



Gaz Elec Infor Gas Elek Activiteitenverslag

1 mei 2021 - 30 april 2022

Subsidiëring:
Informatiecentrum 2021



Table des matières

Inleiding	5
1. Informatie-opdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsverbruikers	7
1.1 Toegankelijkheid van de dienst	7
1.2 Graadmeter van de informatieopdracht aan de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers in de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022	9
2. Fysieke begeleiding bij administratieve procedures	13
2.1. Stand van zaken betreffende de aanvragen in de periode van 01/05/2021 tot 31/04/2022	13
2.2. Bezoeken van nieuwe gebruikers in de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022	15
2.3 Status van de aanvragen per 31/04/2022	17
2.4. Aard van de aanvragen in de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022	17
2.5 Herkomst van de gebruikers van 01/05/2021 tot 30/04/2022	19
3. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling	21
4. Juridisch advies en begeleiding	21
4.1 Nieuwe aanvragen	21
De dienst ontving 78 nieuwe aanvragen.	21
4.3. Opstellen van juridische nota's	21
4.2 Aantal klachten	21
5. Opdracht om een netwerk van partners uit te bouwen en te onderhouden	23
5.1 Aard van de contacten met de verschillende actoren	23
5.2. Aantal dossiers dat werd doorverwezen naar / van een andere actor	26
5.3. requentie van contacten met verschillende actoren	26
5.4 Aantal en aard van de gezamenlijk georganiseerde activiteiten	26
6. Onderzoeksopdracht	29
7. Communicatieopdracht:	31
7.1 De Infor GazElec 2021-2022 communicatie in het kort: Ingrijpende veranderingen	31
7.2 De communicatie van Infor GazElec in theorie en in cijfers: praten	31
7.3 Infor GasElek-communicatie in de praktijk en op het terrein: Opbouwend	33



Infor **Gaz Elec**
Gas Elek

L'énergie - un droit, un choix!
Energie - een recht, een keuze!

Inleiding

Hier volgt het verslag van onze activiteiten in de subsidieperiode van 1 mei 2021 tot 30 april 2022. Deze periode wordt gekenmerkt door het einde van de winterstop, de gevolgen van de gezondheidscrisis en de explosie van de gas- en elektriciteitsprijzen.

Gedurende deze periode hadden wij 3947 telefoongesprekken en hebben we 3143 verzoeken behandeld.

We hebben 138 klachten ingediend.

Uit het onderzoeksrapport blijkt dat de markt krappert wordt.

De prijzen stijgen sterk, het aanbod daalt.

In Brussel trekken twee leveranciers zich terug.

In 2021 was er ook het einde van de lange winterstop voor afsluitingen en de overgang naar MIG 6.

Het team is gegroeid.

We hebben Judith Maquil aangenomen als parttime communicatiemedewerker. We hebben een communicatiestrategie ontwikkeld en een communicatieplan opgesteld.

Wij werken momenteel aan een nieuwe website, leggen de laatste hand aan gidsen en informatiepanelen

en versterken onze aanwezigheid op FB.

We hebben ook Nicolas Per aangeworven als voltijds onderzoeker.

In samenwerking met Paul Vanlerberghe, zijn ze het onderzoeksrapport beginnen op te stellen.

Onze gebouwen worden gerenoveerd. Daardoor kunnen we onze gebruikers in betere omstandigheden ontvangen en ons hele team goede werkomstandigheden en de nodige ruimte voor onze nieuwe medewerkers bieden.



1. Informatie-opdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsverbruikers

1.1 Toegankelijkheid van de dienst

SWe volgen de verschillende COVID-maatregelen en geven altijd voorrang aan een dienstverlening op afspraak. Afspraken worden bij voorkeur telefonisch gemaakt. We proberen spontane bezoeken te beperken.

De organisatie van de dienst is als volgt:

1.1.1 Telefonische hotline

Mensen kunnen bellen om een afspraak te maken of informatie te vragen, van maandag tot vrijdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17 uur en op donderdag van 9 tot 12.30 uur.

1.1.2 Wachtdienst voor spontane bezoeken

Sinds januari kunnen gebruikers weer langskomen om een afspraak te maken. Maar weinig mensen doen dat. De meeste afspraken gebeuren per telefoon of e-mail.

1.1.3 Afspraken

De afspraakcapaciteit van de Haachtsesteenweg bedraagt momenteel 63 uur/per week.

1.1.4 Gedecentraliseerde wachtdiensten

Om onze diensten toegankelijk te maken voor een groter aantal consumenten voeren wij ook gedecentraliseerde wachtdienst uit.

- 16/10 Energiedag in Vorst
- 19/10 Sociale coördinatie in Sint-Lambrechts-Woluwe
- 26/10 CFEE - Alfaklassen
- 23/11 Volta'tak
- 24/11 Cité Mellery
- 25/11 ECFEE - Alfaklassen
- 15/02 Sociale coördinatie in Sint-Lambrechts-Woluwe
- 08/03 Renovas/Lezen en schrijven
- 09/03 Renovas/Lezen en schrijven
- 11/03 Renovas/Lezen en schrijven
- 10/03 Une maison en +
- 17/03 Une maison en +
- 18/03 Medikurgehem
- 25/04 Une maison en +
- 26/04 Sociale coördinatie in Sint-Lambrechts-Woluwe



1.2 Graadmeter van de informatieopdracht aan de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers in de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022

Tabel 1: Aantal oproepen voor de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022

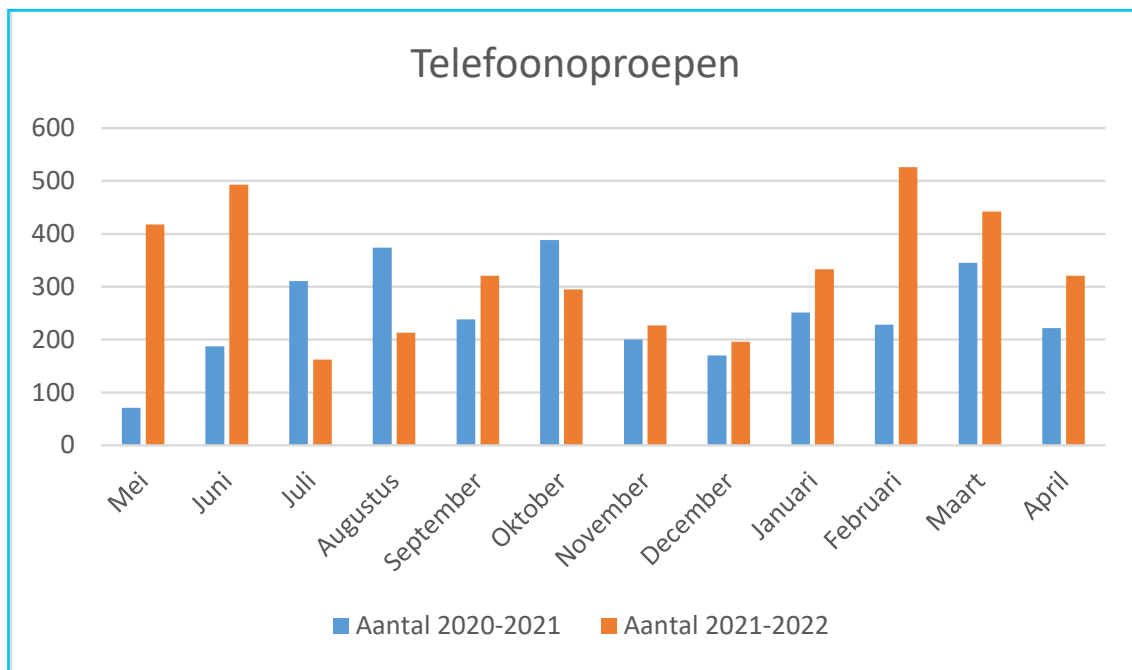
Telefonische oproepen	Aantal 2020-2021	Aantal 2021-2022
Mei	71	418
Juni	187	493
Juli	311	162
Augustus	374	213
September	238	321
Oktober	388	295
November	200	227
December	170	196
Januari	251	333
Februari	228	526
Maart	345	442
April	222	321
Totaal	1569	3947

Hier volgen enkele statistieken over het onthaal:

In deze periode kreeg het onthaal 3947 oproepen (gemiddeld 329 oproepen per maand). We zien een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar. De maanden mei en juni komen overeen met het einde van de winterstop, toen hebben

we veel oproepen ontvangen. Sinds september en de prijsverhoging hebben we ook een sterke stijging van het aantal oproepen gezien. Aan het eind van het jaar werd het kalmer, maar begin 2022 steeg het aantal oproepen zeer sterk. Dat weerspiegelt de bezorgdheid van de Brusselaars.

Grafiek 1: Evolutie van het aantal telefoonoproepen van 01/05/2021 tot 30/04/2022



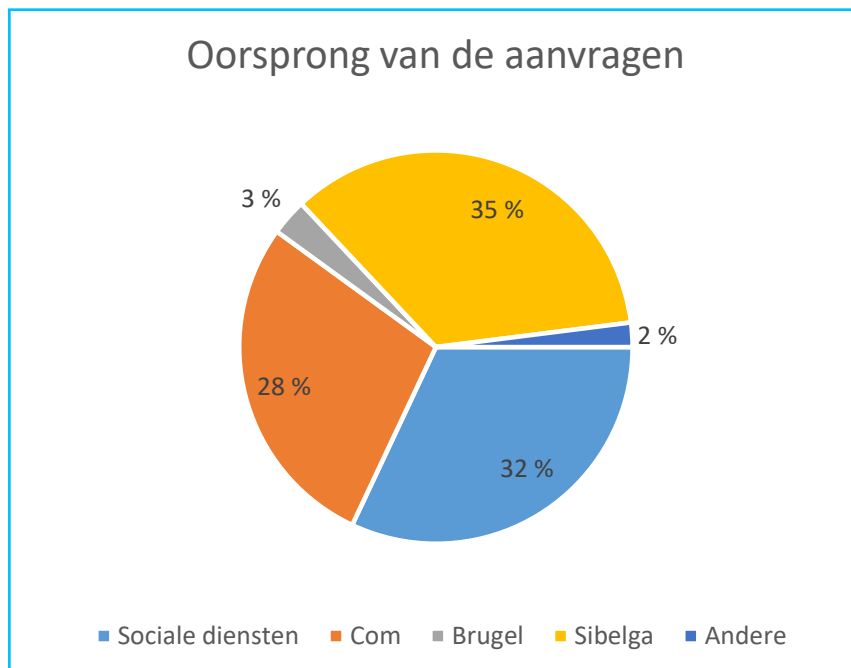
Gemiddeld aantal oproepen 329/maand

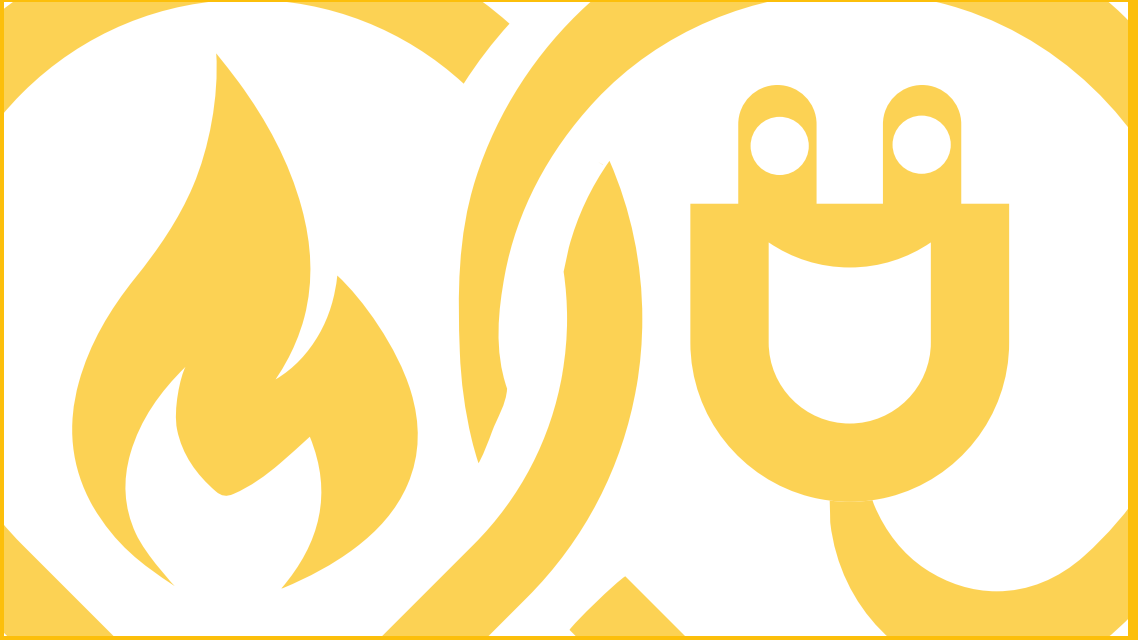
De aanvragen zijn vooral afkomstig van sociale diensten en van de communicatie.

Het aantal verzoeken van Sibelga is echter sterk toegenomen. Hieruit blijkt de goede samenwerking met de netbeheerder. Sibelga heeft ons geïnformeerd over haar

«winterstopklanten», maar ook over de brieven waarin een afsluiting wordt aangekondigd, hetzij omdat het leveringspunt niet onder een contract valt, hetzij omdat het contract niet is verlengd of is opgezegd.

Grafiek 2: Oorsprong van de aanvragen





2. Fysieke begeleiding bij administratieve procedures

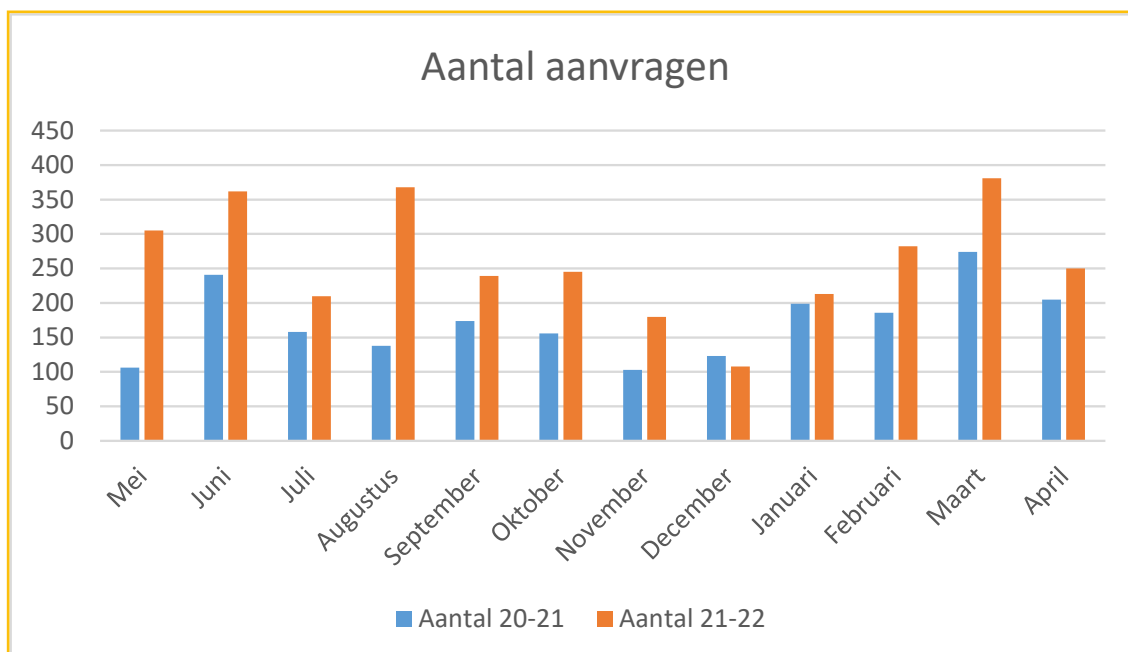
2.1. Stand van zaken betreffende de aanvragen in de periode van 01/05/2021 tot 31/04/2022

In de periode van mei 2021 tot en met april 2022 waren er 3144 aanvragen. We zien dat er opnieuw veel activiteit is bij Infor GasElek na 2021, de cijfers zijn zelfs hoger dan in een «normaal» jaar als 2019.

Tabel 2: Aantal aanvragen per maand van 01/05/21 tot 30/04/2022

Aanvragen	Aantal 20-21	Aantal 21-22
Mei	106	305
Juni	241	362
Juli	158	210
Augustus	138	368
September	174	239
Oktober	156	245
November	103	180
December	123	108
Januari	199	213
Februari	186	282
Maart	274	381
April	205	250
Totaal	2063	3143

Grafiek 3: Evolutie van het aantal aanvragen per maand (van 01/05/21 tot 30/04/2022)



Gemiddeld 262 aanvragen per maand

2.2. Bezoeken van nieuwe gebruikers in de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022

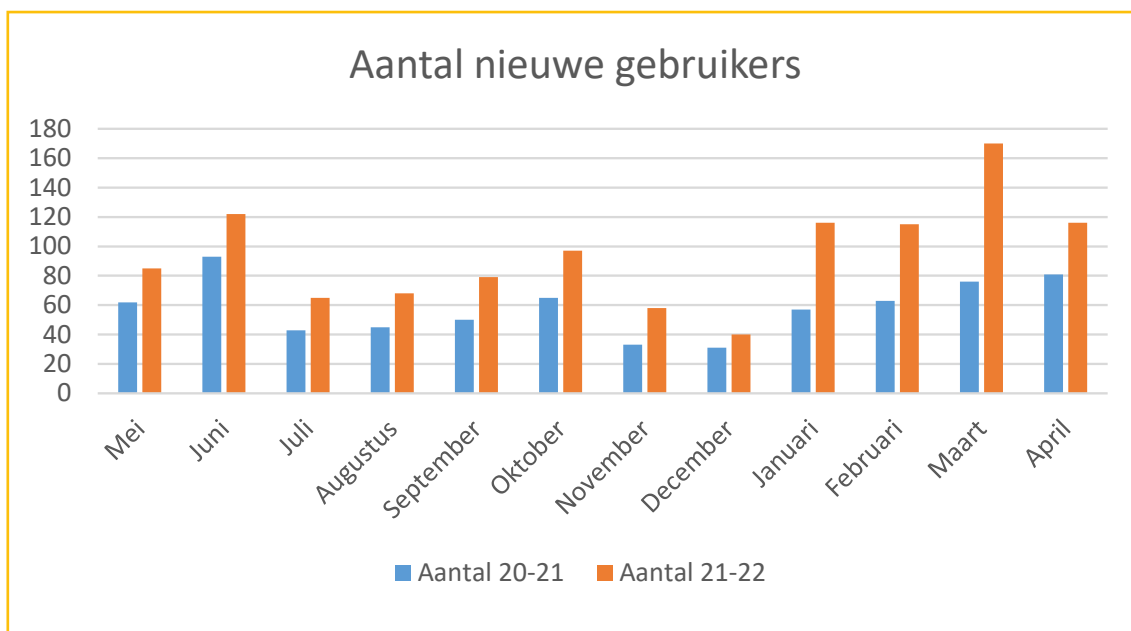
In de periode van 1 mei 2021 tot 30 april 2022 kwamen in totaal 1131 nieuwe gebruikers fysiek in de lokalen van Infor GasElek langs.

In deze periode bereikten we gemiddeld 94 nieuwe gebruikers per maand.

Tabel 3: aantal nieuwe gebruikers per maand van 01/05/2021 tot 30/04/2022

Nieuwe gebruikers	Aantal 20-21	Aantal 21-22
Mei	62	85
Juni	93	122
Juli	43	65
Augustus	45	68
September	50	79
Oktober	65	97
November	33	58
December	31	40
Januari	57	116
Februari	63	115
Maart	76	170
April	81	116
Totaal	699	1131

Grafiek 4: Evolutie van het aantal nieuwe gebruikers per maand van 01/05/2021 tot en met 30/04/2022



Gemiddeld 94 nieuwe gebruikers per maand

2.3 Status van de aanvragen per 31/04/2022

Tabel 4: Stand van zaken betreffende de aanvragen op 31/04/2022

Stand van zaken	%
Behandelde dossiers	92%
Automatisch afgesloten	3%
Lopend	5%
Totaal	100%

Deze cijfers zijn stabiel in vergelijking met andere jaren.

2.4. Aard van de aanvragen in de periode van 01/05/2021 tot 30/04/2022

Wij hebben geprobeerd de soorten aanvragen samen te vatten en ze in 4 punten te groeperen.

De belangrijkste aanvragen gaan over het vergelijken van contracten (24% van de aanvragen), hulp bij het afsluiten van een contract (14 %) en de follow-up van dit contract (10%). In deze periode zagen we een duidelijke toename van het aantal vergelijkingsaanvragen via de site, met name in september, oktober en januari, februari, maart en april (maanden waarin de prijzen sterk stegen).

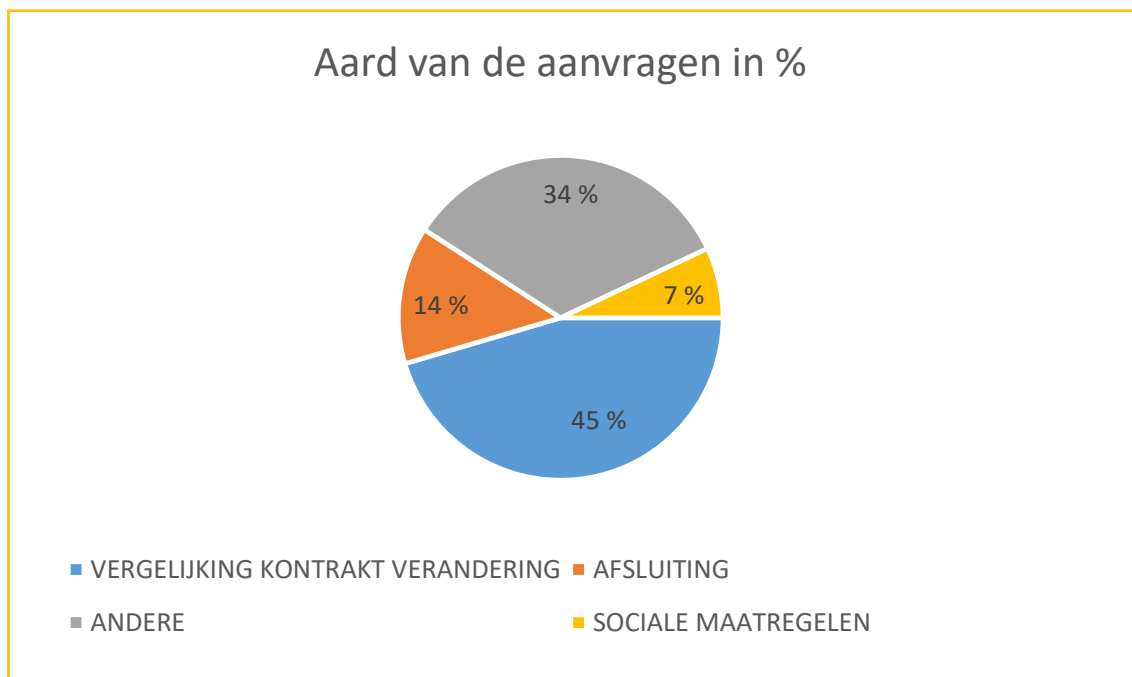
8% van de aanvragen betrof een risico op afsluiting (einde contract, 3% rechterlijke

uitspraken) of een daadwerkelijke afsluiting (5%).

8% van de aanvragen betrof sociale maatregelen. 5% van de aanvragen ging over het sociale tarief en 3% over het statuut van beschermde klant.

Ten slotte hadden 37% van de aanvragen betrekking op verschillende problemen, waarvan 14% factuurproblemen, 10% administratieve problemen met leveranciers, 4% met Sibelga, 1% verhuizingen, 4% betalingsproblemen, 1% colportage, 1% schadeclaims en 1% diverse aanvragen.

**Grafiek 5: Aard van de aanvragen
van 01/05/2021 tot 30/04/2022**



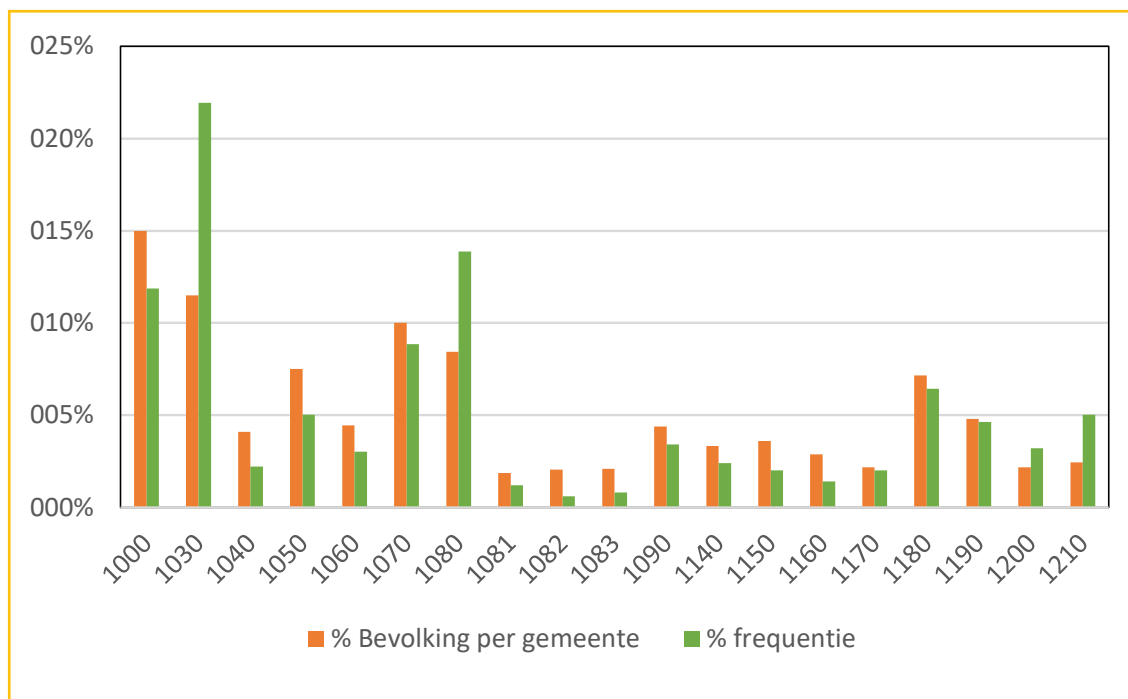
2.5 Herkomst van de gebruikers van 01/05/2021 tot 30/04/2022

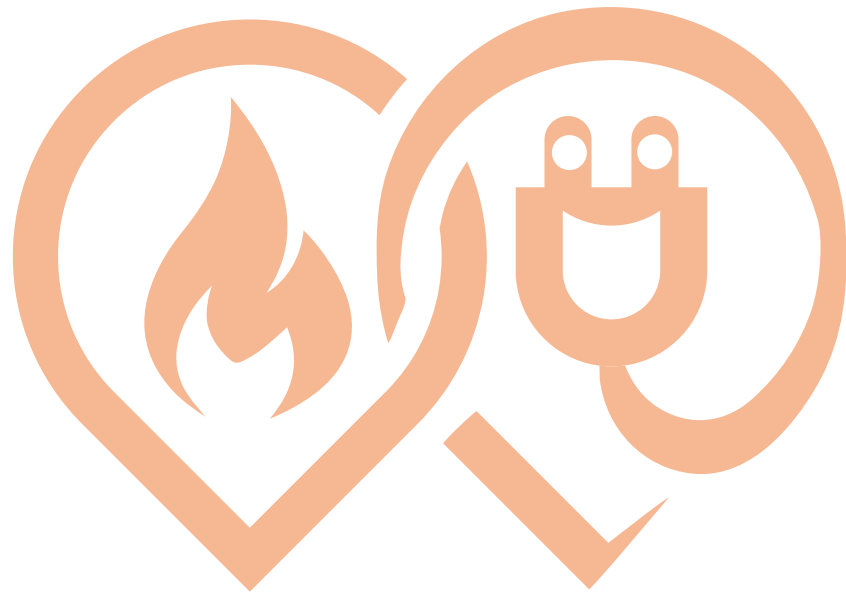
Zoals we in de grafiek kunnen zien, komen de gebruikers van Infor GasElek voornamelijk uit de gemeenten van de eerste ring van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, een gebied dat we vrij gelijkmatig bestrijken. Veel aanvragen komen uit Schaarbeek en Sint-Joost-ten-Noode, wat te verklaren is doordat ons kantoor al 10 jaar in de buurt ligt.

We merken een sterke toename van de aanvragen uit Sint-Jans-Molenbeek.

We hebben ook in de grafiek gezet welk percentage elke gemeente vertegenwoordigt in de totale Brusselse bevolking.

Grafiek 6: Herkomst van de gebruikers tussen 01/05/21 en 30/04/2022





3. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling

Bij elk gesprek worden de gebruikers ingelicht over hun rechten en over de wetgeving die op hun aanvraag van toepassing is. De indicatoren voor deze missie staan in de punten 2 en 4.

4. Juridisch advies en begeleiding

Voor de periode van 01/05/2021 tot en met 31/04/2022 wordt een specifiek activiteitenverslag over het juridisch advies inzake energie opgesteld.

4.1 Nieuwe aanvragen

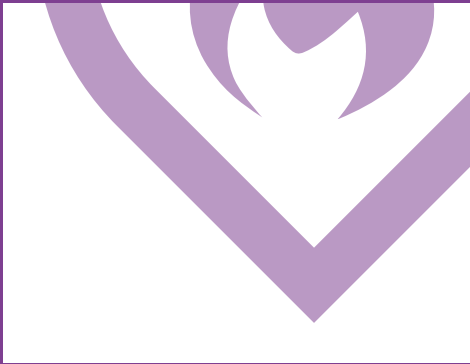
De dienst ontving 78 nieuwe aanvragen.

4.2 Aantal klachten

De dienst diende 138 klachten in.

4.3. Opstellen van juridische nota's

- We hebben verder gewerkt aan de nota betreffende de rechtspraak van de Federale Ombudsman en de Geschillendienst Brugel
- Nota over de covid19-wetgeving en de uitbreiding van het statuut van beschermde cliënt
- Nota over de door de gezondheids crisis gewijzigde procedure
- Nota over zonnepanelen
- Nota over de winterstop
- Nota over de ontwerpordonnanties



5. Opdracht om een netwerk van partners uit te bouwen en te onderhouden

5.1 Aard van de contacten met de verschillende actoren

Netwerk

Secretariaat

Wij hebben deelgenomen aan de vergaderingen van het secretariaat.

- 12/10/2021
- 23/03/2022

Plenaire vergaderingen

We namen deel aan de vergaderingen van het Netwerk Waakzaamheid:

- 16/11/2021 : Prijsverhoging
- 07/12/2022 : Geschillendienst van Brugel
- 26/04/2022 : Uitwisseling van praktijken

Sensibiliseringsactiviteiten

- Samen met Energie Info Wallonie publiceerden we een aantal artikels in de krant «En Marche» :
- Een artikel over groepsaankopen en contractverlenging
- Een artikel over prijsstijgingen
- Een artikel over energiecheques
- Een artikel over de maatregelen die zijn genomen als reactie op de stijgende prijzen
- Een artikel over hoe men zijn gas- en elektriciteitsrekening kan controleren

Deelname als marktspeler :

Hieronder geven wij een overzicht van de deelname van Infor GasElek als marktspeler. Al deze deelnames vergden veel voorbereiding.

- Werkgroep waterarmoede op 25/05, 29/06, 01/07, 09/09 en 25/10
- Werkgroep afsluitingspreventie op 06/05 en 17/09
- Raadpleging van het OCMW in Brussel over hun «slimme meter»-project
- Presentatie door Brugel van de investeringsplannen van Sibelga en Elia op 22/06 en 24/06
- Vergadering met de Geschillendienst van Brugel op 28/06
- Deelname aan de vergaderingen van de Koning Boudewijnstichting over het sociaal tarief op 10/05, 22/06 en 21/09
- Sibelga-vergadering over UMIG op 17/11 en 01/12
- Werkgroep Bill Shock op 21/01, 03/02, 18/02, 24/02, 24/03 en 21/04
- Vergadering met Engie over de uitvoering van de UMIG op 02/02/2022
- Vergadering met APERE over de injectiemarkt op 17/02
- Vergadering met de CREG over prijsafspraken en energieprijshogingen

We hebben deelgenomen aan de vergaderingen van de Raad van Gebruikers :

- 25/05 en 31/05 ontwerpbesluit betreffende de bevordering van groene elektriciteit
- 07/07 investeringsplan van Sibelga en Elia
- 31/08 en 06/09 ontwerpbesluit betreffende quota's voor groene certificaten
- 14/12 ontwerpadvies over het regeringsdecreet tot wijziging van het decreet betreffende de toekenning van financiële steun voor energie
- 16/03 ontwerpverordening inzake elektromobiliteit

Adviesverlening :

We reageerden op de volgende openbare raadplegingen:

- Het investeringsplan van Sibelga en Elia
- Compensatieregeling
- Brugel flexibiliteit 28/02

Interpellaties :

- Interpellatie van de ministers P-Y Dermagne en Tinne Van Der Straeten Manieren waarop de federale regering de rechten van de residentiële consumenten kan versterken
- Nota aan het kabinet van minister A. Maron over de marktsituatie, de aanbestedingsplicht en de universele voorziening
- Nota over de duurzaamheid van het sociaal tarief bij personen met een verhoogde tegemoetkoming
- Nota over dringende maatregelen om de stijgende prijzen aan te pakken
- Nota over voorstellen om de shock bill aan te pakken
- Nota over het kader voor huis-aan-huisverkoop

Voorstelling van de dienst Infor GasElek :

- 04/05 en 17/12 presentatie van de dienst aan studenten van de Prigogine Hogeschool
- 16/10 presentatie van de dienst op de Energiedag van de gemeente Vorst
- 19/10-15/02-26/04 voorstelling van de dienst tijdens een animatie van de sociale coördinatie van Sint-Lambrechts-Woluwe
- 26/10-25/11 presentatie van de dienst aan een alfaklas van het EPFC
- 23/11 presentatie aan «energieburen» Volta'takah-project
- 24/11 presentatie aan de bewoners van sociale huisvesting «Mellery» in Laken
- 15/12-21/12 Webinar met de casus over de situatie op de energiemarkt
- 11/02 Aanwezig op de markt van de slachthuizen van Anderlecht (stand om mensen bewust te maken van de energieproblematiek)
- 08/03-09/03-11/03 Lees- en schrijfanimeatie in het kader van de energieweek onder leiding van Rénovas

- 10/03 Aanwezig op de markt van Sint-Jans-Molenbeek (stand om de energieproblematiek onder de aandacht te brengen)
- 10/03-17/03-25/04 Presentatie aan verschillende doelgroepen van Une maison en plus
- 18/03 Presentatie aan werknemers van Medikuregem

5.2. Aantal dossiers dat werd doorverwezen naar / van een andere actor

We ontvingen 3473 nieuwe aanvragen die door een andere actor zijn doorverwezen.

Voor deze periode verwezen wij gemiddeld +/- 1200 aanvragen door naar een andere actor (hoofdzakelijk OCMW's en Home Grade).

5.3. requentie van contacten met verschillende actoren

In sommige werkgroepen komen we veel verschillende actoren tegen. Bovendien hebben we talrijke contacten met leveranciers, Sibelga, de federale ombudsman en Brugel om de dossiers op te volgen. Het is dan ook zeer moeilijk om het aantal contacten met de verschillende actoren precies na te gaan.

5.4 Aantal en aard van de gezamenlijk georganiseerde activiteiten

Vergadering van Netwerk Waakzaamheid
Aanwezigheid op de markten

5.5 Verwijzingen op websites van andere actoren

Er wordt naar ons verwezen op verschillende sites (Brugel, Sibelga, Leefmilieu Brussels, Steunpunt, CAMD, BCSPPO, enz.).





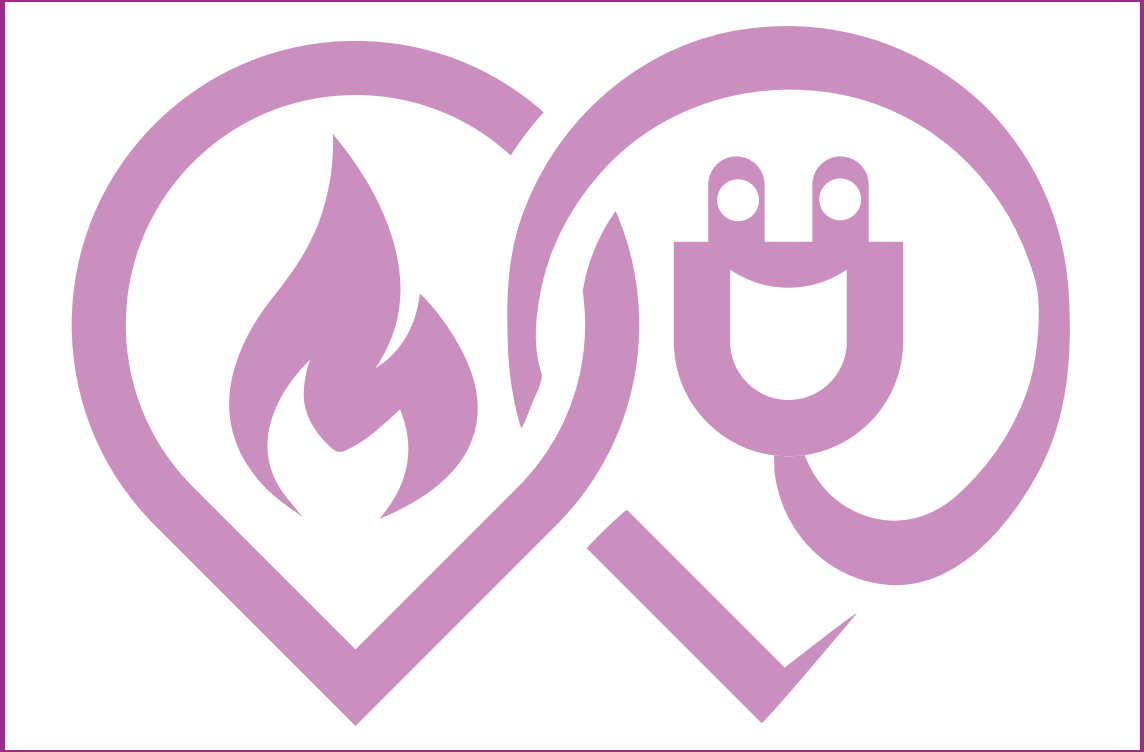
6. Onderzoeksopdracht

De onderzoeksactiviteit van de dienst is voornamelijk gericht op het opstellen van een jaarlijks onderzoeksrapport over de evolutie van de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We hebben daarbij bijzondere aandacht voor de toegang tot energie en de bescherming van de consument. We baseren ons daarvoor op terreinkennis (voortvloeiend uit de individuele adviesactiviteit van de dienst) van de problemen waarmee de Brusselse consumenten worden geconfronteerd en houden rekening met de verschillende marktevoluties en de debatten over overheidsregulering.

Dit verslag dient enerzijds als basis om de interne kennis van de dienst te actualiseren en te ontwikkelen, maar anderzijds ook om deel te nemen aan de openbare debatten over de toegang tot energie, aan de overlegorganen waarvan de dienst lid is (gebruikerscomité gas en elektriciteit), om te reageren op de raadplegingen die door de Brusselse regulator voor de gas- en elektriciteitsmarkt (Brugel) worden georganiseerd, en zelfs om de antwoorden te staven op parlementaire hoorzittingen.

Om de dienst in staat te stellen zijn onderzoeksafdeling te ontwikkelen, zijn kennis op een voldoende niveau te houden en tegemoet te komen aan de verschillende adviesaanvragen, heeft Infor Gaz Elec, met de steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vanaf september 2021 een voltijdse permanente onderzoeksverantwoordelijke aangeworven (naast de huidige halftijdse functie). Dat is nodig in de context van de toenemende complexiteit van de gas- en elektriciteitsmarkt (geplande vermenigvuldiging van contracten, dynamische tarifiering, enz.),

Het onderzoeksrapport is voltooid.



7. Communicatieopdracht:

7.1 De Infor GasElek 2021-2022 communicatie in het kort: Ingrijpende veranderingen

Op het gebied van communicatie is dit jaar goede vooruitgang geboekt.

De aanwerving van een communicatiemedewerker (0,5 VTE) heeft ons in staat gesteld om

- een strategisch communicatieplan te ontwikkelen voor de periode 2021-2024
- onze communicatiedoelstellingen, boodschappen en streefdoelen duidelijk te definiëren
- een grafische identiteit en communicatiestijl te ontwikkelen
- onze communicatiekanalen te bepalen en eraan te werken
- een algemeen actieplan te ontwikkelen

7.2 De communicatie van Infor GasElek in theorie en in cijfers: praten

In juli 2021 zijn we begonnen met een strategisch communicatieplan voor de periode 2021-2024 op te stellen, dat een duidelijk communicatiebeleid zal opleveren.

Door onze missies, waarden en visies te vergelijken met de context en de bestaande communicatie hebben we het volgende kunnen bepalen:

4 doelgroepen

- Hoofddoelgroep - kwetsbare huishoudens
- Doelgroep 1 - de doorsnee persoon die in Brussel woont
- Doelgroep 2 - de doorsnee persoon die in Brussel werkt
- Doorgeef-doelgroep - sociale actoren, energiedeskundigen, ombudsmannen, overheidsactoren en media-doelen

3 communicatiedoelstellingen

- Grotere bekendheid van Infor GasElek
- Synergieën creëren met doelgroeppartners
- Ondersteuning van de duurzaamheid van Infor GasElek

4 soorten berichten

- Advies en bijstand
- Informatie
- Bespiegelingen en discussies
- Onderzoek en expertise

Om onze doelen en communicatiedoelstellingen te bereiken, hebben wij nagedacht over de meest geschikte instrumenten en gekozen voor een communicatiemix op basis van

5 communicatiekanalen

- Digitale communicatie
- Gedrukte communicatie
- Communicatie over evenementen
- Interpersoonlijke communicatie
- Communicatie in de traditionele media

Ten slotte hebben wij ons actieplan opgesteld, verdeeld in 5 fasen die geleidelijk zullen worden uitgevoerd:

Fase 1

- Uitvoering van onze communicatiestrategie. => Doelstelling bereikt
- Ontwikkeling van onze grafische identiteit. => Doelstelling bereikt
- Ontwikkeling van eerstelijns communicatie-instrumenten => Bezig

Fase 2

- Lancering van eerstelijns communicatie-instrumenten => Bezig
- Studie en ontwikkeling van mobiele communicatiemiddelen

Fase 3

- Verbreding van de communicatie => Bezig

Fase 4

- Ontwikkeling persrelatie

Fase 5

- Reclame - Groot publiek

7.3 Infor GasElek-communicatie in de praktijk en op het terrein: Opbouwend

Concreet hebben we als team een Infor Gas-Elek grafische identiteit en een Infor GasElek communicatiestijl ontwikkeld, die overeenkomen met onze missies en aangepast zijn aan onze doelstellingen.

Het Infor GasElek logo werd in een nieuw jasje gestoken om ons streven naar duidelijkheid, eenvoud en toegankelijkheid te weerspiegelen.

Om onze informatie op een begrijpelijke, duidelijke en aantrekkelijke manier over te brengen, combineren wij altijd beeld en tekst, hetzij door gebruik te maken van rechtenvrije foto's

met vermelding van de auteurs, hetzij door gebruik te maken van de illustraties van onze ontwerper Manu Scordia.

De foto's worden gebruikt op sociale media en op de website. We kunnen er snel mee aan de slag om visuals te maken over het nieuws en nieuwe informatie.

De illustraties zijn meer voor onze gedrukte communicatie. Zo werken we momenteel aan een reeks consumentengidsen met uitleg over diverse procedures. We maken ook educatieve panelen over de Belgische energiemarkt, het

sociaal tarief enz. Onze focus ligt altijd op duidelijk en welwillend informatie, ondersteuning en hulp verstrekken.

We hebben de grafische identiteit van Infor GasElek en onze communicatiestijl opgebouwd, zodat we een basis hebben om onze eerstelijns communicatiemiddelen waarop we ons dit jaar concentreren, te ontwikkelen, alsook onze gedrukte communicatie, de website, onze aanwezigheid op sociale netwerken en het terrein en de ontvangst in onze kantoren.

Een aantal middelen voor gedrukte communicatie zijn in de laatste fase voor het afdrukken.

We hebben onze presentaties voor de Energiedagen (Gemeente Vorst), Energieworkshops (OCMW) of onze conferentiedebatten (EPFC, Energiegemeenschappen...) herwerkt.

We zetten de website om naar WordPress, zodat we autonomer zijn in het dagelijks beheer, grafisch en redactioneel, en zodat we de boomstructuur kunnen aanpassen aan onze doelgroepen en hun zeer uiteenlopende behoeften.

In afwachting dat deze online komt, zullen wij natuurlijk relevant nieuws en informatie op de huidige site blijven zetten.

Via onze aanwezigheid op het sociale netwerksite Meta (voorheen FB) werken we vooral aan één doel: bewustwording. Onze berichten zijn onderverdeeld in Informatie (Nieuws, algemene uitleg, sociaal tarief) en Advies & Hulp (Gebruikerservaring, GazElec-vergelijker, zonnepanelenvergelijker). Onze publicaties zijn regelmatig (1 à 3/week) en gevarieerd en het aantal bezoekers (nieuwe en regelmatige) neemt voortdurend toe.

In het jaar 2021-2022 zullen we dus een Infor GasElek-communicatiestrategie uitgewerkt hebben en zullen onze eerstelijnscommunicatiemiddelen voorbereid zijn. In het jaar 2022-2023 zullen we een nieuwe website, gebruiksvriendelijke educatieve panelen en gidsen, een ontvangstruimte in overeenstemming met onze missies en waarden en de uitbreiding van onze communicatiekanalen realiseren.

Voorbeelden van gedrukte en digitale visuele communicatiemiddelen

2. LE TARIF SOCIAL

« C'EST QUOI LE TARIF SOCIAL? »

Le tarif social est un tarif réglementé, le plus bas du marché et sans redevance fixe. Il varie tous les trimestres et s'applique de la même façon quel que soit le fournisseur commercial d'électricité ou de gaz.

« QUI PEUT EN BÉNÉFICIER? »

Les bénéficiaires de ce droit à un tarif moins élevé sont les personnes ou des membres de leur ménage qui perçoivent légalement des allocations sociales du CPAS, du SPF Prévoyance (AGARR), du SPF Sécurité sociale en tant que personne en situation de handicap ou d'invalidité.

« APPLIQUÉ AUTOMATIQUÉ? »

Le droit au tarif social est souvent automatique mais dans certains cas, il faut des démarches dans la banque de données de l'Etat au commencement du droit ou de notification des factures pour des remboursements ou en cas de demande sociale. Les fournisseurs ne sont pas toujours avertis et il faut alors s'en occuper.

NOS MISSIONS

Quel est votre statut? Quel est votre revenu? Quelles allocations recevez-vous? Quel est votre contrat de travail? Quel est votre statut de résident? Quel est votre statut de citoyen? Quel est votre statut de réfugié? Quel est votre statut de citoyen étranger? Quel est votre statut de citoyen étranger? Quel est votre statut de citoyen étranger?

NOS VALEURS

INTEGRITÉ JUSTICE
RESPECT POUR
TRANSPARENCE
RESPONSABILITÉ

02/209 21 90
info@gazelec.info

► SITE: www.infor-gaz-elec.be

► WEBSITE: Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. Du samedi 13h30 à 17h.

► ADRESSE: 11 Chaussée de Haecht 1210 Brussels

► TRANSPORTS EN COMMUN:

Metro: → Arrondissement
Tram: → Cible
Bus: → D'arrondissement
Bus: → Arrondissement

TARIF SOCIAL
LE PETIT TAUX D'INOR GAZELEC

Le statut BIM donne droit au

TARIF SOCIAL

Osez demander!

INFORMATIE, NAAM EN BEGELEIDING

Welke leverancier kiezen?
Welk contract en welk tarief?
We kunnen samen de factuur leren begrijpen.
Wat als er schulden zijn?
Hoe de meterstanden bekijken en vastleggen?
Wat als de meters afgesloten worden?
We kan genieten van het sociaal tarief?

Infor GasElec antwoordt op al uw vragen over de markt van de energie.

02/209 21 90
info@gazelec.info

► WEBSITE: www.infor-gaz-elec.be

► ADRES: Haaksterdreef 51 1210 Sint-Jans over Heideveld

► OPEN: Van maandag tot vrijdag van 9 uur tot 12h30 en van 13h30 tot 17 uur. Per zaterdag enkel van 13h30 tot 17 uur.

► OPENBAAR VERVOER:

Metro: → Arrondissement
Tram: → Cible
Bus: → D'arrondissement
Bus: → Arrondissement

ONDERSTEUNING EN JURIDISCHE BEGELEIDING

Wat doen na een ingebrekestelling?
Hoe reageren in geval van een geschil met de leverancier of met Sibelga?
Wat doen we na een oproeping van het vrederecht?
Hoe kunnen we ons veilig stellen tegen deur-aan-deur verkoop?

Onze juristen informeren jullie en kunnen jullie begeleiden!



▶ **02/209 21 90**
▶ **info@gazelec.info**

▶ **SITE:** www.inforgazelec.be

▶ **ADRES:** Haachtsesteenweg
1210 Sint-Joost-ten-Node

▶ **OPEN:** maandag tot vrijdag
van 9.00 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur.
Donderdag van 13.30 tot 17.00 uur.

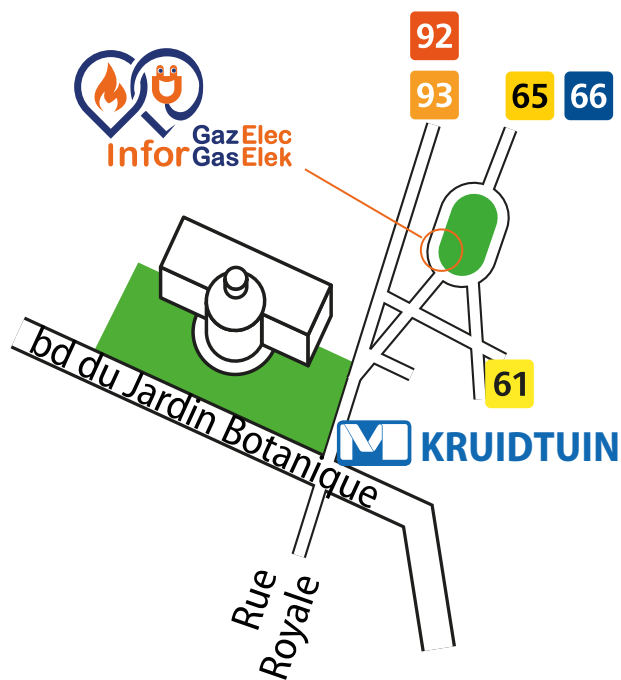
▶ **OPENBAAR VERVOER:**

Metro  → *Kruidtuin*

Tram  → *Gillon*

Bus  → *Dwarsstraat*

Bus  → *Middaglijnstraat*



Verantwoordelijke uitgever: Arnaud Lismond - Collectif Solidarité Contre l'Exclusion - Ch. de Haecht, 51 - 1210 Bruxelles

Infor GasElek - Brussels informatiecentrum
voor gas- en elektriciteitsverbruikers

Onafhankelijk, gratis, vertrouwelijk en zorgzaam

Met de steun van:

