



PROJECTOPROEP 2024 - 2029

INFORMATIECENTRUM VOOR AFNEMERS VAN GAS EN ELEKTRICITEIT

Algemene voorstelling, voorwaarden en reglement

1. CONTEXT

Sinds de liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Gewest op 1 januari 2007, is de verhouding tussen de afnemers en hun energieleverancier(s) sterk veranderd. De afnemers zijn klanten geworden van onafhankelijke leveranciers.

Hierdoor is er een nieuwe, contractuele relatie ontstaan tussen ondernemingen die diensten aanbieden voor bepaalde prijzen, en klanten die moeten vergelijken, de concurrentie uitspelen en voor een (of meerdere) leverancier(s) kiezen. Deze werkwijze is evenwel niet voor iedereen weggelegd.

Een deel van het publiek, met name de kansengroepen, beschikt namelijk niet over de informatie, noch de capaciteiten om voordeel te halen uit de mogelijkheden die voortkomen uit de vrijmaking van de markt en de diversiteit van het aanbod. De zeldzame onthaaldiensten van de leveranciers, de moeilijke toegang voor de afnemers tot callcenters die een duidelijk en individueel antwoord kunnen geven op hun vragen, de onwetendheid over de sociale tarieven, de bedrieglijke verkooptechnieken, etc. brengen negatieve gevolgen teweeg, en niet in het minst voor deze kansengroepen.

Een beroep kunnen doen op een hulpdienst naar keuze en op een individuele begeleiding is een noodzaak geworden.

Het bestaan van dit type van informatiedienst is trouwens opgelegd door de richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en voor de interne gasmarkt die respectievelijk in de artikelen 3, §12 en 3, §9 bepalen: *“Elke lidstaat voorziet in één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil. [...]”*.

Deze Europese richtlijn werd omgezet in Brussels recht via artikel 33bis van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de elektriciteitsordonnantie), die de belangrijkste opdrachten van het Informatiecentrum vastlegt.

Het arrest van 27 februari 2014 van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van het informatiecentrum voor afnemers van gas en elektriciteit voert dat artikel 33bis uit, en bepaalt de modaliteiten van deze projectoproep die tot de selectie van de organisator van het voornoemde centrum moet leiden.

2. ALGEMENE DOELSTELLINGEN

Overeenkomstig artikel 33bis van de elektriciteitsordonnantie verstrekt het Informatiecentrum objectieve en kosteloze informatie en advies aan de Brusselse afnemers van gas en/of elektriciteit, en wordt daarbij bijzondere aandacht besteed aan de kansengroepen, dat wil zeggen personen die omwille van hun culturele, relationele, financiële achtergrond en om gezondheidsredenen niet in de mogelijkheid verkeren om zich een gemakkelijke toegang te verschaffen tot de informatie of de technologie die nodig is om zich te verdedigen op een concurrentiële markt die voortvloeit uit de vrijmaking van de markten.

Bovendien wordt ook juridisch advies en begeleiding geboden met betrekking tot de toegang tot energie.

De gebruikers van het Informatiecentrum zijn alle personen die een beroep doen op dat Centrum in het kader van zijn bijzondere opdrachten.

Bijzondere opdrachten:

1° Individueel en collectief informeren en verdedigen van de Brusselse gas- en elektriciteitsafnemers, met bijzondere aandacht voor de kansengroepen, zonder de plaats in te nemen van BRUGEL die reeds bepaalde opdrachten op dat vlak uitvoert;

2° Fysiek begeleiden van personen die dat wensen bij het ondernemen van de administratieve stappen voor toegang tot energie in het kader van de liberalisering van de markt, meer bepaald aan residentiële afnemers objectief advies verstrekken over de keuze van de beste gas en/of elektriciteitsleverancier naargelang van de situatie van de persoon;

3° Toegang bieden tot informatie, advies en juridische begeleiding op het vlak van de toegang tot energievoorziening, met bijzondere aandacht voor de kansengroepen;

4° Ontwikkelen en onderhouden van een netwerk van partners die actief zijn op dat vlak, en een samenwerking met hen tot stand brengen;

5° Verzamelen en analyseren van de gegevens over de toegang tot energievoorziening in het kader van de liberalisering bij de kansengroepen en de partners;

6° Opmaken van activiteitenverslagen en analyses in verband met zijn opdrachten.

Bij de uitvoering van zijn bijzondere opdrachten is het Informatiecentrum als enige verantwoordelijk voor de aangeboden diensten, de modaliteiten van zijn organisatie, de informatie, de verstrekte adviezen, de analyses en de acties die het onderneemt. Meer bepaald in het kader van zijn opdracht van juridische adviesverlening handelt de dienst onafhankelijk van de overheid.

De adviesverstrekking en de begeleiding geschieden overeenkomstig de wetgevende en reglementaire bepalingen, de deontologie, in alle objectiviteit en binnen de voorgeschreven grenzen.

Het Informatiecentrum dient zich strikt te houden aan het beroepsgeheim betreffende de persoonsgegevens van zijn gebruikers.

3. KANDIDATEN VOOR DE PROJECTOPROEP

Deze projectoproep richt zich tot alle natuurlijke personen en rechtspersonen.

4. SELECTIE VAN DE KANDIDATUREN

4.1. ONTVANKELIJKHEIDSCRITERIA

De kandidaat dient te voldoen aan de volgende kwaliteitsvoorwaarden:

- Minstens één jaar actief zijn op het vlak van de verdediging van de consumenten en/of de toegang tot gas- en elektriciteitsvoorziening in de vijf jaar voorafgaand aan de kandidaatstelling ;
- Onafhankelijk zijn van de energieleveranciers en/of energieproducenten (een verklaring op eer bezorgen);
- Beschikken over voldoende en gekwalificeerd personeel om de opdrachten van het Informatiecentrum uit te voeren ;
- Blijk hebben gegeven van een afdoende hoogwaardige dienstverlening tijdens de voorgaande activiteit (via gevalideerde activiteitenverslagen) ;

- De opdrachten kunnen uitvoeren op een voldoende grote oppervlakte van het grondgebied van het Gewest, en over de nodige infrastructuur beschikken om het publiek te ontvangen ;
- Zich ertoe verbinden om een afzonderlijke analytische boekhouding voor het Informatiecentrum bij te houden (voor elke uitgavenpost moet duidelijk zijn hoeveel met deze subsidie wordt gefinancierd) ;
- Ontwikkelen van een vijfjaarlijks actieprogramma, met de belangrijkste doelstellingen.

4.2. SELECTIECRITERIA

De kandidaturen worden geselecteerd op basis van de volgende 5 selectiecriteria:

- de voorlopige begroting voorgesteld door de kandidaat - **25%**
- de kwaliteit van de voorgestelde diensten en met name: overeenstemming van het voorgestelde project met de doelstellingen van de opdracht, de samenstelling, het competentieniveau en het op peil houden van de kennis van het team,... - **20%**
- het beheer van het project, met andere woorden de kwaliteit van de organisatie van de taken en het team, de planning daarvan en de middelen die worden aangewend om een correct verloop te garanderen, de rapportering, de evaluatiemethodologie voor de geleverde diensten, reactietijd voor het publiek, de rapportering,... - **20%**
- de beschikbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid van het Informatiecentrum: uurrooster van de permanentiedienst, inplanting van de lokalen, terbeschikkingstelling van een efficiënte en regelmatig bijgewerkte internetsite, gerichte communicatieacties per doelgroep (taal, berichten),.... - **20%**
- de partnerstrategie met de andere institutionele en associatieve actoren die actief zijn in de sociale energiesector: Brugel, Sibelga, gemeenten, OCMW's, sociale diensten, Homegrade, Netwerk Wonen, sociale-economie bedrijven,... - **15%**

4.3. SELECTIEMODALITEITEN

De kandidatuuressen moeten worden ingediend bij het Kabinet van de Minister die belast is met Energie en Leefmilieu Brussel, en moeten de hierna beschreven procedure volgen:

1° Administratief onderzoek van het dossier betreffende de ontvankelijkheid van de kandidatuur;

2° Onderzoek van de inhoud van het dossier op basis van de selectiecriteria;

3° Beoordeling van de dossiers met betrekking tot de selectiecriteria door een jury die bestaat uit:

- 1 vertegenwoordiger van het kabinet van de Minister ;
- 2 vertegenwoordigers van Leefmilieu Brussel ;
- 1 vertegenwoordiger van Brugel ;
- 1 deskundige die door de Minister wordt aangesteld op basis van zijn ervaring op het vlak van de liberalisering van de energiemarkten en de begeleiding van gezinnen.

De juryleden mogen geen rechtstreekse band of enige gezagsverhouding hebben met een van de ingediende kandidaturen.

De jury formuleert een gemotiveerd voorstel voor de selectie van de kandidaturen.

De Minister belast met Energie stelt de selectie van de kandidaturen voor aan de Regering.

Zodra de Regering heeft beslist, deelt de Minister het resultaat mee aan de kandidaten die een kandidatuur dossier hebben ingediend.

OPMERKING:

De jury verbindt zich ertoe haar beoordeling te motiveren. Die beoordeling wordt ter informatie overgemaakt aan de kandidaat. Er is geen bezwaarprocedure of mogelijkheid tot beroep voorzien, behalve die voorzien door de wet, tegen de eindbeslissing van de Regering met betrekking tot de selectie van de projecten en het bedrag van de daaraan gekoppelde toelagen.

5. INDIENEN VAN DE KANDIDATUREN

Het kandidatuur dossier wordt **uiterlijk op 28/08/2023** in elektronische vorm afgegeven aan Leefmilieu Brussel, ter attentie van Bénédicte Rans – brans@environnement.brussels.

Een elektronische kopie kan ook worden gestuurd naar het kabinet van de Minister belast met Energie, ter attentie van Julien Simon – jsimon@gov.brussels.

Het dossier bevat de volgende elementen:

- het volledig ingevulde en ondertekende toelageformulier <https://leefmilieu.brussels/pro/diensten-en-aanvragen/premies-en-financiele-steun/gerichte-subsidie> ;
- de beschrijving van de diensten die tijdens de voorgaande activiteit werden verstrekt ;
- het bewijs van onafhankelijkheid ten opzichte van energieleveranciers en/of energieproducenten (verklaring op eer) ;
- de lijst met het personeel dat wordt ingezet voor de opdrachten van het Informatiecentrum, samen met hun cv, indien die gekend zijn op het ogenblik dat het dossier wordt overgemaakt zo niet een lijst met de profielen die zullen worden ingezet, het geplande of geschatte jaarlijkse opleidingsplan;
- het bewijs dat de kandidaat de opdrachten kan uitvoeren op een voldoende groot deel van het grondgebied van het Gewest, en over de nodige infrastructuur beschikt om het publiek te ontvangen ;
- de balansen en rekeningen van het laatste boekjaar waarvoor die beschikbaar zijn ;
- de laatste versie van de statuten bekendgemaakt in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad ;
- het jaarlijkse actieprogramma voor het Informatiecentrum ;
- de jaarlijkse voorlopige begroting voor het Informatiecentrum ;
- een opmerking met betrekking tot de organisatie van de dienst: planning en taakverdeling, bezettingsgraad van het team, systeem voor het evalueren van de kwaliteit van de diensten en rapportage;
- een communicatieplan en een opmerking over de partnerstrategie.

Binnen de tien werkdagen volgend op de ontvangst van zijn kandidatuur dossier ontvangt de kandidaat een ontvangstbewijs van het volledig of onvolledig verklaarde dossier.

Als het dossier onvolledig is, wordt aan de kandidaat meegedeeld welke documenten en inlichtingen nog ontbreken. Binnen de tien werkdagen volgend op de ontvangst van de ontbrekende documenten wordt een ontvangstbewijs van het volledig of onvolledig verklaarde dossier verstuurd. Als het dossier onvolledig blijft, wordt het uit de procedure gesloten.

De Minister neemt een beslissing op basis van de elementen in de volledig verklaarde dossiers.

6. FINANCIËLE MODALITEITEN

Het Informatiecentrum wordt georganiseerd door middel van een jaarlijkse toelage. Het bedrag van de jaarlijkse subsidie is afhankelijk van de begroting voorgesteld door de kandidaat enerzijds en de beschikbare gewestbegroting anderzijds.

Zodra de Regering een beslissing heeft genomen over de selectie van de kandidaat, gaat de Minister over tot de handelingen die tot de subsidiëring leiden.

De eerste schijf van 60% van de toelage wordt gestort bij de bekendmaking van de budgettaire vastlegging van de toelage door Leefmilieu Brussel. Het saldo wordt in 2 schijven van elk 30% betaald en een laatste schijf van 10%.

Ingeval de kandidaat in aanmerking komt voor andere types van financiering, mogen die er niet toe leiden dat zijn beheersautonomie als instelling gesubsidieerd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in enige mate in het gedrang komt.

7. DUUR VAN HET PARTNERSCHAP

De kandidaat die na afloop van de procedure geselecteerd wordt, is dat voor de termijn van 5 jaar. Dat houdt niet in dat de begunstigde onvoorwaardelijk recht heeft op de toekenning van deze toelage, welke jaarlijks herzien en hernieuwd zal worden.

In de jaarlijkse subsidieaanvraag zal een gedetailleerd jaarprogramma van de activiteiten van het Informatiecentrum worden opgenomen.

8. CONTROLE

Leefmilieu Brussel controleert de uitgaven van het Informatiecentrum.

Leefmilieu Brussel controleert de activiteiten van het Informatiecentrum, door een opvolgingscomité op te richten met de volgende opdrachten:

1° De uitvoering van de opdrachten van het Informatiecentrum controleren;

2° De problemen betreffende de uitvoering van de opdrachten van het Informatiecentrum identificeren en oplossen;

3° Beraadslagen over de activiteitenverslagen en de evaluaties van de uitvoering van het actieprogramma voorbereiden.

Het Opvolgingscomité bestaat uit:

- 1 vertegenwoordiger van de gesubsidieerde persoon;
- 1 vertegenwoordiger van de Minister;
- 2 vertegenwoordigers van Leefmilieu Brussel

9. VOOR ALLE INFORMATIE

Bénédicte Rans, brans@environnement.brussels

Leefmilieu Brussel

Afdeling Energie, lucht, klimaat en duurzame gebouwen

Departement Duurzame gebouwen – Begeleiding van particulieren

Havenlaan 86C/3000, 1000 Brussel