



# Gaz Elec Infor Gas Elek Activiteitenverslag

1 mei 2022 - 30 april 2023

Subsidiëring:  
Informatiecentrum 2022



bruxelles  
environnement  
leefmilieu  
brussel  
.brussels 



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



## Inhoudstafel

|                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                                                                                                       | <b>5</b>  |
| <b>1. Informatie-opdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers</b>                                                       | <b>7</b>  |
| 1.1 Toegankelijkheid van de dienst                                                                                                     | 7         |
| 1.2 Graadmeter van de informatieopdracht aan de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023 | 9         |
| <b>2. Opdracht fysieke begeleiding bij administratieve procedures</b>                                                                  | <b>13</b> |
| 2.1. Stand van zaken betreffende de aanvragen in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023                                              | 13        |
| 2.2. Bezoeken van nieuwe gebruikers in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023                                                        | 15        |
| 2.3 Status van aanvragen op 30/04/2023                                                                                                 | 17        |
| 2.4. Aard van de aanvragen in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023                                                                 | 17        |
| 2.5 Herkomst van gebruikers tussen 01/05/2022 en 30/04/2023                                                                            | 19        |
| <b>3. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling</b>                                              | <b>21</b> |
| <b>4. Juridisch advies en begeleiding</b>                                                                                              | <b>23</b> |
| 4.1 Nieuwe aanvragen                                                                                                                   | 23        |
| 4.2 Aantal klachten                                                                                                                    | 23        |
| 4.3. Juridische aantekeningen opstellen                                                                                                | 23        |
| <b>5. Opdracht om een netwerk van partners uit te bouwen en te onderhouden</b>                                                         | <b>25</b> |
| 5.1 Aard van de contacten met de verschillende actoren                                                                                 | 25        |
| 5.2. Aantal zaken dat is doorverwezen van / naar een andere actor                                                                      | 29        |
| 5.3. Hoe vaak contacten met verschillende actoren                                                                                      | 29        |
| 5.4 Aantal en aard van gezamenlijk georganiseerde activiteiten                                                                         | 29        |
| We organiseerden 38 gezamenlijke activiteiten                                                                                          | 29        |
| 5.5 Verwijzingen naar websites van andere spelers                                                                                      | 29        |
| <b>6. Onderzoeksopdracht</b>                                                                                                           | <b>31</b> |
| <b>7. Communicatieopdracht</b>                                                                                                         | <b>33</b> |
| 7.1 De communicatie van Infor GazElec 2022 - 2023: solide basis - duurzame constructie.                                                | 33        |
| De sleutelwoorden voor onze digitale communicatie zijn                                                                                 | 34        |
| 7.4 Onze evenementcommunicatie:                                                                                                        |           |
| Spotlight op de Infor GazElec roll-up                                                                                                  | 36        |
| 7.5 Infor GazElec-communicatie 2023-2024 : Meer synergie met onze tussendoelwitten en PR-constructie.                                  | 37        |



**Infor** **Gaz Elec**  
**Gas Elek**

# Inleiding

Hier volgt het verslag van onze activiteiten in de periode van 1 mei 2022 tot 30 april 2023.

Deze periode werd gekenmerkt door de energiecrisis. We ontvingen 5.250 telefoontjes, 75% meer dan in 2020-2021 en 33% meer dan in 2021-2022 en we verwerkten 3.651 verzoeken, 76% meer dan in 2020-2021 en 16% meer dan in 2021-2022.

We hebben 90 klachten ingediend.

In deze periode wijzigde de ordonnantie van gegarandeerde levering en een verhoging van de plafonds voor het statuut van beschermde klant. We hebben meer dan dubbel zoveel aanvragen bij Brugel gedaan voor het statuut van beschermde klant.

Aan het begin van het academiejaar 2022 hebben we een sterke toename gezien in het aantal presentaties van de dienst en de gedecentraliseerde wachtdiensten.

De verschillende activiteiten van de dienst worden hieronder beschreven.



# 1. Informatie-opdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers

## 1.1 Toegankelijkheid van de dienst

We geven voorrang aan dienstverlening enkel op afspraak. Afspraken worden bij voorkeur telefonisch gemaakt. We probeerden spontane bezoeken te beperken.

De dienst was als volgt georganiseerd:

### 1.1.1 Telefonisch onthaal

Dit zijn de tijden waarop mensen kunnen bellen om een afspraak te maken of informatie aan te vragen: Maandag-dinsdag-woensdag-vrijdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17 uur; Donderdag van 13.30 tot 17 uur.

We zijn 31,5 uur per week telefonisch bereikbaar.

### 1.1.2 Onthaal bij spontaan bezoek

Hieronder staan de tijden waarop mensen naar de dienst kunnen komen om een afspraak te maken of informatie aan te vragen: Maandag-dinsdag-woensdag-vrijdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17 uur; Donderdag van 13.30 tot 17 uur.

We zijn 31,5 uur per week toegankelijk voor een spontaan bezoek.

### 1.1.3 Afspraken

Afspraakcapaciteit op de Haagstesteeuweg : 63 uur/week.

### 1.1.4 Gedecentraliseerde wachtdiensten

Om onze diensten voor zoveel mogelijk consumenten toegankelijk te maken, voeren we ook gedecentraliseerde wachtdiensten uit.

- 03/05 VZW Iris
- 17/05 VZW Convivial
- 08/06 VZW Apaj
- 17/06 Markt Sint-Agatha-Berchem
- 21/06 Livhing Misaga
- 05/07 Coördinatie Sint-Lambrechts-Woluwe
- 09/09 OCMW van Vorst
- 16/09 OCMW van Anderlecht
- 19/09 OCMW van Sint-Joost-Ten-Node
- 20/09 Medikuregem
- 29/09 OCMW van Schaarbeek
- 30/09 Markt bij Abattoir
- 05/10 VZW Les amis d'Aladin
- 20/10 Euclides
- 12/11 Gemeente Watermaal Bosvoorde
- 15/11 Convivence
- 22/11 Hub Brussel
- 03/12 Energiedag Vorst
- 09/12 Atelier du soleil
- 12/12 Modus Vivendi
- 12/01 Cobeff
- 16/01 Gaffi
- 18/01 Energiedag Oudergem
- 26/01 Cobeff
- 31/01 Gaffi
- 07/02 Cultuur en gezondheid
- 14/02 Hub Brussel
- 16/02 VZW Le méridien
- 17/02 Gaffi
- 16/03 Gemeente Sint-Jans-Molenbeek
- 17/03 Gaffi
- 30/03 Euclides





## 1.2 Graadmeter van de informatieopdracht aan de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023

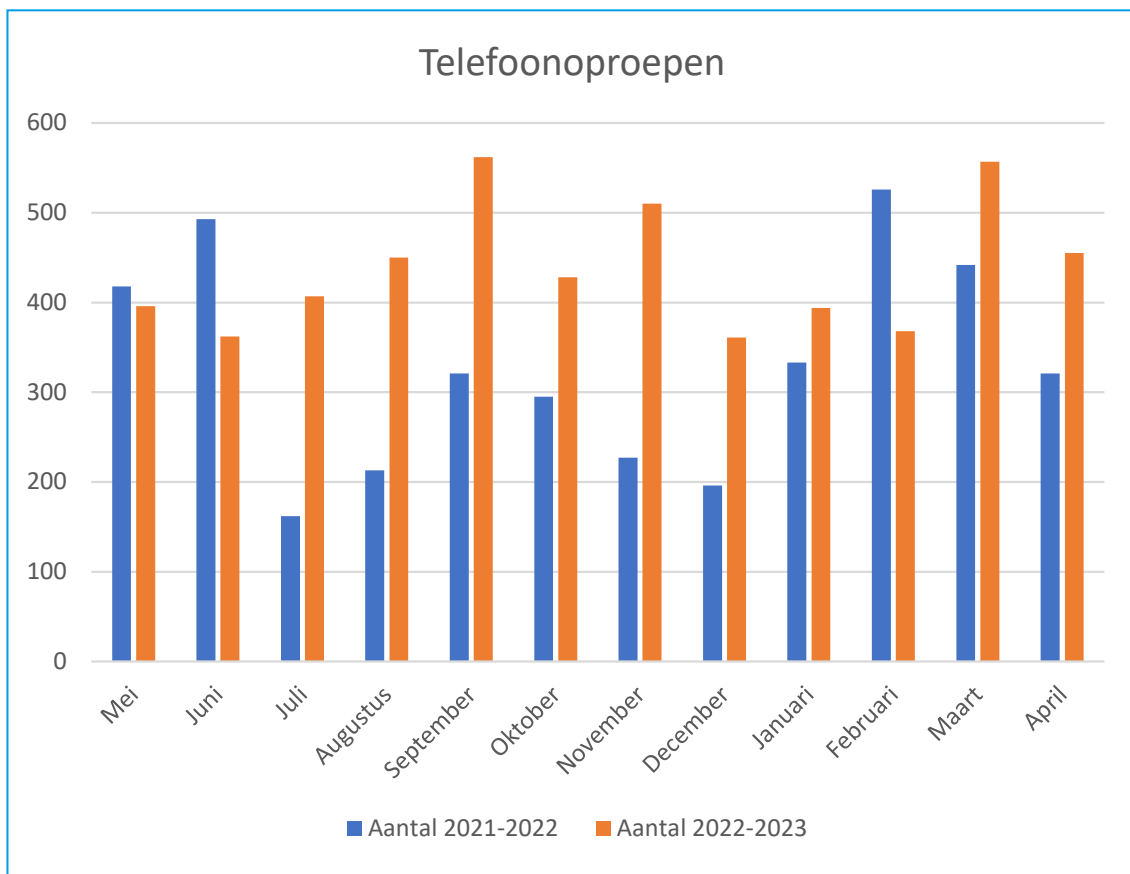
Hier volgen enkele statistieken in verband met het onthaal.

In deze periode werden 5250 oproepen (gemiddeld 438 oproepen per maand) geregistreerd bij de receptie. Dit is een stijging van 33% ten opzichte van de vorige periode en een stijging van 75% ten opzichte van een meer 'normale' periode (20-21). We zien een toename van het aantal oproepen na bepaalde perioden waarin de prijzen sterk zijn gestegen, maar voor 2023 zien we nog steeds een aanzienlijk aantal oproepen.

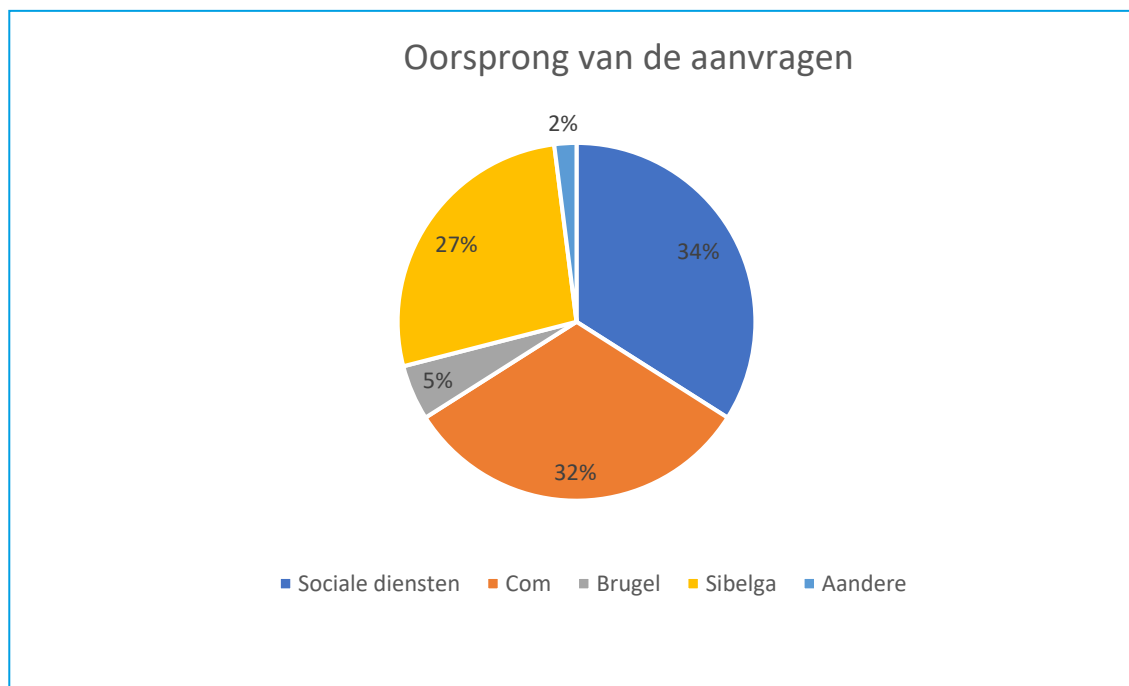
**Tabel 1: Aantal telefonische oproepen van 01/05/2022 tot 30/04/2023**

| Telefonische oproepen | Aantal 2021-2022 | Aantal 2022-2023 |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Mei                   | 418              | 396              |
| Juni                  | 493              | 362              |
| Juli                  | 162              | 407              |
| Augustus              | 213              | 450              |
| September             | 321              | 562              |
| Oktober               | 295              | 428              |
| November              | 227              | 510              |
| December              | 196              | 361              |
| Januari               | 333              | 394              |
| Februari              | 526              | 368              |
| Maart                 | 442              | 557              |
| April                 | 321              | 455              |
| <b>Totaal</b>         | <b>3947</b>      | <b>5250</b>      |

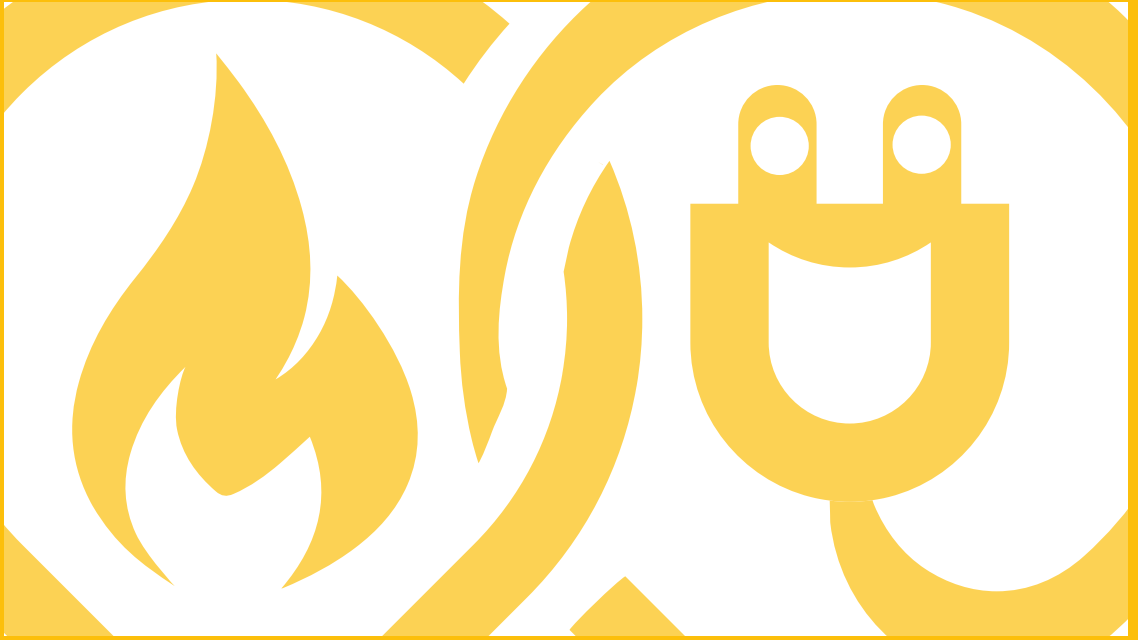
**Grafiek 1: Evolutie van het aantal telefoonoproepen van 01/05/2022 tot 30/04/2023**



**Grafiek 2: Vanwaar komen de aanvragen**



Wat de oorsprong van de verzoeken betreft, deze zijn bijna in gelijke mate afkomstig van 1/3 sociale diensten, 1/3 Sibelga en 1/3 communicatie.



## 2. Opdracht fysieke begeleiding bij administratieve procedures

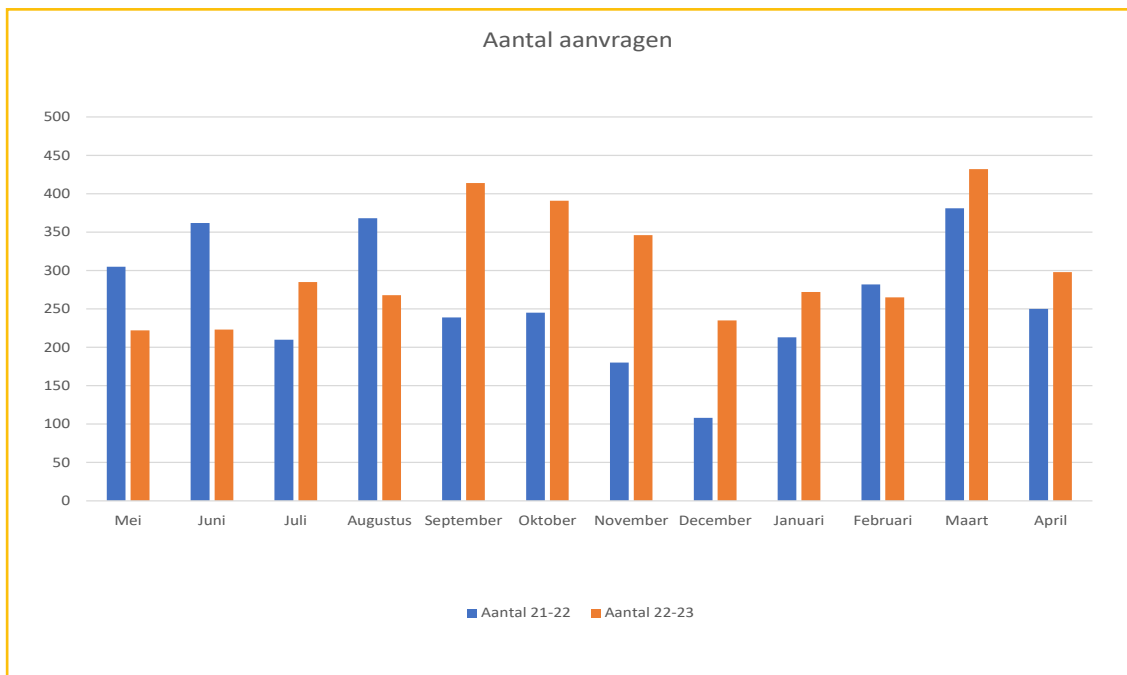
### 2.1. Stand van zaken betreffende de aanvragen in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023

In de periode van mei 2022 tot en met april 2023 waren er 3621 aanvragen. We stellen vast dat er in 2021, na het einde van de winterstop, veel vraag was. Hier is een grote toename als gevolg van de prijsstijging in augustus 2022 en ongetwijfeld ook door de groeiende reputatie van Infor GazElec. Het aantal aanvragen gaat in 2023 onverminderd door. Het aantal is met 82% gestegen ten opzichte van een referentiejaar.

*Tabel 2: Aantal aanvragen per maand van 01/05/22 tot 30/04/2023*

| Aantal aanvragen | Aantal 21-22 | Aantal 22-23 |
|------------------|--------------|--------------|
| Mei              | 305          | 222          |
| Juni             | 362          | 223          |
| Juli             | 210          | 285          |
| Augustus         | 368          | 268          |
| September        | 239          | 414          |
| Oktober          | 245          | 391          |
| November         | 180          | 346          |
| December         | 108          | 235          |
| Januari          | 213          | 272          |
| Februari         | 282          | 265          |
| Maart            | 381          | 432          |
| April            | 250          | 298          |
| Totaal           | 3143         | 3651         |

**Grafiek 3: Aantal aanvragen per maand  
(van 01/05/22 tot 30/04/2023)**



Gemiddeld 304 aanvragen per maand

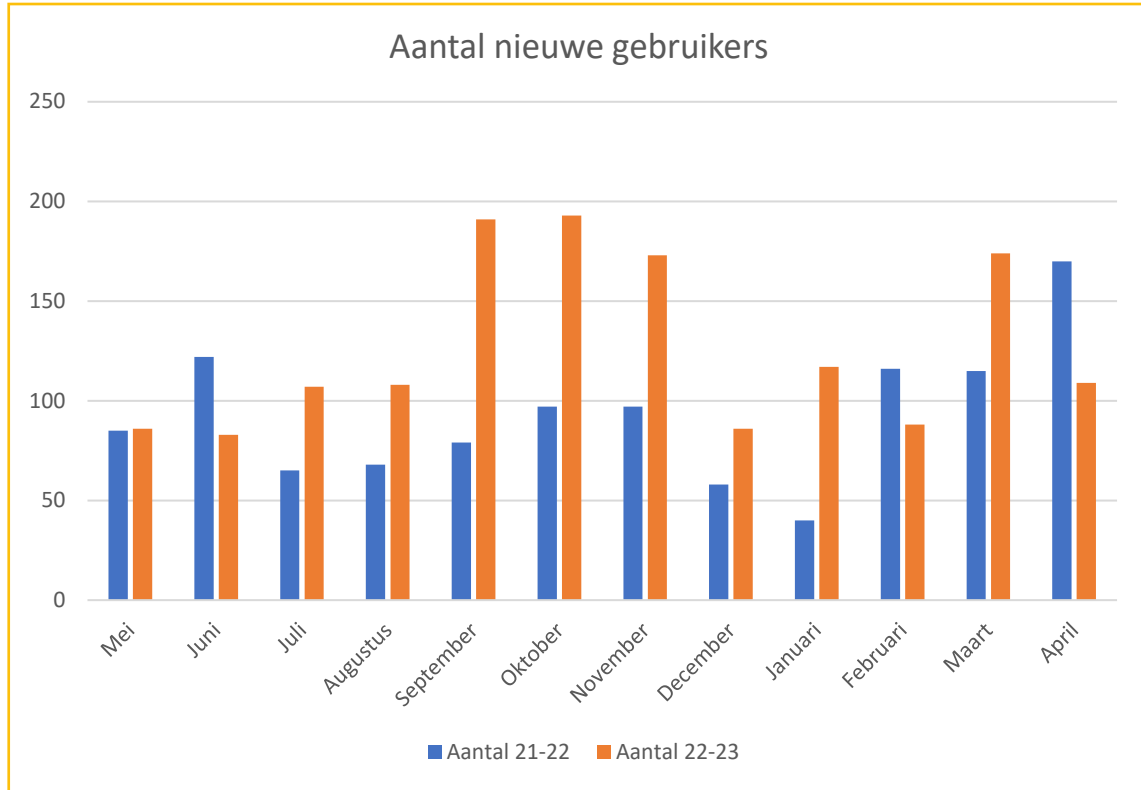
## 2.2. Bezoeken van nieuwe gebruikers in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023

In de periode van 1 mei 2022 tot 30 april 2023 kwamen in totaal 1515 nieuwe gebruikers bij IGE op bezoek. In deze periode bereikten we een gemiddelde van 126 nieuwe gebruikers per maand. We zien een stijging van 61% voor deze periode vergeleken met een referentiejaar.

**Tabel 3: Aantal nieuwe gebruikers per maand van 01/05/2022 tot 30/04/2023**

| Nieuwe gebruikers | Aantal 21-22 | Aantal 22-23 |
|-------------------|--------------|--------------|
| Mei               | 85           | 86           |
| Juni              | 122          | 83           |
| Juli              | 65           | 107          |
| Augustus          | 68           | 108          |
| September         | 79           | 191          |
| Oktober           | 97           | 193          |
| November          | 97           | 173          |
| December          | 58           | 86           |
| Januari           | 40           | 117          |
| Februari          | 116          | 88           |
| Maart             | 115          | 174          |
| April             | 170          | 109          |
| Totaal            | 1112         | 1515         |

**Grafiek 4: Evolutie van het aantal nieuwe gebruikers per maand van 01/05/2022 tot en met 30/04/2023**



Gemiddeld 127 nieuwe gebruikers per maand



## 2.3 Status van aanvragen op 30/04/2023

**Tabel 5: Stand van zaken betreffende de aanvragen op 30/04/2023**

| Stand van zaken        | %        |
|------------------------|----------|
| Behandelde dossiers    | 88 %     |
| Automatisch afgesloten | 5 %      |
| Lopend                 | 7 %      |
| Totaal                 | 100,00 % |

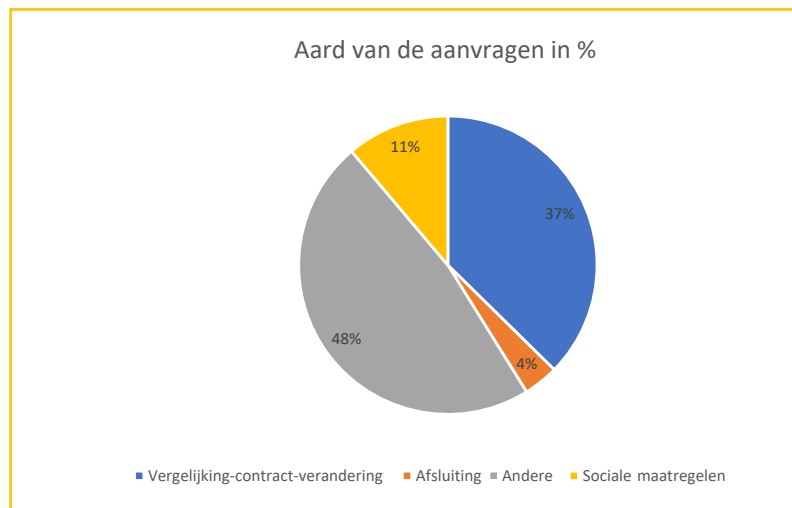
Deze cijfers zijn stabiel vergeleken met andere jaren.

## 2.4. Aard van de aanvragen in de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023

We hebben geprobeerd de soorten verzoeken samen te vatten en hebben ze gegroepeerd in 4 punten.

De belangrijkste verzoeken hebben betrekking op het vergelijken van offertes (37% van de verzoeken), sociale maatregelen (11% van de verzoeken), stroomonderbrekingen (4% van de verzoeken) en diverse problemen (48% van de verzoeken).

**Grafiek 6: Aard van de aanvragen van 01/05/2022 tot 30/04/2023**



Hieronder staat een meer gedetailleerde tabel met verzoeken :

| Soort verzoek                                      | %      |
|----------------------------------------------------|--------|
| Beschermde klant                                   | 5,5%   |
| Administratief probleem/leverancier                | 10,2%  |
| Administratief probleem/Sibelga                    | 3,9%   |
| Sociaal-tariefprobleem                             | 6,1%   |
| Vergelijking van offertes                          | 12,5%  |
| Vergelijking van offertes ontvangen via de website | 7,5%   |
| Afsluiting                                         | 2,1%   |
| Einde contract                                     | 0,7%   |
| Contract                                           | 13,3%  |
| Tegemoetkoming                                     | 0,2%   |
| Probleem gekoppeld aan een verhuis                 | 1,4%   |
| Probleem met factuur                               | 22,1%  |
| Probleem met deur-aan-deurverkoop                  | 0,2%   |
| Betalingsproblemen                                 | 4,0%   |
| Professioneel                                      | 1,2%   |
| Andere                                             | 2,3%   |
| Winterklanten                                      | 0,7%   |
| Gegarandeerde levering                             | 0,5%   |
| Zonnepanelenvergelijking                           | 0,4%   |
| Probleem met contractopvolging                     | 5,1%   |
| Totaal                                             | 100,0% |

We zagen een toename van ongeveer 300% in aanvragen voor de status van beschermde klant, een toename van 370% in aanvragen voor sociale tarieven, een toename van 200% in aanvragen voor vergelijkingen op de website, een afname van 300% in contractbeëindigingen, een afname van 220% in afsluitingen en een toename van 100% in problemen met facturen. Het aantal vragen van professionals is verdubbeld, maar blijft erg laag. Tot slot zijn de problemen met contractopvolging gehalveerd.

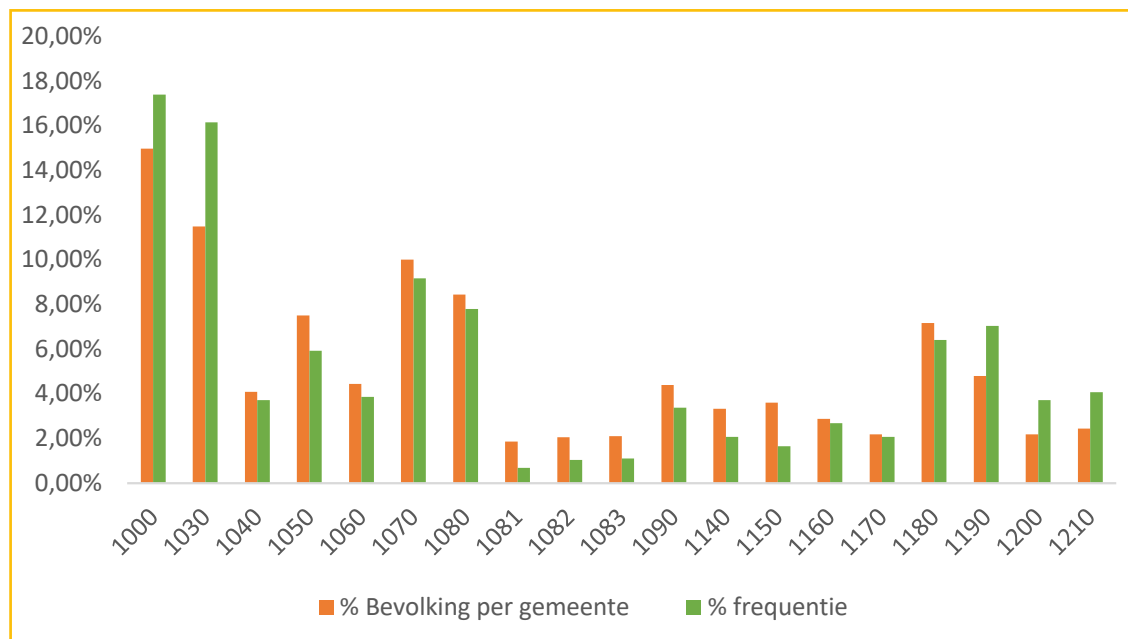
## 2.5 Herkomst van gebruikers tussen 01/05/2022 en 30/04/2023

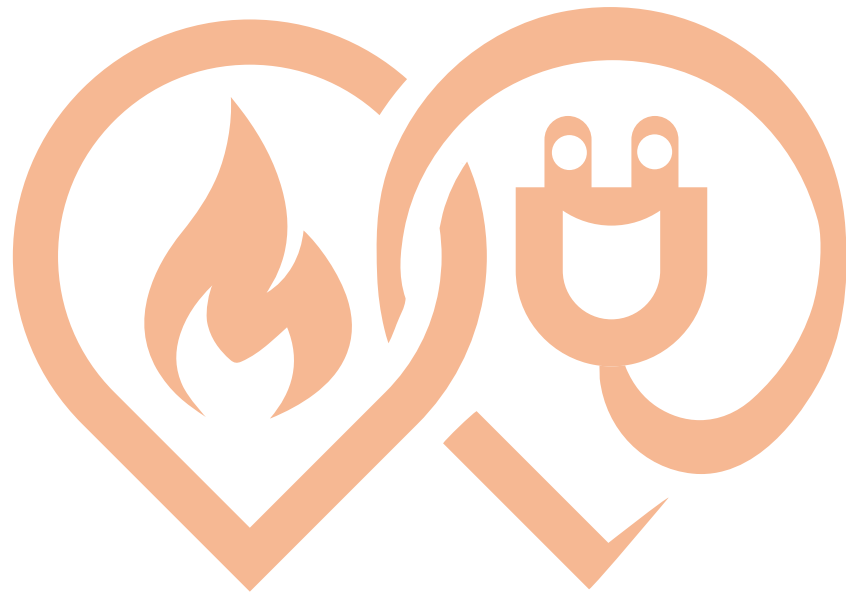
Zoals u in de grafiek kunt zien, komen de gebruikers van het IGE voornamelijk uit de gemeenten in de binnenste buitenwijken van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar we vrij gelijkmatig aanwezig zijn. Er komen veel aanvragen uit Schaarbeek en Sint-Joost-ten-Node, wat kan worden verklaard doordat onze gebouwen daar al 10 jaar in de buurt liggen.

We hebben een sterke toename gezien van aanvragen uit Brussel-Stad, Vorst en Sint-Lambrechts-Woluwe.

We hebben ook aangegeven welk percentage van de totale Brusselse bevolking elke gemeente vertegenwoordigt.

**Grafiek 7. Herkomst van gebruikers tussen 01/05/22 en 30/04/2023**

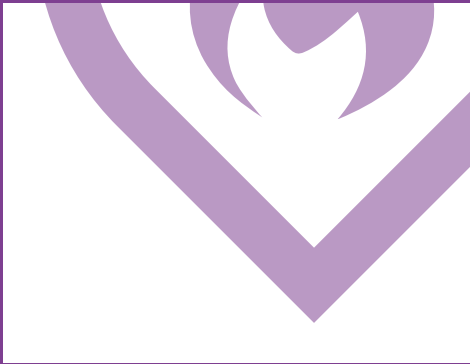
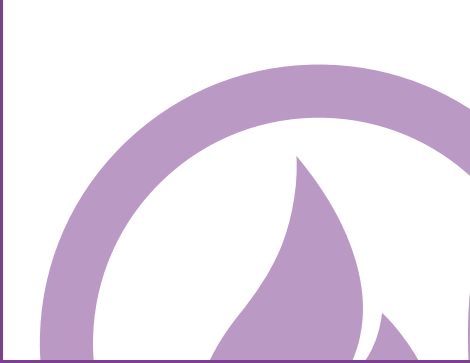




# 3. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling

L Bij elk gesprek worden de gebruikers ingelicht over hun rechten en over de wetgeving die op hun vraag van toepassing is.

De indicatoren voor deze opdracht zijn te vinden onder de punten 2 en 4.



# 4. Juridisch advies en begeleiding

Er is een specifiek activiteitenverslag opgesteld voor de periode van 01/05/2022 tot 30/04/2023 betreffende juridisch advies over energiezaken.

## 4.1 Nieuwe aanvragen

De dienst ontving 73 nieuwe aanvragen.

## 4.2 Aantal klachten

De dienst heeft 90 klachten ingediend.

## 4.3. Juridische aantekeningen opstellen

- 9 mei 2022: Nota over de wijzigingen bij de Geschillendienst door de ordonnantie van 17 maart 22
- 10 mei 2022: Nota over de wijzigingen bij slimme meters door de ordonnantie van 17 maart 22
- 30 augustus 2022: Nota over openbaardienstverplichtingen verstuurd naar de communicatiedienst van Infor GazElec
- 28 september 2022: Plan voor nieuwe regionale en federale veranderingen
- Oktober 2022 tot januari 2023: juridische nota over de hervorming van het vergoedingssysteem van Sibelga





# 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.

- 07/09/2022
- 02/02/2023

#### *Plenaire vergaderingen*

We namen deel aan de vergaderingen van het Netwerk Waakzaamheid.

- 24/05 Voorstellen amendementen op de ordonnanties
- 21/06 Voorstellen Homegrade
- 18/10 Beschermd klantenstatus en gegarandeerde levering
- 13/12 BIM-statuut
- 14/02 Uitwisseling van praktijken en feedback over de wijzigingen in de ordonnanties en de nieuwe openbare
- 16/03 P'voorstellen van het federaal sociaal tarief door FOD Economie

## Sensibiliseringsactiviteiten

Samen met Energie Info Wallonie, publiceerden wij een aantal artikels in de krant « En Marche » :

- De meterstand
- Energiemaatregelen in het Brussels Gewest
- Gas- en elektriciteitsstoringen
- Variabel contract

## Deelname als marktspeler

Hieronder geven wij een overzicht van de deelname van Infor GazElec als marktspeler. Elk van deze deelnames vergde veel voorbereiding.

- Werkgroep Bill Shock 22/06, 06/09, 27/09, 25/11, 24/01
- Vergadering met kabinet B. Trachte 15/09
- Gezamenlijke energiepresentatie 09/05
- Presentatie investeringsplannen Sibelga en Elia door Brugel op 23/05/22
- Brugel- Verplichting om een offerte te maken 10/11
- Brugel over de compensatieregeling 08/12 en 31/03
- Koning Boudewijnstichting over het thema «gas- en elektriciteitsfonds» 24/11
- Koning Boudewijnstichting over het thema brandstofarmoede «De nieuwe profielen van de energiecrisis 09/02
- Koning Boudewijnstichting over het thema brandstofarmoede «de middenklasse» 23/03, 27/04
- Technisch reglement Sibelga 09/12

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

- 12/07 Groenestroombesluit
- 02/09 Advies quota
- 02/12 Ontwerpbesluit tot vaststelling van tijdelijke maatregelen ter beperking van de vraag naar gas en elektriciteit en de toegang tot de status van beschermde gebruiker voor gezinnen in het kader van de energiecrisis

- 16/12 PACE
- 16/01 Het ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende tijdelijke maatregelen ter bescherming van de toegang tot energie ten gunste van de kleine en middelgrote ondernemingen in het kader van de energiecrisis

## Adviesverlening

We reageerden op de volgende openbare raadplegingen:

- Het investeringsplan van Sibelga en Elia
- Flexibiliteit
- Ontwerpbesluit dat gas- en elektriciteitsleveranciers tijdelijk verbiedt bepaalde indexeringsparameters toe te passen
- Advies over PACE
- Advies over de hervorming van het sociaal tarief
- Advies over het ontwerptarief 2025-2029

## Voorstelling van het Informatiecentrum - Infor GasElek

- 03/05 VZW Iris
- 17/05 Conviviale
- 08/06 APAJ
- 14/06 Medikuregem
- 21/06 Livhing Misaga
- 05/07 Coördinatie Sint-Lambrechts-Woluwe
- 09/09 OCMW Vorst
- 16/09 OCMW Anderlecht
- 19/09 OCMW Sint-Joost-Ten-Node
- 20/09 Medikuregem
- 29/09 OCMW Schaarbeek
- 05/10 Les Amis d'Aladin
- 06/10 FEDSVK
- 11/10 Webinaire Homegrade
- 20/10 Euclides

- 07/11 Actiris
- 08/11 Brise ACLVB
- 08/11 Namiddag vorming coördinatie Vorst
- 12/11 Energiedag Watermaal-Bosvoorde
- 14/11 Brise ABVV
- 15/11 Conviviale
- 22/11 Hub Brussels
- 22/11 Brise ACV
- 30/11 ABVV-congres
- 03/12 Energiedag Vorst
- 06/12 Actiris
- 07/12 Webinar Sociale Coördinatie Sint-Lambrechts-Woluwe
- 09/12 Atelier du Soleil 12/12 Modus Vivendi
- 10/01 Sociale coördinatie Schaarbeek
- 12/01 Cobeff
- 16/01 Gaffi
- 18/01 Energiedag Oudergem
- 19/01 Militantendag ACV
- 26/01 Cobeff
- 31/01 Gaffi
- 03/02 Deelname aan opleiding over vergelijking voor sociaal werkers van het OCMW
- 07/02 Cultuur en gezondheid
- 14/02 Hub Brussel
- 16/02 Le méridien
- 17/02 Gaffi
- 16/03 Gemeente Molenbeek
- 17/03 Gaffi
- 20/03 Presentatie aan medewerkers van Homegrade
- 23/03 Actiris
- 30/03 Euclides



## **5.2. Aantal zaken dat is doorverwezen van / naar een andere actor**

We ontvingen 2373 nieuwe aanvragen die door een andere actor waren doorverwezen.

Voor deze periode verwezen wij gemiddeld +/- 1600 aanvragen door naar een andere actor (hoofdzakelijk ocmw's en Homegrade).

## **5.3. Hoe vaak contacten met verschillende actoren**

In sommige werkgroepen komen we veel verschillende actoren tegen. Bovendien hebben we talrijke contacten met leveranciers, Sibelga, de federale ombudsmannen 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 gezamenlijk georganiseerde activiteiten**

We organiseerden 38 gezamenlijke activiteiten.

## **5.5 Verwijzingen naar websites van andere spelers**

Er wordt op verschillende sites naar ons verwezen (Brugel, Sibelga, Leefmilieu Brussel, Steunpunt, Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling, BCSPPO ...).



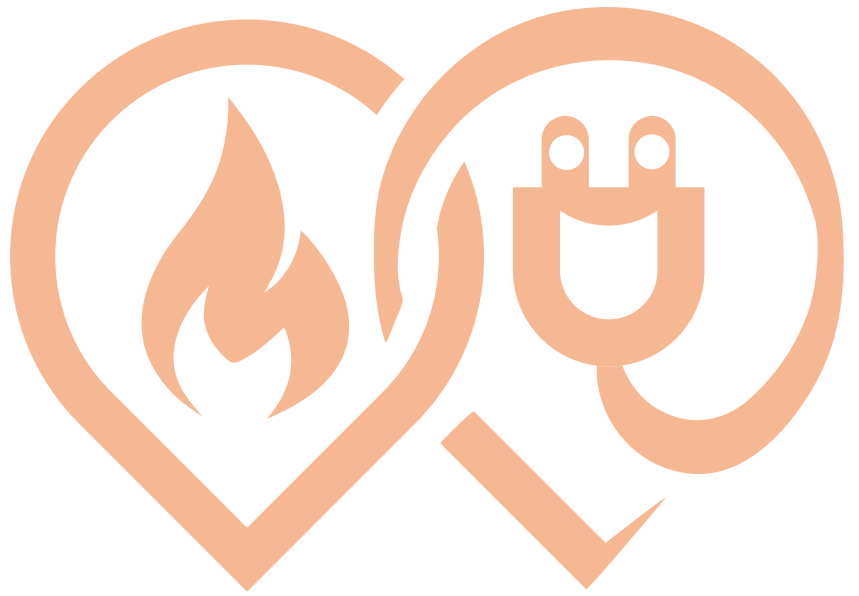
## 6. Onderzoeksopdracht

De onderzoeksactiviteit van de dienst is voornamelijk gericht op het opstellen van een jaarlijks onderzoeksrapport dat een overzicht biedt van de ontwikkelingen op de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hierin wordt bijzondere aandacht gevestigd op de toegang tot energie en de bescherming van de gebruikers, op basis van concrete kennis (afkomstig van het individueel advies van de dienst) van de problemen waarmee de Brusselse gebruikers worden geconfronteerd en in relatie tot de verschillende ontwikkelingen op de markt en de debatten die zijn ontstaan op het niveau van de overheidsregulering.

Dit verslag dient enerzijds als basis om de interne kennis van de dienst bij te werken 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 raadgevingen die worden georganiseerd door de Brusselse regulator van de gas- en elektriciteitsmarkt (Brugel), en zelfs om de antwoorden op de verzoeken om parlementaire hoorzittingen te ondersteunen.

*Het onderzoeksrapport van 2022 werd op 06/06/2023 gepresenteerd aan het Ondersteuningscomité.*







# 7. Communicatieopdracht

## 7.1 De communicatie van Infor GazElec 2022 - 2023: solide basis - duurzame constructie.

De communicatiestrategie die we in 2021 hebben uitgewerkt, bevat duidelijke richtlijnen:

- Onze communicatiedoelstellingen, -doelwitten en -boodschappen zijn omschreven;
- Onze gekozen communicatiekanalen;
- Het algemene actieplan voor de periode 2021-2024 is nu klaar.

Het resultaat is een goed doordachte communicatiestrategie, opgebouwd uit één communicatieactie per keer, met twee grote voordelen:

- Een hecht team van professionals (adviseurs, juristen, onderzoekers) die zorgen voor:
  - Een hoge responsgraad
  - Echte autonomie
  - Zeer effectief groepswork (terrein => communicatie => doel)
  - en last but not least: Instant tweetaligheid
- Een sterke grafische identiteit en een echte Infor GazElec-huisstijl

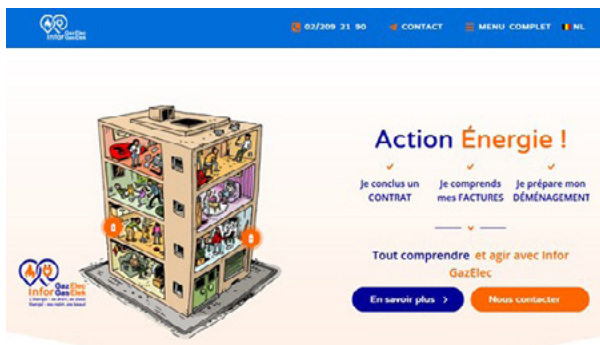
Dit jaar, 2022-2023, hebben we onze eerstelijnscommunicatietools kunnen ontwikkelen op deze solide basis:

- Onze website werd gelanceerd in augustus 2022
- Tweetalige FR-NL Infor GazElec-folders zijn beschikbaar voor Brusselaars
- De Kleine Infor GazElec Gidsjes vallen volledig in de smaak bij hun publiek, onze kerndoelgroep
- De panelen Gedeelde Wijsheid van Infor GazElec die bij het onthaal en in kantoren staan, leggen complexe realiteiten eenvoudig uit
- De roll-ups en opvallende flyers van Infor GazElec maken het gemakkelijk om de dienst te presenteren op onze externe evenementen.

- Het Infor GazElec presentatiemateriaal is herzien voor presentaties en conferenties.
- Door de lay-out van het jaarverslag door onze afdeling kan het beter worden geïntegreerd in de algemene communicatiestrategie.
- Onze sociale netwerkstrategie begint vruchten af te werpen
- De contactfolder versterkt de samenwerking tussen onze tussendoelwitten en Infor GazElec

Omdat de waarden, visie en communicatieaanpak (doelstellingen, boodschappen, doelen, kanalen) die aan deze projecten ten grondslag liggen altijd min of meer hetzelfde zijn, richten we ons hieronder op een van onze digitale, print- en evenementencommunicatieprojecten voordat we verder gaan met het werk dat momenteel wordt uitgevoerd.

## 7.2 Onze digitale communicatie: Focus op de nieuwe Infor GasElek website



De sleutelwoorden voor onze digitale communicatie zijn

- Toegankelijkheid
- Inzicht
- Aanpassing
- Menselijkheid.

De nieuwe Infor GazElec-website werd ontworpen, gemaakt, online gezet en in de loop van het jaar gevoed.

Het skelet van de site is aangepast aan de grote diversiteit van onze doelen. Eenvoudige, intuïtieve navigatie is niet in tegenspraak met rijke inhoud. Geïllustreerde tabbladen bieden eenvoudige toegang tot essentiële informatie. Contact opnemen met Infor GazElec is heel eenvoudig. Een vervolgkeuzemenu geeft toegang tot meer gedetailleerde informatie, onze artikels en publicaties.

Het overzetten van de Infor GazElec website van SPIP naar WordPress geeft ons autonomie in het dagelijkse grafische en redactionele beheer. De site wordt gebruikt als een eerstelijnscommunicatietool, een showcase voor Infor GazElec, een link naar alle Brusselaars en professionals met toegang tot de digitale wereld.

### 7.3 Onze gedrukte communicatie: De Infor GazElec-folder verdient een speciale vermelding.



Onze folder beantwoordt de volgende vragen op een menselijke, begrijpelijke en aantrekkelijke manier in het Frans en Nederlands:

- Wie is Infor GazElec?
- Wie kan gebruikmaken van de diensten van Infor GazElec?
- Wat doet Infor GazElec?
- contact opnemen met Infor GazElec?

De folder is een leuke manier om van de ene ontdekking naar de andere te gaan, zonder de complexiteit van de energiemarkt te verdoezelen.

Het oog vangt een glimp op, de nieuwsgierigheid wordt gewekt en de geest wordt

gegrepen door de vraag die om een antwoord smeekt: Woont u in Brussel? Een eenvoudig, expressief logo maakt blijvend indruk. Een gedetailleerde tekening van scènes uit het leven van onze personages trekt de aandacht. Iedereen die naar het onderwerp reikt, zal het zeker openen en in staat zijn om de volgende gedachten en indrukken te vormen: Infor GazElec is in Brussel en er schijnt een warm welkom te zijn door mensen die luisteren. Het is gratis, misschien kan ik contact met ze opnemen. De vragen en antwoorden geven een duidelijke indicatie van de reikwijdte van de activiteiten van Infor GazElec. De persoon begrijpt het, sluit de folder, vindt de contactgegevens, vindt het metrostation Botanique. Indien nodig belt hij onmiddellijk. En als er geen dringende vragen zijn, zullen de verschillende zintuigen die geactiveerd worden bij het doornemen van de folder en de tijd die ze eraan besteden, ervoor zorgen dat ze op het juiste moment informatie vinden over Infor GazElec.

De folder is ontworpen om zelfstandig gebruikt te worden door alle doelgroepen.



## 7.4 Onze evenementcommunicatie: Spotlight op de Infor GazElec roll-up

**INFOR GAZELEC**  
VOTRE GRANDE ENERGIE  
à BRUXELLES

**INFOR GazElec**  
L'énergie - ce n'est, en effet, pas tout!  
Energie - een raai, een leeuw!

**INFORMATIONS, CONSEILS & ACCOMPAGNEMENT**  
 Quel fournisseur, quel contrat, quel tarif choisir?  
 Comment lire une facture?  
 Que faire en cas de dettes ou de coupure?  
 Comment relever des index?  
 Qui peut bénéficier du tarif social?

**AIDE & ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE**  
 Que faire en cas de mise en demeure?  
 Comment agir en cas de litige avec un fournisseur ou Sibelga?  
 Comment répondre à une convocation au tribunal?  
 Que faire face à un démarchage?

**ANALYSE & RECHERCHE**  
 Comment fonctionne le marché libéralisé du gaz et de l'électricité à Bruxelles?  
 Quels sont les effets des prix de l'énergie sur les ménages?  
 Quelles sont les difficultés d'accès à l'énergie?

Infor GazElec répond à toutes vos questions liées au marché de l'énergie.

Les juristes d'Infor GazElec vous informent et peuvent vous accompagner.

Infor GazElec effectue des recherches sur le réseau pour dénigrer, communiquer et protéger vos droits.

**INFOR GAZELEC**  
 Centre d'information bruxellois pour les consommatrices et consommateurs de gaz et d'électricité.  
 Indépendant, gratuit, confidentiel et bienveillant.

► 02/209 21 90  
 ► info@gazelec.info

51 chaussée de Maelbeek  
 1210 Bruxelles  
 www.inforgazelec.be

Veel van onze communicatieacties buiten onze gebouwen zijn primair gericht op het vergroten van de bekendheid van Infor GazElec, van het cognitieve naar het overtuigende niveau.

De roll-up trekt de aandacht met zijn grafisch ontwerp, kleuren en ruimtegebruik. De informatie (wie, wat) wordt op een gestructureerde, maar leuke manier overgebracht. De Contact-Infor GazElec-illustratie straalt nabijheid en een warm welkom uit. Onmiddellijk telefonisch contact wordt aangemoedigd.

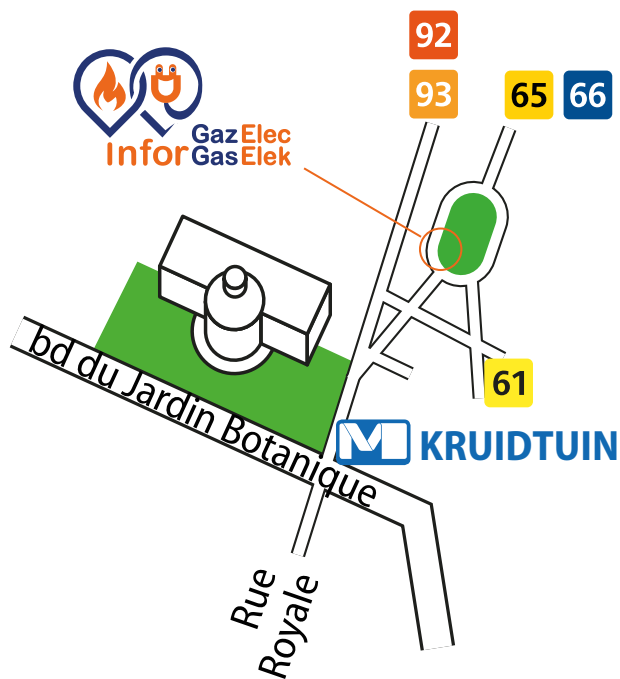
Heel vaak wordt de roll-up gebruikt als springplank voor direct contact en discussie, hetzij in combinatie met de Infor GazElec opvallende flyer, hetzij op gedecentraliseerde kantoren.

## 7.5 Infor GazElec-communicatie 2023-2024 : Meer synergie met onze tussendoelwitten en PR-constructie.

We hebben een solide basis gemaakt waarop we onze communicatie kunnen bouwen. In de loop van het jaar werden de eerste communicatiemiddelen ontwikkeld. Deze hulpmiddelen zullen uiteraard verder worden ontwikkeld. Tegelijkertijd zullen we ons richten op het opbouwen van meer synergie met onze tussendoelwitten, in eerste instantie voornamelijk het Brusselse OCMW en Homegrade. Helaas zijn de energiecrisis en de toename van brandstofarmoede in Brussel nog steeds actueel, waardoor het contact met de media toeneemt en het logisch is dat we een goede PR-strategie ontwikkelen.

Het nakende einde van het sociale BIM-tarief zal speciale aandacht vereisen. 15% van de 27% Brusselse huishoudens met een sociaal tarief zullen getroffen worden. Helaas zijn maar heel weinig mensen zich echt bewust van de implicaties van deze verandering. Het activeren van tussendoelwitten en public relations zal ons zeker in staat stellen om onze belangrijkste doelgroep, kwetsbare huishoudens, beter te informeren en te ondersteunen.





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

▶ **SITE:** [www.inforgazelec.be](http://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:

