

07 feb 2024 -08:53

Energiepremies: de federale Ombudsman vraagt om lessen te trekken uit de vele problemen die er waren bij de uitvoering van de verschillende energiemaatregelen

Tussen eind 2022 en december 2023 registreerde de federale Ombudsman iets meer dan 1.700 klachten over de energiepremies. Nooit eerder ontving hij binnen zo'n relatief korte tijdspanne zoveel klachten over eenzelfde problematiek. Er moeten lessen getrokken worden uit de vele problemen die er waren bij de uitvoering van de verschillende energiemaatregelen. Daarom maakte de federale Ombudsman een uitgebreid verslag. Hij bezorgde het onderzoeksverslag vandaag aan het Parlement. *"Beleidsmaatregelen mogen hun doel niet voorbijschieten en elke burger moet krijgen waar hij recht op heeft,"* zegt David Baele, federaal ombudsman.

Goed bedoelde maatregel leidde tot frustratie

Met de toekenning van verschillende energiepremies wilde de federale regering tegemoet komen aan de stijgende energieprijzen. Voor de meeste burgers is de toekenning van die premies vlot verlopen. De omvang van de maatregelen, de verscheidenheid aan premies en voorwaarden, organisatorische problemen binnen de FOD Economie, onduidelijkheid en onnauwkeurigheid in de wetgeving, hebben echter toch voor veel problemen gezorgd, niet in het minst voor de meest kwetsbaren in onze samenleving. Burgers moesten soms veel moeite doen om de premie te krijgen of kregen geen premie terwijl ze er wel recht op hadden. Zo zorgde een goed bedoelde maatregel voor veel frustraties bij de burger. De overheid moet beter doen om het vertrouwen van de mensen te behouden.

Nu er een einde gekomen is aan de energiemaatregelen, wil de federale Ombudsman aan de beleidsmakers een overzicht geven van de problemen die hij bij de behandeling van de klachten over de energiepremies vaststelde. Het zijn telkens signalen van waar het fout gelopen is, in de wetgeving zelf, of in de toepassing ervan. Vele problemen hadden voorkomen kunnen worden. De federale Ombudsman dringt er dan ook op aan dat de voorstellen en aandachtspunten die hij in dit verslag formuleert, onderzocht en opgevolgd zouden worden.

||
Via onze klachten capteren wij de ontevredenheid van sommige burgers. Het is een belangrijk signaal. We geven dat door aan de overheid, zodat die er iets aan kan doen en het vertrouwen kan herstellen. Dus
||
alsjeblieft, pik ons signaal op en ga ermee aan de slag.

David Baele
federaal ombudsman

Vele en uiteenlopende klachten

De federale Ombudsman heeft iets meer dan 1.700 klachten over de energiepremies ontvangen. Nooit eerder ontvingen we zoveel klachten over hetzelfde onderwerp in zo'n korte tijd.

De klachten waren zeer uiteenlopend.

De problemen waren het gevolg van onder andere organisatorische problemen bij de administratie die duizenden aanvragen en vragen om informatie kreeg.

- Sommige mensen slaagden er niet in een aanvraag in te dienen.
- Anderen konden wel een aanvraag indienen maar hadden maanden later nog geen beslissing ontvangen.
- Nog anderen kregen om onduidelijke, soms onjuiste redenen een weigeringsbeslissing.
- De Algemene Directie Energie was weinig bereikbaar en vaak niet toegankelijk, waardoor mensen geen antwoord kregen op hun vragen om informatie.
- Soms was er een probleem in de regelgeving.

Uitbetalingen van energiepremies na februari 2024 mogelijk maken

De federale Ombudsman pleit ervoor dat de FOD Economie ook nu in 2024 nog premies kan uitbetalen aan wie er recht op heeft. Het gaat om mensen waarvan de FOD vaststelt dat ze recht hebben op de premie. Ze dreigen de premie niet meer te krijgen omdat de energieleveranciers die de basispakketten moeten toekennen in principe tegen eind februari hun eindverslag aan de CREG moeten bezorgen. Dat wil zeggen dat ze daarna ook geen premies meer zullen uitbetalen. Voor de premies die de administratie zelf betaalt (de basispakketten voor wie gas afneemt via een collectieve installatie en de stookolie-, propaan- en pelletpremies) zullen de budgetten 2023 niet meer kunnen gebruikt worden, en zijn geen budgetten 2024 toegekend.

"Burgers die hun premie ten onrechte niet gekregen hebben, moeten deze alsnog kunnen krijgen," vindt David Baele.

Voorstellen en aandachtspunten voor de toekomst

De federale Ombudsman vraagt om bij toekomstige maatregelen rekening te houden met volgende aanbevelingen en adviezen.

- Geef de administratie voldoende tijd en de nodige middelen om zich voor te bereiden om de maatregelen uit te voeren.

- Besteed aandacht aan kwetsbare doelgroepen. In het geval van de energiepremies waren zij een belangrijke doelgroep; zij hadden deze premies het hardst nodig. Uiteindelijk waren zij degenen die de grootste moeite hadden om een premie te krijgen. En sommigen kregen ze helemaal niet.
- Zorg voor duidelijke en correcte informatie en regels. Er waren veel verschillende manieren om de energiepremies aan te vragen en verschillende voorwaarden om er recht op te hebben. Het was niet altijd gemakkelijk voor burgers om hun weg te vinden. Door meerdere keren te communiceren, via alle mogelijke kanalen, en ervoor te zorgen dat de informatie gemakkelijk beschikbaar is voor het publiek, kan dat opgelost worden.

De federale Ombudsman
<http://www.federaalombudsman.be>

Herlinde Martens
Communicatie NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be