, advies en actieplan opstellen	18. 10	19. 1 uur	20. 10 uur
21. Administratie	22. 10	23. 1 uur	24. 10 uur

25.

2.5.1.4 Tijdslijn

De huisbezoeken zullen starten na het opleiden van de HEA's. De duurtijd van de acties is opgenomen in de tabel met acties. De maximale duurtijd van ondersteuning is de duurtijd van het ASSIST project.

2.5.1.5 Resultaten

Via deze acties willen we vooral de gedragswijzigingen verankeren bij de klant. De focus ligt hier op 7% energiebesparing bij 750 kwetsbare klanten. Volgens de maatregelen is het mogelijk om de potentiële besparingen of de verbetering van consumptiepatronen in te schatten.

In het geval dat het mogelijk is om contact te houden met de consumenten aan wie het advies wordt gegeven, zal bij het beëindigen van een traject gevraagd worden om een het gebruik van elektriciteits- en gas door te geven.

2.5.1.6 Kosten

Er zal een kost zijn om de vrijwilligers te verzekeren.

Indien HEA's uit kwetsbare groepen komen, kan een verplaatsingsvergoeding waarbij de effectieve kosten vergoed worden nodig zijn.

2.5.2 Opvolging huisbezoek

2.5.2.1 Materialen

De actie zal meegenomen worden in de opleiding van HEA. De opvolging willen we waar mogelijk op een elektronische manier ondersteunen. Waar dit niet kan zal een opvolgbezoek plaatsvinden. Hierbij kan dan gebruikt worden van flyers of andere papieren documenten ter ondersteuning.

Het aanleveren van tips zal vanuit het ASSIST-project worden opgenomen. Het materiaal zal op een elektronische wijze verspreid worden door Eandis naar de desbetreffende doelgroep.

2.5.2.2 Organisatie

De praktische aanpak en de frequentie waarop dit gebeurt zal een taak zijn van de HEA. Afhankelijk van de mogelijkheden en de op te volgen maatregel(en) van de klant, kan dit telefonisch, via SMS, e-mail, facebook... of via een vervolghuisbezoek gebeuren.

2.5.2.3 Actie

Om de doelgroep verder te ondersteunen bij zachte maatregelen om energie te besparen vraagt de kwetsbare klant meer op maat ondersteuning. De HEA zal hem intensief begeleiden bij zijn gedragswijziging of andere maatregelen. Dit willen we doen door een vertrouwensband op te zetten via een geregeld contact tussen de HEA en de klant.

2.5.2.4 Tijdslijn

Deze actie start na het eerste huisbezoek bij de klant. De duurtijd zal afgestemd worden op de maatregel waarvoor de klant ondersteuning vraagt. De maximale duurtijd van ondersteuning is de duurtijd van het ASSIST project. Huisbezoeken willen we tot maximaal 4 bezoeken beperken per klant.

2.5.2.5 Resultaten

Via deze acties willen we vooral de gedragswijzigingen verankeren bij de klant, maar hem ook ondersteunen met advies. De focus ligt hier op minstens 7% energiebesparing bij 750 kwetsbare klanten.

Naargelang de maatregelen is het mogelijk om de potentiële besparingen of de verbetering van consumptiepatronen in te schatten.

In het geval dat het mogelijk is om contact te houden met de consumenten aan wie het advies wordt gegeven, zal bij het beëindigen van een traject gevraagd worden om een het gebruik van elektriciteits- en gas door te geven.

2.5.2.6 Kosten

Er zal een kost zijn om de vrijwilligers te verzekeren.

Indien HEA's uit kwetsbare groepen komen, kan een verplaatsingsvergoeding waarbij de effectieve kosten vergoed worden nodig zijn.

2.5.3 Opvolging na energiescans

2.5.3.1 Materialen

De actie zal via een presentatie toegelicht worden aan de bestaande energiesnoeiers. Eveneens worden dan de nodige papieren of elektronische documenten aangeleverd om de actie te ondersteunen op het terrein.

Het aanleveren van tips zal vanuit het ASSIST-project worden opgenomen. Het materiaal zal op een elektronische wijze verspreid worden door Eandis naar de desbetreffende doelgroep.

2.5.3.2 Organisatie

Dit zal meegenomen worden als agendapunt op de vergadering 'scanborrel' van september 2018, die door Eandis wordt georganiseerd. Op deze vergadering zal ASSIST de energiesnoeiërs inlichten van de bijkomende taak bij een energiescan.

De 'scanborrel' is een bestaand netwerkmoment die jaarlijks plaatsvindt en waarbij de energiesnoeiërs ingelicht worden van nieuwe evoluties.

2.5.3.3 Actie

Om de doelgroep verder te ondersteunen bij zachte maatregelen om energie te besparen vraagt de kwetsbare klant meer op maat ondersteuning. De energiesnoeiërs zullen dan indien de klant hiervoor intekent, hem inschrijven voor deze ASSIST-project actie, om hem intensief te begeleiden bij zijn gedragswijziging. Dit willen we doen door gerichte communicatie via digitale kanalen zoals SMS, e-mail, facebook... toe te sturen waarbij tips of herinneringen worden gestuurd om zo meer resultaat te halen uit een energiescan.

2.5.3.4 Tijdslijn

De vergadering is gepland voor september, en de duurtijd zal afgestemd worden op de maatregel waarvoor de klant ondersteuning vraagt. De maximale duurtijd van ondersteuning is de duurtijd van het ASSIST project.

2.5.3.5 Resultaten

Via deze acties willen we vooral de gedragswijzigingen verankeren bij de klant. De focus ligt hier op minstens 2% energiebesparing bij 2000 kwetsbare klanten. Naargelang de maatregelen is het mogelijk om de potentiële besparingen of de verbetering van consumptiepatronen in te schatten.

In het geval dat het mogelijk is om contact te houden met de consumenten aan wie het advies wordt gegeven, zal bij het beëindigen van een traject gevraagd worden om een het gebruik van elektriciteits- en gas door te geven.

2.5.3.6 Kosten

Geen extra kosten voorzien.

2.5.4 Renovatieprojecten

Hier is de actie voor de HEA beperkt tot het doorverwijzen naar bestaande mogelijkheden, premies of projecten. De actie bestaat hier is om na te gaan wanneer dit extra advies gegeven is.

2.6 Besluit

In België bestaat er al veel initiatieven en sociale verplichtingen om energiearmoede te bestrijden, maar het beleid en de lokale initiatieven zijn niet altijd coherent. Het is bijgevolg niet vanzelfsprekend voor de kwetsbare klant om de puzzel van mogelijkheden te begrijpen. Het is dan ook vooral de doelstelling van het project Assist om het bestaande te versterken en de kwetsbare klant op maat te begeleiden.

Een extra uitdaging zal zijn om voldoende HEA te werven, daar er in België reeds een goed uitgebouwd netwerk van betaalde energiesnoeiers actief is, die een soortgelijke opdracht uitvoert en wettelijk gekaderd is. We streven binnen het ASSIST-project dan ook naar maximale synergie tussen beide netwerken.

Om de rol van HEA toe te voegen aan personen die vrijwilligerswerk opnemen in bestaande vrijwilligersnetwerken zijn die organisaties niet happig daar ze nu reeds overbevraagd zijn en niet staan te springen om een nieuw initiatief op te starten. Om met die netwerken van vrijwilligers samen te werken, is het van belang te zoeken naar een win-win voor beide partijen, wat arbeidsintensief is.

Binnen het project zal er ook de nodige zorg besteed worden naast de bestaande groep van kwetsbare klanten, aan enkele specifieke groepen die extra risico lopen, zoals grootverbruikers, één ouder gezinnen, alleenstaanden...

De acties van Assist zijn vooral geconcentreerd rond:

Bewustwording energieverbruik

Advies geven om energieverbruik te verminderen

Doorverwijzen en begeleiden naar bestaande maatregelen, premies...

Dit willen we bereiken door enerzijds door de doelgroep te adviseren via huisbezoeken van de HEA's en anderzijds door het informeren en adviseren vanuit het ASSIST project via digitale middelen. (GSM, email, facebook...) en dit in nauwe samenwerking met het netwerk van energiesnoeiers.

3. General Conclusions - Belgium

In Belgium, there are already many initiatives and social obligations to combat energy poverty, but the policy and the local initiatives are not always coherent. It is therefore not self-evident for the vulnerable customer to understand the puzzle of possibilities. The main objective of the Assist project is therefore to strengthen the existing situation and to provide tailor-made support to vulnerable customers.

An additional challenge will be to recruit enough HEA, as Belgium already has a well-developed network of paid energy cutters, carrying out a similar task and with a legal framework. Within the ASSIST project, we are therefore striving for maximum synergy between the two networks.

To add the role of HEA, to those who include volunteering in existing volunteering networks, these organisations are unwilling as they are already over-consumed and are not favorably to launch a new initiative. In order to work with these networks of volunteers, it is important to find a win-win situation for both parties, which is labour-intensive task.

Within the project, the necessary care will also be taken, in addition to the existing group of vulnerable customers, to some specific groups at extra high risk of tumbling into energy poverty, such as large consumers, one older families, single persons...

The actions of Assist are mainly concentrated around:

- Awareness of energy consumption
- Give advice on how to reduce energy consumption by behavior.
- Referring and supervising to existing measures, premiums...

We want to achieve this by advising the target group via home visits of the HEA's on the one hand and by informing and advising the ASSIST project via digital means on the other hand. (GSM, email, facebook...) and this in close cooperation with the network of energy cutters.

3.1 Summary of the proposed actions

In the following tables, a summary of the actions proposed in each country is reported.

Key:



Time/costs aligned with ASSIST project development





















Alignment of time/costs with ASSIST project development to be verified



Very high time/costs, can be done only in synergy with other projects

Table 2 Action proposals for Belgium

Category	Action	Time	Costs	Notes - constraints	Possible solutions and synergies
1. Raise awareness	Responding to local operations around energy initiatives			Approach must be geared to the initiative for maximum effectiveness	Involving the local partner
2. Dwelling consultancy	Guidance when searching for the cheapest energy supplier			Executing V-test, and aid customers with the paperwork	
	Energy tips concerning appliances			Referring to network for rental of devices. (only for WVL)	
	Energy tips for dwelling			Determining quick wins, such as draft strips, radiator foil, ...	
	Eliminating unnecessary large energy consumers			Identify non critical large energy consumers (aquarium, water pumps for pond,...)	
	Guiding with renovating			Explain how premiums work and guide to the right party Is expensive Complicated for	

				tenants	
3. Active Follow-up	Spreading energy tips in function of behavior			To be effective, must be personalized	
	Follow-up energy consuming			Making customers aware of where their energy is used for, to be more energy-efficient and stimulate them with an incentive	
	Installing a 'woonmeter' (residential meter) to influence their heating pattern			Great target group Is an appliance that helps the customer to monitor his heating and ventilation pattern through simple indication	Good determination of target group, so less appliances are necessary



ASSIST
2GETHER

www.assist2gether.eu



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 754051