



**Gaz Elec  
Infor Gas Elek  
Activiteitenverslag  
1 mei 2023 - 30 april 2024**

Subsidiëring:  
Informatiecentrum 2023





# Inhoudstafel

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1. Informatieopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers</b>	<b>7</b>
1.1 Toegankelijkheid van de dienst	7
1.2 Graadmeter van de informatieopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024	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 01/05/2023 tot 30/04/2024	13
2.2. Bezoeken van nieuwe gebruikers in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024	15
2.3 Status van aanvragen op 30/04/2024	17
2.4. Aard van de aanvragen in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024	17
2.5 Herkomst van gebruikers tussen 01/05/2023 en 30/04/2024	19
<b>4. Juridisch advies en begeleiding</b>	<b>23</b>
4.1 Nieuwe aanvragen	23
4.2 Aantal klachten	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	28
5.3. Hoe vaak contacten met verschillende actoren	28
5.4 Aantal en aard van gezamenlijk georganiseerde activiteiten	28
Afgezien van de activiteiten in het netwerk en ons evenement, werden er geen gezamenlijke activiteiten georganiseerd.	28
5.5 Verwijzingen naar websites van andere spelers	28
<b>6. Onderzoeksopdracht</b>	<b>31</b>
<b>7. Communicatieopdracht</b>	<b>33</b>
7.1 Communicatie van Infor GasElek: teamwork.	33
7.2 Het onthaal van Infor GasElek: een weerspiegeling van de dienstverlening.	34
De sleutelwoorden voor ons onthaal zijn :	34
7.3 Persrelaties opbouwen: Infor GasElek in actie.	36
7.4 Samenwerkingen en synergieën: het cruciale belang van anderen.	36
7.5 De website: eerste uithangbord en promotie voor ons onderzoek	37
7.6 De voorbereiding van een reclamecampagne voor het grote publiek: ons communicatieplan voor 2021-2024 tot het einde voortzetten	38



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

# Inleiding

Hier volgt ons activiteitenverslag in de subsidieperiode van 1 mei 2023 tot 30 april 2024. Deze periode werd gekenmerkt door stabiele maar hoge prijzen en de intrekking van het sociaal tarief voor mensen met een RVT-statuum. Gedurende deze periode ontvingen we 4696 telefoontjes en we verwerkten 3451 aanvragen. We hebben 113 klachten ingediend. De verschillende activiteiten van de dienst worden hieronder beschreven.



# 1. Informatieopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers

## 1.1 Toegankelijkheid van de dienst

We geven altijd voorrang aan dienstverlening, maar enkel op afspraak. Afspraken worden bij voorkeur telefonisch gemaakt. We proberen spontane bezoeken te beperken.

De dienst was als volgt georganiseerd:

### 1.1.1 Telefonisch onthaal

Dit zijn de momenten waarop mensen kunnen bellen om een afspraak te maken of informatie aan te vragen.

**Maandag-dinsdag-woensdag-vrijdag**  
van 9 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17 uur  
**Donderdag**  
van 13.30 uur tot 17 uur

Wij 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 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17 uur  
**Donderdag**  
van 13.30 uur tot 17 uur

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

### 1.1.3 Afspraken

Afspraakcapaciteit op de Haagstesteeuweg: 70 uur/week.

### 1.1.4 Gedecentraliseerde permanenties

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

- 03/05/23 OCMW van Sint-Joost-Ten-Node
- 03/07/23 Oekraïne-netwerk
- 08/09/23 Markt van Abattoir
- 28/09/23 Buurtwinkel
- 10/10/23 Ziekenhuis van Elsene
- 12/10/23 Euclides
- 13/10/23 Oekraïne-netwerk
- 17/10/23 Leefmilieu Brussel
- 09/11/23 Markt Sint-Jans-Molenbeek
- 21/11/23 Oekraïne-netwerk
- 01/12/23 CSD (Centrale de Service et Soins à Domicile)
- 08/12/23 CSD
- 13/12/23 De Harmonie
- 8/01/24 TEFO
- 23/01/24 APAJ
- 17/02/24 Markt Vorst
- 23/02/24 CSD
- 29/03/24 CSD
- 14/04/24 Oekraïne-netwerk
- 25/04/24 Euclides
- 25/04/24 LDC Ukkel



## 1.2 Graadmeter van de informatieopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsgebruikers in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024

Hier volgen enkele statistieken in verband met het onthaal.

In deze periode werden 4696 oproepen (gemiddeld 391 oproepen per maand) geregistreerd bij de receptie.

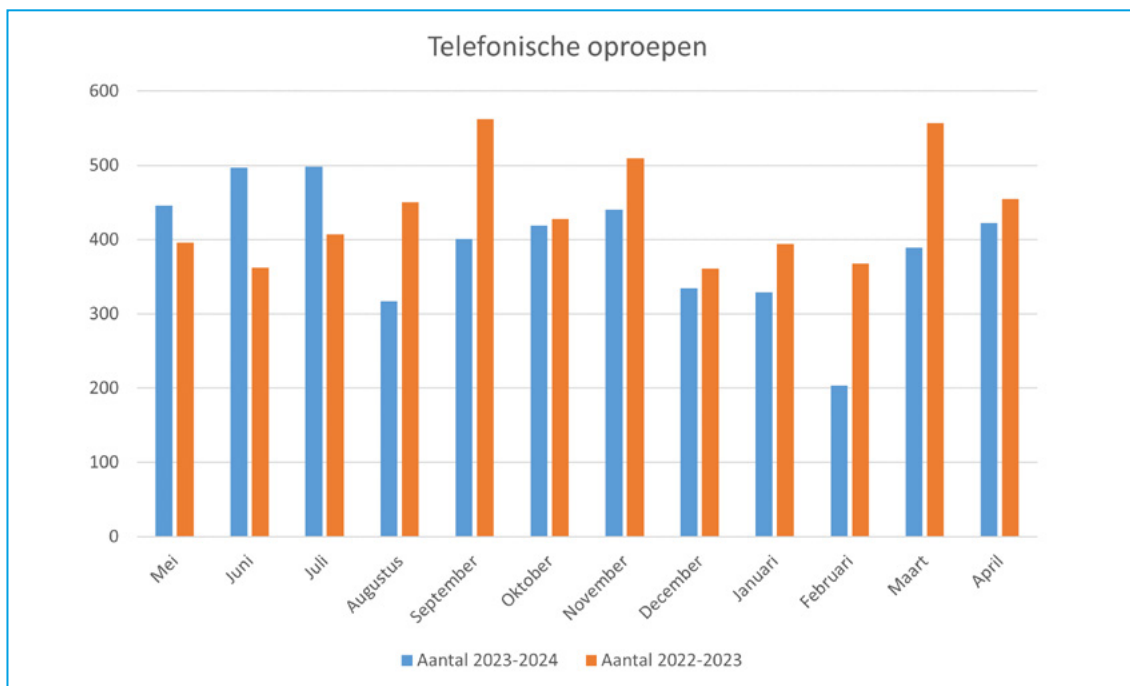
Er was een toename van het aantal oproepen in juni en juli, omdat het sociale tarief niet langer wordt toegekend aan mensen met een RVT-statuuut.

De cijfers van april blijven hoog, omdat dit de maand is na de winterperiode waarin er geen stroomonderbrekingen zijn.

**Tabel 1: Aantal telefonische oproepen van 01/05/2023 tot 30/04/2024**

Telefonische oproepen	Aantal 2022-2023	Aantal 2023-2024
Mei	396	446
Juni	362	497
Juli	407	498
Augustus	450	317
September	562	401
Oktober	428	419
November	510	440
December	361	335
Januari	394	329
Februari	368	203
Maart	557	389
April	455	422
<b>Totaal</b>	<b>5250</b>	<b>4696</b>

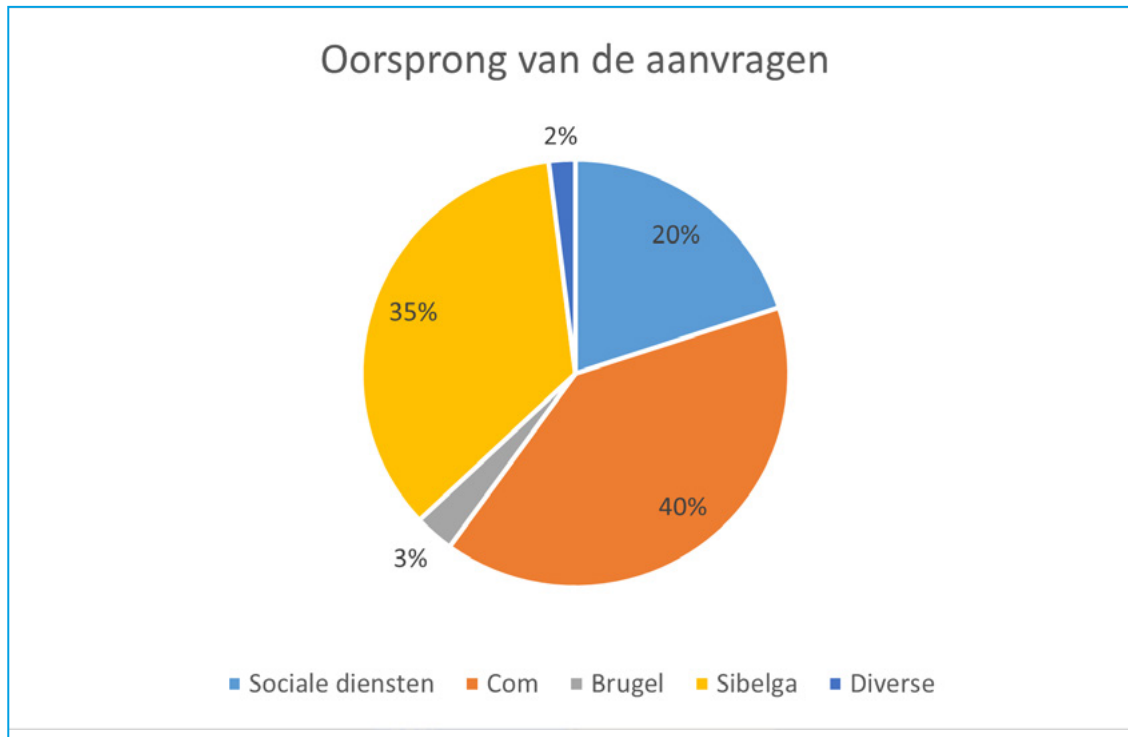
**Grafiek 1: Evolutie van het aantal telefonische oproepen van 01/05/2023 tot 30/04/2024**

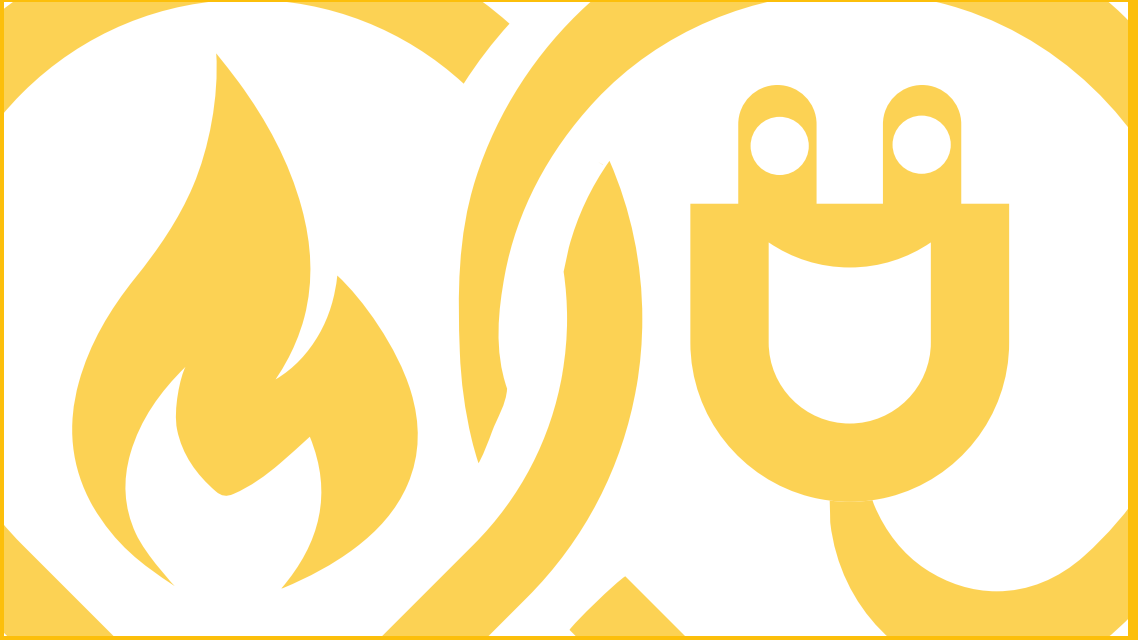


Maandelijks gemiddelde: 391 oproepen per maand

De oorsprong van deze aanvragen komt voor 40% van communicatie, 35% van Sibelga en 20% van sociale diensten.

**Grafiek 3: Oorsprong van de aanvragen**





## 2. Opdracht: Begeleiding bij administratieve procedures

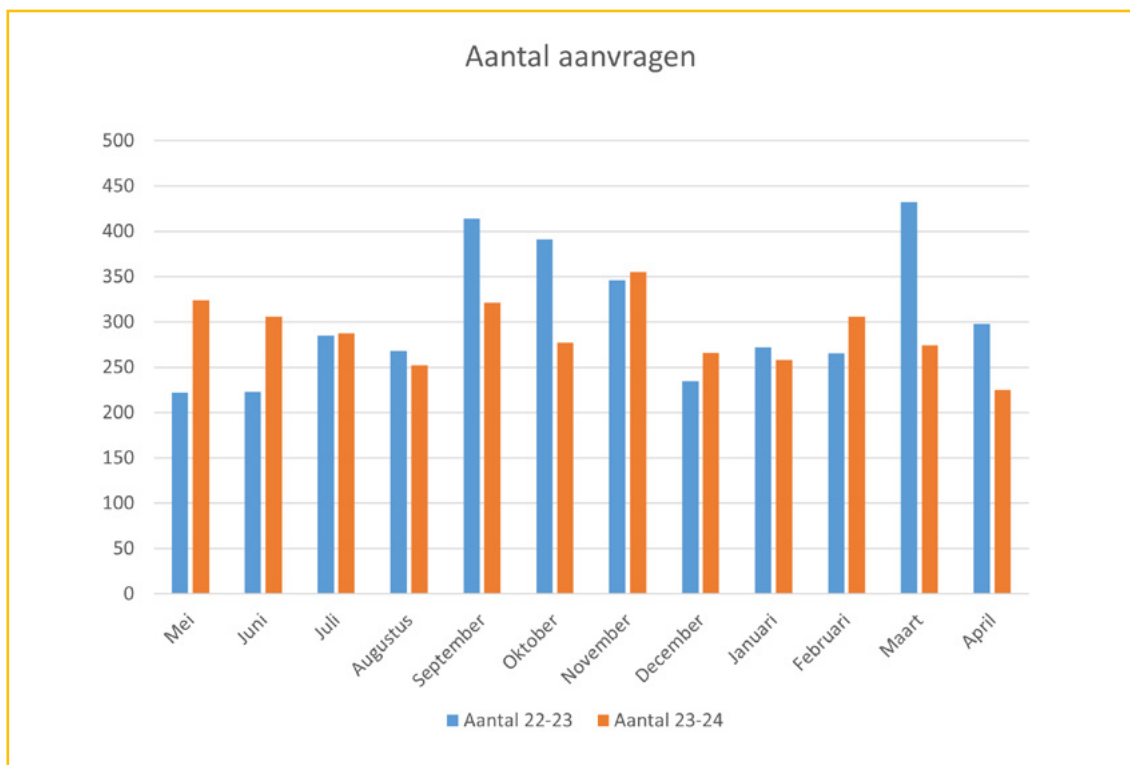
### 2.1. Stand van zaken betreffende de aanvragen in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024

In de periode van mei 2023 tot en met april 2024 waren er 3451 aanvragen.

*Tabel 2: Aantal aanvragen per maand van 01/05/23 tot 30/04/2024*

Aantal aanvragen	Aantal 22-23	Aantal 23-24
Mei	222	324
Juni	223	306
Juli	285	287
Augustus	268	252
September	414	321
Oktober	391	277
November	346	355
December	235	266
Januari	272	258
Februari	265	306
Maart	432	274
April	298	225
Totaal	3651	3451

**Grafiek 3: Aantal aanvragen per maand  
(van 01/05/23 tot 30/04/2024)**



Gemiddeld 288 aanvragen per maand

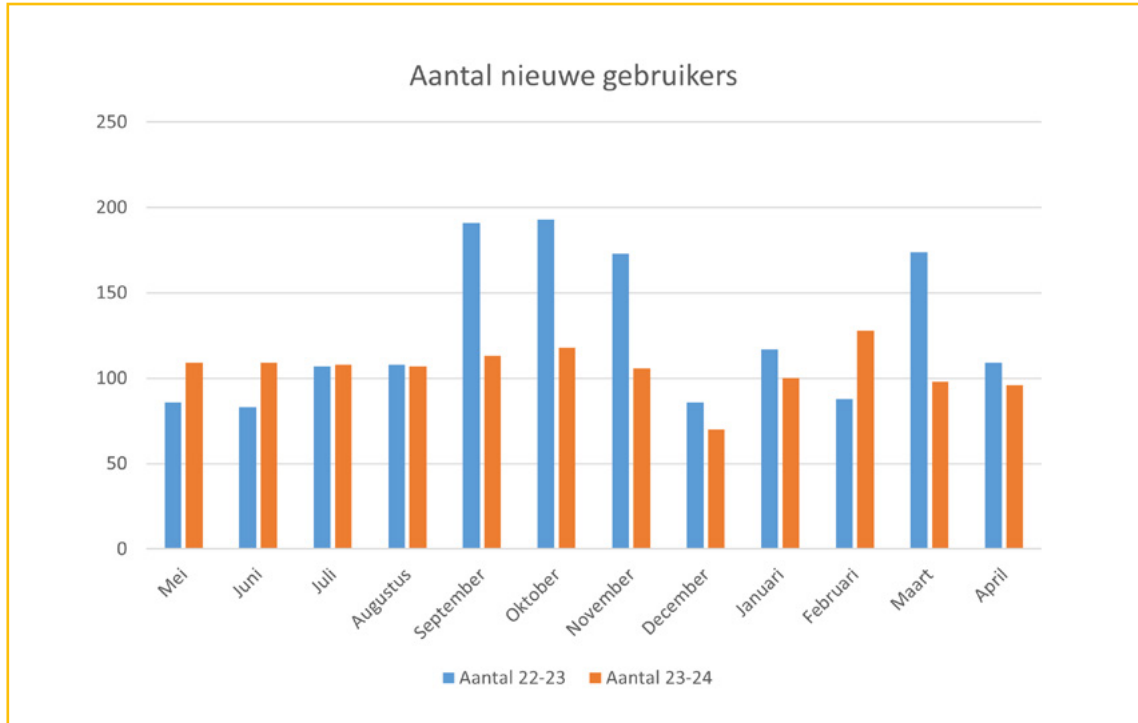
## 2.2. Bezoeken van nieuwe gebruikers in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024

In de periode van 1 mei 2023 tot 30 april 2024 kwamen in totaal 1262 nieuwe gebruikers bij IGE op bezoek. In deze periode bereikten we een gemiddelde van 105 nieuwe gebruikers per maand.

**Tabel 3: Aantal nieuwe gebruikers per maand van 01/05/2023 tot 30/04/2024**

Nieuwe gebruikers	Aantal 22-23	Aantal 23-24
Mei	86	109
Juni	83	109
Juli	107	108
Augustus	108	107
September	191	113
Oktober	193	118
November	173	106
December	86	70
Januari	117	100
Februari	88	128
Maart	174	98
April	109	96
Totaal	1515	1262

**Grafiek 4: Evolutie van het aantal nieuwe gebruikers per maand van 01/05/2023 tot en met 30/04/2024**



Gemiddeld 105 nieuwe gebruikers per maand



## 2.3 Status van aanvragen op 30/04/2024

**Tabel 4: Stand van zaken betreffende de aanvragen op 30/04/2024**

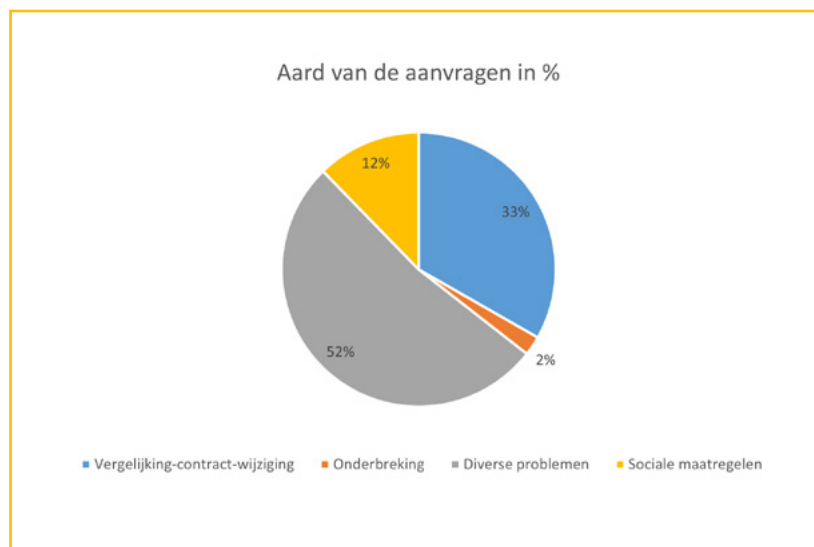
Stand van zaken	%
Behandelde dossiers	79 %
Automatisch afgesloten	4 %
Lopend	17 %
Totaal	100,00 %

De verwerkingstijd van dossiers is aanzienlijk toegenomen, wat verklaart waarom het aantal lopende dossiers meer dan verdubbeld is. Een mogelijke verklaring is dat sinds de verandering

in de MIG en de energieprijzen crisis, de diensten van leveranciers (klantenservice, klachten, enz.) niet goed werken. De antwoordtijd is bijzonder hoog en de antwoorden zijn ontoereikend.

## 2.4. Aard van de aanvragen in de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024

**Grafiek 6: Aard van de aanvragen van 01/05/2023 tot 30/04/2024**



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

De belangrijkste aanvragen hebben betrekking op het vergelijken van offertes, de verandering van leverancier (33% van de

verzoeken) en sociale maatregelen (12% van de verzoeken). 52% had betrekking op diverse problemen en slechts 2% op stroomonderbrekingen.

Hieronder vindt u een gedetailleerd overzicht van de soorten aanvragen:

Aard van de aanvragen	%
Beschermde klant	9,7%
Administratief probleem/leverancier	12,3%
Administratief probleem/Sibelga	4,4%
Probleem sociaal tarief	3,1%
Vergelijking offertes	15,2%
Vergelijking offertes via website	5,7%
Afsluiting meter	1,0%
Einde contract	1,5%
Contract	9,2%
Vergoeding	0,1%
Probleem met verhuis	0,8%
Probleem met factuur	19,6%
Probleem deur-aan-deur	0,0%
Betaalprobleem	6,0%
Professioneel	1,0%
Zonnepanelen	0,1%
Diverse	2,2%
Probleem opvolging contract	5,9%
ILC	1,5%
Gewaarborgde levering	0,6%
Totaal	100,0%

We zagen een toename van ongeveer 200% in aanvragen voor het statuut van beschermde klant en een toename van 200% in aanvragen voor het sociaal tarief. Het aantal verzoeken na een stroomonderbreking verdrievoudigde, net als het aantal verzoeken na een ILC.

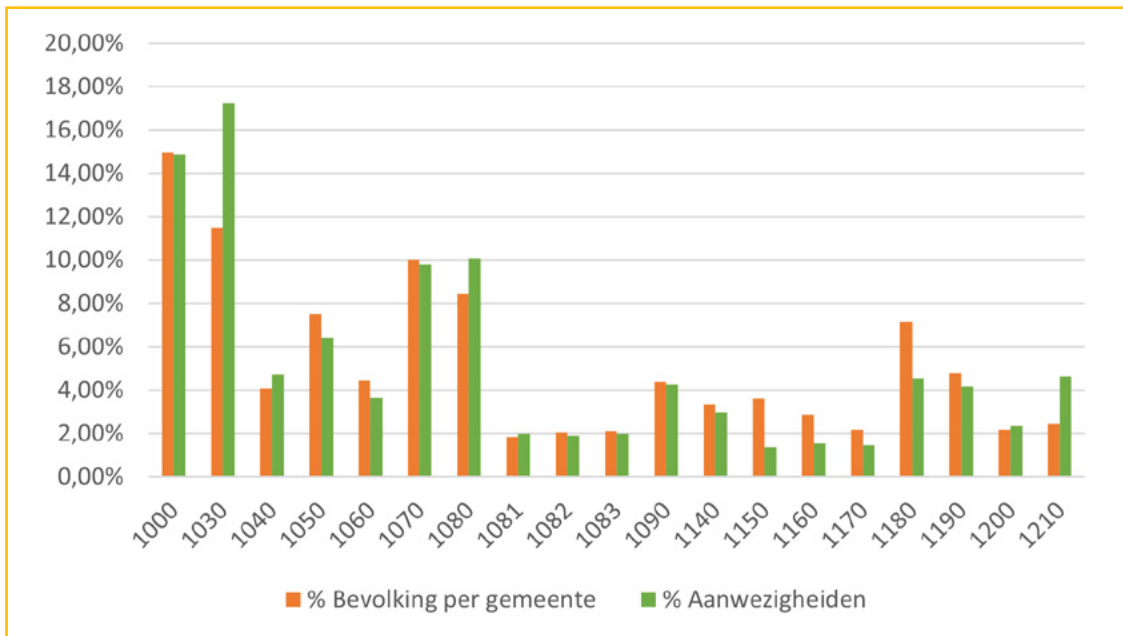
We beginnen ook mensen te ontvangen die zonnepanelen hebben en een injectiecontract willen afsluiten, of die problemen hebben om betaald te worden voor hun injectie.

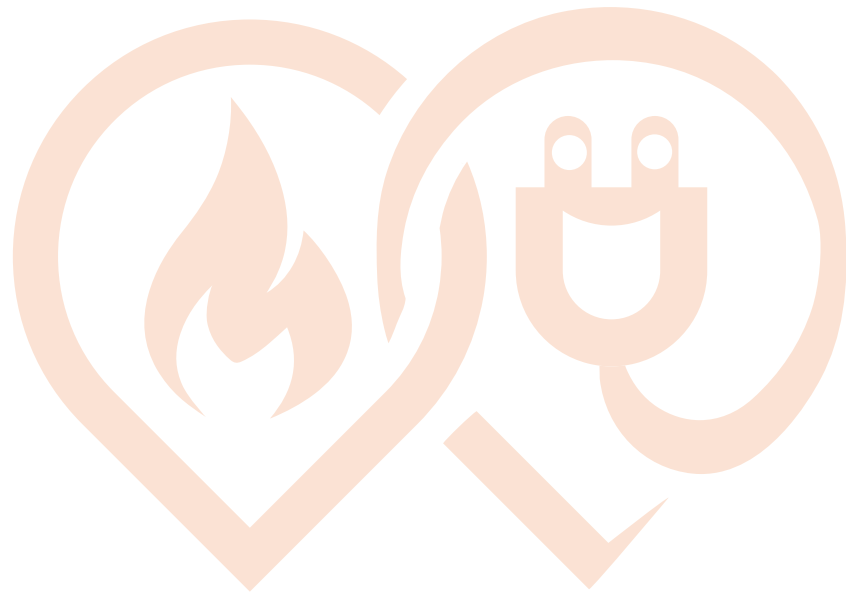
## 2.5 Herkomst van gebruikers tussen 01/05/2023 en 30/04/2024

Zoals u in de grafiek kunt zien, komen de gebruikers van IGE voornamelijk uit de gemeenten rond de Kleine Ring van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Er is geen opvallende trend in vergelijking met andere jaren.

**Grafiek 7. Herkomst van gebruikers tussen 01/05/23 en 30/04/2024**

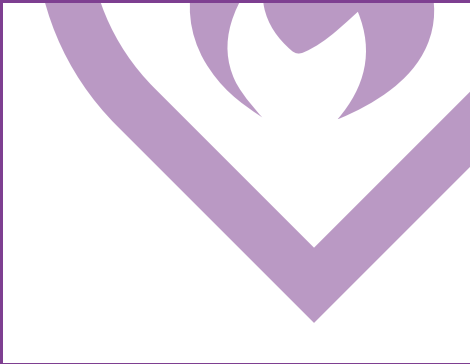




# 3. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling

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

De graadmeter van deze opdracht is te vinden onder de punten 2 en 4.



# 4. Juridisch advies en begeleiding

Er is een specifiek activiteitenverslag opgesteld voor de periode van 01/05/2023 tot 30/04/2024 betreffende juridisch advies over energiezaken.

## 4.1 Nieuwe aanvragen

De dienst ontving 82 nieuwe aanvragen.

## 4.2 Aantal klachten

De dienst heeft 113 klachten ingediend.





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

## 5.1 Aard van de contacten met de verschillende actoren

### Réseau Vigilance

#### *Secretariaat*

- We hebben de vergadering van het secretariaat bijgewoond op 29/06

#### *Plenaire vergaderingen*

- 13/06 einde sociaal tarief voor mensen met een RVT-statuu.
- 17/10 Brugel Geschillendienst
- 05/02 Netwerkevenementen

### Sensibiliseringsactiviteiten

Samen met Energie Info Wallonie publiceerden we een aantal artikels in de krant "En Marche":

- Einde sociaal tarief voor mensen met een RVT-statuu.
- Individuele meter verplicht voor elke woning?
- Wat moet ik doen met onbetaalde energierekeningen?

## Deelname als marktspeler

Hieronder geven wij een overzicht van de deelname van Infor GasElek als marktspeler. Voor elk van deze deelnames moesten we belangrijke voorbereidingen treffen.

- Werkgroep Bill Shock 31/05
- Koning Boudewijnstichting platform energiearmoede 23/05
- Leefmilieu Brussel - Renolution - afwijkingen van de EPB-eisen 20/06
- Waterarmoede 23/06
- Presentatie marktsituatie aan Brupartners 19/10
- Deelname aan de conferentie over de liberalisering van de markt georganiseerd door "Amis du monde diplomatique"
- Deelname aan de BX1 Ochtendshow op 14/11 over de Brusselse marktsituatie en op 30/01 over de tariefmethodologie van Sibelga.
- Conferentie op 01/02 van Raysun Hernieuwbare Energie binnen handbereik: inclusie en duurzaamheid
- Bijeenkomst met Brupower op 15/02 over het concept van eerlijke prijzen.
- Opleiding voor maatschappelijk werkers in de energiecellen van OCMW's, 18/03

## Deelname aan de vergaderingen van de Raad van Gebruikers:

- 31/05 Sibelga investeringsplan
- 30/08 Quotum groenestroomcertificaat
- 15/09 Sectoraal overleg
- 03/10 Technisch reglement Elia
- 17/10 Sibelga tariefmethodologie + Sibelga technisch reglement
- 01/12 en 05/12 verduidelijking van de specifieke criteria en procedure voor de toekenning van de status van beschermde klant en de leveringsvergunning
- 12/12 Tariefmethodologie deel 2

## Adviesverlening:

We reageerden op de volgende openbare raadplegingen:

- Kosten-baten voor energiegemeenschappen
- Sibelga tariefmethodologie Deel 1
- Technisch reglement elektriciteit
- Technisch reglement gas
- Sibelga tariefmethodologie Deel 2
- Interventie bij Brugel over de indexering van de inkomensplafonds voor beschermde klanten en over de overname van beschermde klanten door Mega

### Voorstelling van het Informatiecentrum voor afnemers van gas en elektriciteit - Infor GasElek

- 03/05 Cel art 60 OCMW van Sint-Joost-Ten-Node
- 03/07, 13/10, 21/11 en 11/04 Oekraïne-netwerk
- 28/09 Buurtwinkel
- 10/10 Ziekenhuis van Elsene patiënten en bezoekers
- 12/10 Euclides
- 17/10 Medewerkers van Leefmilieu Brussel
- 09/11 OCMW Sint-Jans-Molenbeek
- 01/12, 08/12, 23/02 en 29/03, CSD
- 10/01 De Harmonie
- 18/01 TEFO Centrum
- 23/01 APAJ
- 17/02 Gemeente Vorst
- 25/04 Euclides
- 25/04 LDC Ukkel
-

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

We ontvingen 1967 nieuwe aanvragen die door een andere actor waren doorverwezen.

Voor deze periode verwezen wij gemiddeld 1824 aanvragen door naar een andere actor (hoofdzakelijk OCMW's en Home Grade).

## 5.3. Frequentie van contacten met verschillende actoren

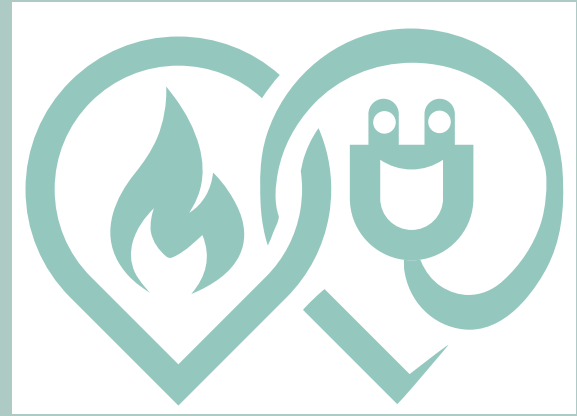
In sommige werkgroepen komen we veel verschillende actoren tegen. Bovendien hebben we talrijke contacten met leveranciers, Sibelga, de federale ombudsdiensten en Brugel om de dossiers op te volgen. Het is dan ook zeer moeilijk om het aantal contacten met de verschillende actoren precies na te gaan.

## 5.4 Aantal en aard van gezamenlijk georganiseerde activiteiten

Afgezien van de activiteiten in het netwerk en haar evenement, werden er geen gezamenlijke activiteiten georganiseerd.

## 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

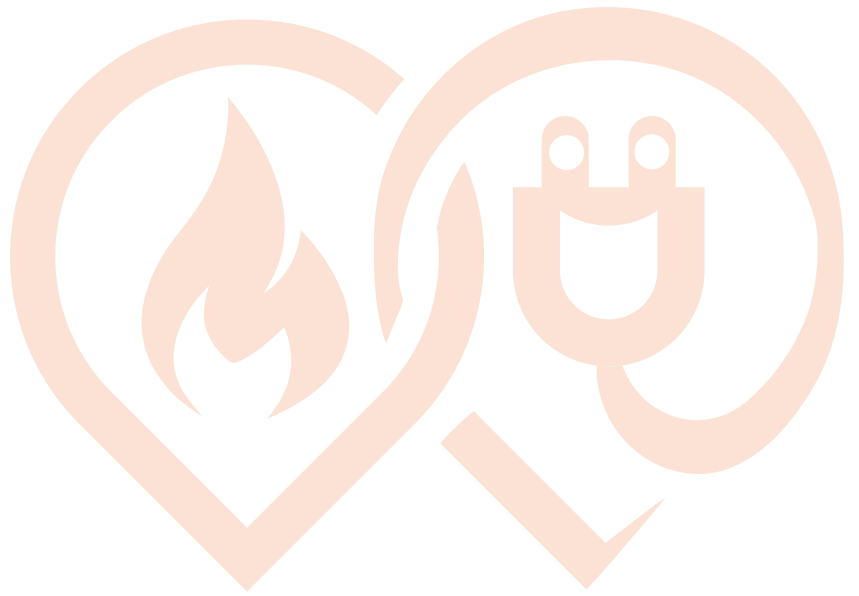
De onderzoeksactiviteit van de dienst is voornamelijk gericht op het opstellen van een jaarlijks onderzoeksrapport dat een overzicht biedt van de ontwikkelingen op de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hierin wordt bijzondere aandacht gevestigd op de toegang tot energie en de bescherming van de gebruikers, op basis van concrete terreinkennis (opgedaan in het kader van de opdracht tot individuele begeleiding) over 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, 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 worden georganiseerd door de Brusselse regulator van de gas- en elektriciteitsmarkt (Brugel), en zelfs om de antwoorden op verzoeken om parlementaire hoorzittingen te ondersteunen

*Het onderzoeksrapport van 2023 is gepubliceerd. Het werd op 22 en 23 mei 2024 door de steuncomités besproken.*







# 7. Communicatieopdracht

## 7.1 Communicatie van Infor GasElek: teamwork.

Alle communicatie van Infor GasElek is gebaseerd op twee formidabele troeven: **het hechte team van professionals en experts** met uiteenlopende profielen, die elkaar aanvullen en een dienstverlening bieden aan alle Brusselaars, maar ook de **kennis, expertise en knowhow** die sinds 2007 zijn opgebouwd.

Dankzij de steun en de collectieve intelligentie van dit team konden we onze communicatiestrategie voor de periode 2021-2024 opstellen en duidelijke richtlijnen uitzetten:

- Afbakening van onze communicatiedoelstellingen, ons doelpubliek en onze boodschappen;
- Keuze van onze communicatiekanalen;
- Uitwerking van ons algemene actieplan voor de periode 2021-2024.

We volgden het plan. We zijn begonnen met de ontwikkeling van onze eerstelijns digitale, gedrukte en evenementencommunicatiemiddelen, terwijl we tegelijkertijd werkten aan de versterking en ontwikkeling van een grotere synergie met spelers op het gebied van sociale energie. In het afgelopen jaar hebben we niet alleen de ontwikkeling, evaluatie en voortdurende verbetering van wat er is bereikt voortgezet, maar zijn we ook enthousiast begonnen aan de hierop volgende fasen:

- Verbetering van het onthaal bij Infor GasElek
- Relaties opbouwen met de pers en public relations
- De publicaties van de onderzoeksafdeling toegankelijk maken voor een breder publiek
- Een reclamecampagne voorbereiden voor het grote publiek

Om een beter idee te krijgen van het communicatiewerk achter deze opsomming, bekijken we deze stappen in detail.

## 7.2 Het onthaal van Infor GasElek: een weerspiegeling van de dienstverlening.

De sleutelwoorden voor ons onthaal zijn :

- Toegankelijkheid
- Menselijkheid
- Professionaliteit

Alle bewegwijzering aan de buitenkant is herzien, er is nieuw vinyl op de ramen geplaatst en de oude naamplaatjes zijn vervangen. Het algehele ontwerp volgt de grafische lijn en visuele identiteit van Infor GasElek, met het gebruik van expressieve tekeningen, opvallende kleuren, eenvoudige teksten en gebogen lijnen. De bewegwijzering op de gevel is een uitnodiging om binnen te komen (zie Toegankelijkheid). De foto weerspiegelt beter dan duizend woorden de subtiële mix van warmte en professionaliteit die wordt uitgestraald.



Voor het onthaal in het gebouw is vooral aan twee communicatie-elementen gewerkt:

- De bewegwijzering met gekleurde letters, uit vinyl, op alle deuren, met een deel van het logo, het kantoornummer en de naam van de verantwoordelijke persoon (zie Menselijkheid met identificatie, personificatie)
- Informatieoverdracht via de installatie van onze Infor GasElek Gedeelde Kennis-panelen die de werking van de Brusselse energiemarkt uitleggen, in het algemeen of met focus op specifieke thema's (zie Professionaliteit)

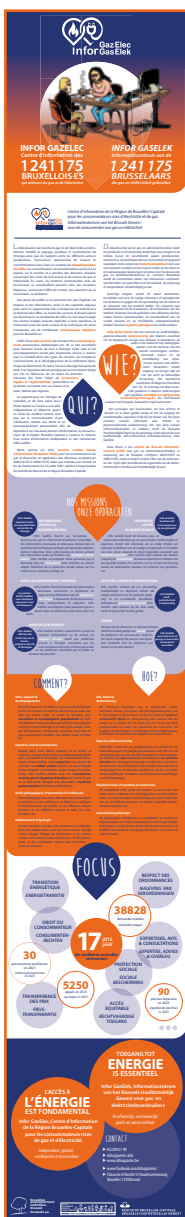


In onze gebouwen ontvangen we voornamelijk onze kerndoelgroep, namelijk kwetsbare gezinnen. Mensen komen vaak met een probleem om op te lossen. Onze bewegwijzering is zo ontworpen dat mensen weten waar ze zijn, in welk kantoor en door wie ze worden verwelkomd.

De Gedeelde Kennis-panelen van Infor GasElek zijn zowel leermiddelen om de werking van de energiemarkt te begrijpen als gelegenheden om een tijdelijke pauze te nemen van een probleem en te beseffen dat je de vaardigheden hebt om deze markt te begrijpen.

Deze twee communicatie-elementen zijn ontworpen om:

- De stress voor het onbekende zoveel mogelijk te vervangen door de zekerheid die voortvloeit uit jezelf te weten situeren.
- Jezelf kunnen positioneren om beetje bij beetje de markt te begrijpen.
- Mensen helpen te begrijpen hoe dingen in het algemeen werken, zodat ze hun eigen situatie kunnen begrijpen en actie kunnen ondernemen.



## 7.3 Persrelaties opbouwen: Infor GasElek in actie.

Zoals gepland lag onze focus dit jaar op persrelaties.

Het persdossier van Infor GasElek

- Concreet
- Verankerd in actuele gebeurtenissen
- Beknopt

De map weerspiegelt de huisstijl van Infor GasElek, de subtiële mix van onze illustraties en lettertypen, gerangschikt in een gestructureerd, betekenisvol ontwerp.

Hier hebben we gekozen voor een pragmatische slagzin: **Waarom, wie, hoe en voor wie?**

Een bliksembezoek aan de drie afdelingen:

- De dienst Advies en Begeleiding van Infor GasElek
- Dossieropvolging door de Juridische Dienst van Infor GasElek
- Een kijkje in de Onderzoeksafdeling van Infor GasElek
- Enkele cijfers, getuigenissen en terugkerende thema's van Infor GasElek
- En hoe u contact met ons kunt opnemen.

## 7.4 Samenwerkingen en synergieën: het cruciale belang van anderen.

Net zoals journalisten essentieel zijn voor het doorspelen van informatie, zijn onze partnerinstellingen en -verenigingen dat ook voor het bieden van begeleiding en hulp aan de Brusselaars!

Dit jaar hebben we onze samenwerking en synergieën ontwikkeld en versterkt:

Verzending van een persmap en een persbericht over het einde van het Sociaal Tarief voor mensen met een RVT-statuuut, met feiten, cijfers en grafieken, markeerden het begin van onze opbouw van persrelaties. Door deze kick-off kunnen wij vandaag snel opnieuw contact opnemen met journalisten die geïnteresseerd zijn in de energiesector, onder andere met de kranten L'Écho, La Libre en Le Soir en het kanaal BX1.

In januari maakten we de pers attent op de openbare raadpleging die Brugel opstartte over de nieuwe tariefmethodologie. Na onze tussenkomst verscheen er een artikel in L'Écho en werden we geïnterviewd op BX1. Le soir, La Libre en La DH publiceerden artikels en er werden parlementaire vragen gesteld over deze kwestie.

Dankzij de deelname van de journalistiek hebben we een van de belangrijkste missies van Infor GasElek kunnen vervullen: de Brusselaars en Brusselessen informeren over energie.

- Er is contact gelegd met de 19 OCMW's in Brussel en bij de overgrote meerderheid van hen worden regelmatig Infor GasElek-brochures en flyers uitgedeeld.
- Er zijn gezamenlijke acties op poten gezet met de OCMW's van Anderlecht, Elsene en Molenbeek.

- 10.000 Infor GasElek-flyers werden verspreid via de Brusselse mutualiteiten en de meeste OCMW's om de begunstigen van de Verhoogde Tegemoetkoming te informeren over het einde van het Sociaal Tarief en het belang van de juiste contractkeuze.
- Er zijn samenwerkingen opgestart met andere spelers die bij onze kerndoelstelling aansluiten: een vergadering met de Vlaamse Gemeenschapscommissie

(VGC) leidde tot de verspreiding van Infor GasElek-brochures en -flyers in 20 bibliotheken en 22 culturele centra in het Nederlandstalige netwerk.

We nemen momenteel contact op met schuldbemiddelingsdiensten, het huisvestingsnetwerk en Brusselse verenigingen die armoede en armoede binnen gezinnen bestrijden.

## 7.5 De website: eerste uithangbord en promotie voor ons onderzoek

Gezien de enorme diversiteit van onze doelgroepen heeft onze website verschillende ingangen en soorten informatie:

- Kwetsbare gezinnen, onze kerndoelgroep, moeten in één oogopslag een manier kunnen vinden om contact met ons op te nemen over hun specifieke situatie/vragen.
- Gewone Brusselaars moeten alle informatie over gas en elektriciteit in Brussel kunnen vinden.

- De Brusselaar die geïnteresseerd is in de materie van energie in Brussel en onze specifieke doelgroepen moeten op Infor GasElek kunnen rekenen als betrouwbare en onafhankelijke informatiebron.

Aan dit laatste punt is de afgelopen maanden bijzondere aandacht besteed, met de regelmatige publicatie van diepgaande artikelen over actuele gebeurtenissen of over punten die bijzondere aandacht verdienen.



## 7.6 De voorbereiding van een reclamecampagne voor het grote publiek: ons communicatieplan voor 2021-2024 tot het einde voortzetten

De laatste fase van ons communicatieplan bestond uit het ontwerp en de lancering van een reclamecampagne voor het grote publiek.

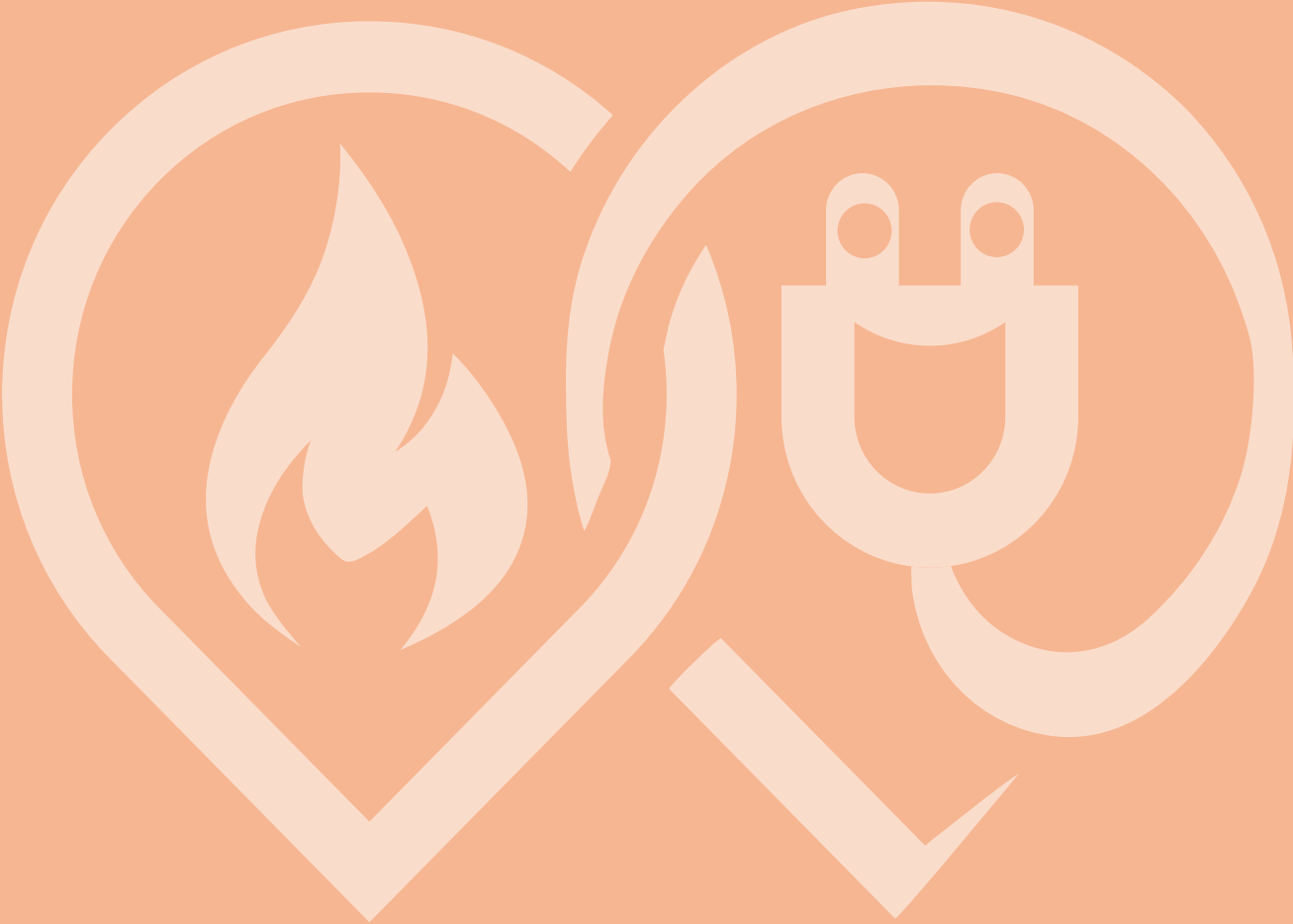
De voorbereiding en lancering is intussen afgerond, de campagne zal voornamelijk plaatsvinden tussen mei en december 2024 met:

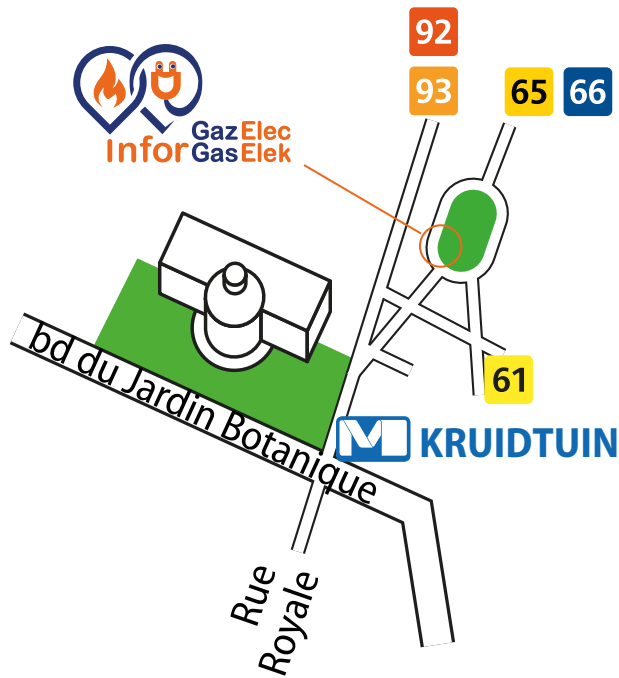
- Een reclamecampagne in het openbaar vervoer:
  - Affiches op aanplakborden van TIP gedurende 1 jaar
  - Affiches in de metrolijnen 2 en 6 gedurende 1 maand
  - Affiches in de trams die langs de halte Kruidtuin passeren gedurende 1 maand
  - Affiches op de horizontale aanplakborden gedurende twee weken, in overeenstemming met onze aanwezigheid op de respectieve markten (Abattoirs en Markt van Molenbeek.)
- Distributie in alle postbussen van de dichtbevolkte wijken van onze kerndoelgroep volgens de kalender van de meteropnamemaanden van Sibelga.
- Een radio- en tv-campagne op BX1 verspreid over 2 maanden



Dit zal ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen op de hoogte zijn van het bestaan van een gratis, onafhankelijke en welwillende dienstverlening voor alle vragen over de energiemarkt in Brussel.

Het jaarverslag wordt altijd vanuit twee invalshoeken geschreven: een terugblik op wat er is bereikt en een vooruitblik op wat er nog moet gebeuren! In afwachting van de feedback van deze campagne richten we onze blik op het versterken van de relaties met belanghebbenden en het voortzetten van onze avonturen in 2025-2029!





▶ **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 |    | → <i>Kruidtuin</i>        |
| Tram  |   | → <i>Gillon</i>           |
| Bus   |  | → <i>Dwarsstraat</i>      |
| Bus   |  | → <i>Middaglijnstraat</i> |

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:

