

jaarverslag '12

Inhoudsopgave

1. Missie, visie en werking VREG	7
1.1. Missie, visie en waarden.....	7
1.2. Taken en bevoegdheden.....	7
1.3. Doelstellingen.....	8
1.4. Organisatiestructuur	9
2. Personeel.....	11
2.1. Aantal personeelsleden	11
2.2. Organogram.....	11
3. Financiën	12
3.1. Financieel verslag	12
3.1.1. Balans.....	12
3.1.2. Resultatenrekening	13
3.1.3. Resultaatverwerking.....	13
3.2. Analytische versleuteling middelen 2012 over organisatiedoelstellingen.....	14
4. Uitvoering van de strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan 2012.....	16
4.1. Bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking.....	16
4.1.1. Duidelijke marktregels en goed marktmodel	16
4.1.1.1. Opvolging Atrias – MIG 6.....	16
4.1.1.2. Opvolging UMIX/Atrias (huidige marktmodel) en opvolging uitwerking nieuwe marktprocessen binnen Atrias.....	16
4.1.1.3. Monitoring van de kwaliteit en de tijdigheid van de uitgewisselde data door UMIX/Atrias.....	17
4.1.1.4. Organisatie van overleg binnen de werkgroep 'Markt' van beleidsplatform slimme netten rond slimme meters en impact op de markt, de rollen in de markt en de consument.....	17
4.1.1.5. Actieve deelname aan de ENOVER werkgroep slimme meters	17
4.1.1.6. Opstellen van een apart marktreglement	18
4.1.1.7. Uitwerking van een noodleveranciersregeling.....	18
4.1.2. Betrouwbare en bekwame leveranciers	18
4.1.2.1. Voeren van intakegesprekken met nieuwe leveranciers	18
4.1.2.2. Beoordeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest	18
4.1.2.3. Controle van de professionele betrouwbaarheid en financiële, technische en operationele capaciteit van de vergunde energieleveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest.....	19
4.1.2.4. Het opzetten van een nieuw mechanisme ter controle van de handels- en balanceringsvereisten	19
4.1.2.5. Het uitwerken van een voorstel ter afschaffing van de vereiste van een leveringsvergunning in het Vlaams Gewest.....	19
4.1.3. Controle op de naleving van de openbaardienstverplichtingen	20
4.1.3.1. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmte-krachtbesparing.....	20

4.1.3.2. Controle op de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit aan eindafnemers in het Vlaamse Gewest ("fuelmix")	20
4.1.3.3. Controle van de voorlegging van garanties van oorsprong als bewijs van de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK	20
4.1.3.4. Controle op de toepassing van de sociale openbaredienstverplichtingen	21
4.1.3.5. Controle op de aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad voor aardgas	21
4.1.3.6. Toezicht op de naleving van de opkoopverplichting van de netbeheerders van certificaten tegen minimumprijs en controle op de transparantie en de regulariteit van de verkoop van de groenestroomcertificaten en warmte-kranchcertificaten door de distributienetbeheerder	21
4.1.3.7. Toezicht op de solidarisering door de netbeheerders van de inkoopverplichting inzake minimumsteun	22
4.1.4. Efficiënte en transparante markt in steuncertificaten en de garanties van oorsprong	22
4.1.4.1. Het faciliteren van de bilaterale verkoop van certificaten in de VREG-certificatendatabank....	22
4.1.4.2. Het faciliteren van de anonieme verkoop van certificaten en de publicatie van de relevante informatie op de website	23
4.1.4.3. Het faciliteren van de bilaterale verkoop van garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest en de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van en naar het Vlaams Gewest	23
4.1.4.4. Publicatie van maandelijkse statistieken inzake de markt in GSC, WKC en garanties van oorsprong	23
4.1.4.5. Brengen van transparantie in de kostprijs gedragen door de eindafnemers voor het voldoen aan de quotumverplichtingen inzake groene stroom en WKK.....	24
4.2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot verbruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net"	24
4.2.1. Regulering van het netbeheer.....	24
4.2.1.1. Opstellen en actueel houden van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit	24
4.2.1.2. Opstellen en actueel houden van het Technisch Reglement Distributie Gas.....	24
4.2.1.3. Opstellen Technisch Reglement Plaatselijk Vervoernet Elektriciteit	24
4.2.1.4. Jaarlijkse vastlegging SLP's elektriciteit.....	25
4.2.1.5. Jaarlijkse vastlegging SLP's gas.....	25
4.2.1.6. Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van directe lijnen, leidingen en gesloten distributienetten	25
4.2.1.7. Behandelingskader opstellen en toepassen voor behandeling dossiers directe lijnen, leidingen en gesloten distributienetten	26
4.2.1.8. Uitwerken voorstel tot betere regeling aansprakelijkheidsregeling netbeheerders.....	26
4.2.2. Toezicht op de netbeheerders.....	26
4.2.2.1. Beoordelen van de investeringsplannen elektriciteit.....	26
4.2.2.2. Beoordelen van de investeringsplannen gas.....	27
4.2.2.3. Toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse elektriciteitsnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de elektriciteitsnetbeheerders ten opzichte van elkaar	27
4.2.2.4. Toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse aardgasnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de aardgas netbeheerders ten opzichte van elkaar	28
4.2.2.5. Toezicht op de naleving van de voorwaarden opgelegd aan de netbeheerders en hun werkmaatschappijen (oa. inzake onafhankelijkheid, ...).....	28
4.2.3. Ombouw van het bestaande net naar een "slim" net.....	28

4.2.3.1. Organisatie vergaderingen van het beleidsplatform slimme netten voor overleg belanghebbenden over slimme netten/meters voor opvolging projecten, kennisdeling,...	28
4.2.3.2. Gebruik model kosten-batenanalyse slimme meters voor evaluatie beleidskeuzes	29
4.2.3.3. Opvolging proefproject Slimgemeten	29
4.2.3.4. Opvolging evolutie indicatoren slimme netten	29
4.2.3.5. Congestiebeheer op middenspanning: uitwerking principes	29
4.2.3.6. Oplossing uitwerken voor spanningsproblematiek op laagspanning	29
4.2.3.7. Vervoltraject studie onthaalcapaciteit: slim investerings- en aansluitingsbeleid	30
4.2.3.8. Overmaken advies aan minister in verband met de noodzakelijke wetgevende teksten of wijzigingen in het kader van de invoering van slimme meters en/of de proefprojecten ter zake	30
4.3. De VREG wil het kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en deze kennis ten dienste stellen van de actoren op de Vlaamse energiemarkt enerzijds en de Vlaamse overheid bij de bepaling van haar energiebeleid anderzijds	30
4.3.1. Markt- en beleidsmonitoring	30
4.3.1.1. Publicatie van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt	30
4.3.1.2. Monitoring en analyse van de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaamse Gewest	31
4.3.1.3. Publicatie marktrapport	31
4.3.1.4. Monitoring van de beleidseffecten en –indicatoren m.b.t. de Vlaamse elektriciteit- en gasmarkt	31
4.3.1.5. Overmaking van input VREG voor monitoring uitvoering VIA	31
4.3.1.6. Opvolging van het resultaat van de monitoring van de indicatoren en normen met betrekking tot de uitvoering van het Pact 2020	32
4.3.1.7. Opvolgen van de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid ("sociaal marktrapport")	32
4.3.1.8. Publicatie van het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest	32
4.3.1.9. Uitvoeren van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen m.b.t. de elektriciteits- en gasmarkt	32
4.3.1.10. Monitoring van de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke afnemers en kleine industriële afnemers in het Vlaams Gewest	33
4.3.1.11. Overmaking van de noodzakelijke gegevens aan de FOD economie m.b.t. de energieprijzen voor huishoudelijke afnemers	33
4.3.2. Kennisopbouw over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de electriciteits- en gasmarkt	34
4.3.2.1. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits-en gasmarkt in de andere gewesten en op federaal niveau door de informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Belgische energieregulatoren door deelname aan het forum van Belgische regulatoren	34
4.3.2.2. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits-en gasmarkt in de andere Europese landen door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese regulatoren, via deelname aan het CEER-overleg	34
4.3.2.3. Deelname aan overleg binnen AIB (Association of Issuing Bodies) van garanties van oorsprong in Europa	35
4.3.2.4. Kennisopbouw en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot de distributienettarieven	35
4.3.2.5. Kennisopbouw en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot de steunverlening aan projecten inzake groene warmte, restwarmte en biomethaan-injectie	35

4.3.3. Advisering en signalisering	36
4.3.3.1. Advisering m.b.t. ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de minister met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving ..	36
4.3.3.2. Op verzoek van de minister opleveren van inhoudelijke input voor beleidsdossiers voor zover deze handelen over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt.....	36
4.3.3.3. Opvolgen wetgevende initiatieven ter wijziging van het certificatenstelsel.....	37
4.3.3.4. Opvolgen wetgevende initiatieven ter wijziging van de sociale openbaardienstverplichtingen en de maatregel van de gratis kWh	37
4.3.3.5. Verbetering fuelmix methodologie en opmaak advies voor minister	38
4.4. De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. Hij wil een aanspreekpunt zijn voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen over en problemen in de Vlaamse energiemarkt zodat deze een bevredigend antwoord of oplossing kan worden bezorgd	38
4.4.1. Informatieverlening.....	38
4.4.1.1. Aanbieden van een actuele website met voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en de mogelijkheden hierin	38
4.4.1.2. Aanbieden en up to date houden van de V-test.....	38
4.4.1.3. Aanbieden van een actuele vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest	38
4.4.1.4. Verder promoten van de website van de VREG, de V-test en de dienstverlening van de VREG in het algemeen	39
4.4.1.5. Maandelijks informatieverlening via nieuwsbrieven naar specifieke doelgroepen particulieren, bedrijven, sector en sector zonnepanelen	39
4.4.1.6. Specifiek traject opzetten rond betere informatieverlening van sociaal zwakkere doelgroepen	40
4.4.1.7. Grondige update van de V-test, met meer details en aanpassing aan (bepaalde) ontwerp-aanbevelingen van Europese regulatoren CEER	40
4.4.1.8. Bekendmaken van de mogelijkheid van de "groencheck" op de website van de VREG	40
4.4.1.9. Energiepakket jongeren.....	40
4.4.2. Behandeling van vragen en klachten	41
4.4.2.1. Tijdige en correcte behandeling van vragen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt.....	41
4.4.2.2. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt	41
4.4.2.3. Organiseren van een goede samenwerking tussen de VREG en de federale ombudsdienst voor energie.....	43
4.4.2.4. Behandelen van geschillen van afnemers tegen hun netbeheerder	43
4.4.2.5. Opmaak van een behandelingskader en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot de beslechting van geschillen tegen netbeheerders.....	44
4.5. De VREG waarborgt de herkomst van milieuvriendelijke stroom. Ze verstrekt de producenten van milieuvriendelijke stroom de decretaal bepaalde certificaten en garanties op een transparante, niet-discriminatoire en klantgerichte wijze, zodat de Vlaamse energieverbruikers en de Vlaamse overheid zeker kunnen zijn dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijke elektriciteit is	44
4.5.1. Tijdige en correcte toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong	44
4.5.1.1. Beoordeling van alle aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier	44

4.5.1.2. Tijdige en correcte maandelijkse toekenning van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten aan installaties waarvan de aanvraag door de VREG werd goedgekeurd	47
4.5.1.3. Snelle verhelping van alle schriftelijke, terecht klachten over de niet-tijdige toekenning van certificaten.....	48
4.5.1.4. Ontwikkeling online-aanvraagformulier voor grote PV-installaties, met automatische controle van de aanvraag en verschuiving van de controle van het AREI-keuringsverslag naar de netbeheerders	48
4.5.1.5. Automatisering van de toekenning van groenestroomcertificaten aan wind- en waterkrachtinstallaties door de automatische verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders ter zake	49
4.5.1.6. Snellere behandeling van mails in verband met PV-dossiers.....	49
4.5.1.7. Invoering elektronisch platform voor dossierbehandeling expertisedossiers ("e-dossiers")	50
4.5.1.8. Overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerders	50
4.5.2. Kwaliteitsvolle en transparante toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong ..	51
4.5.2.1. Versterking van de controle op de isolatievoorwaarde voor kleine PV-installaties.....	51
4.5.2.2. Versterking van de controles op de gerapporteerde productiegegevens met betrekking tot de kleine PV-dossiers	51
4.5.2.3. Versterking van de controles op de correcte toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit opwekken uit biomassa en biogas door de ontwikkeling van een brandstoffendatabank...	51
4.5.2.4. Ontwikkeling van een duidelijk behandelingskader en controlekader voor de duurzaamheidscriteria opgelegd aan vloeibare biobrandstoffen	52
4.5.2.5. Publicatie en communicatie van een duidelijk behandelingskader voor complexe WKK's	52
4.5.2.6. Publicatie en communicatie van een meetcode voor hernieuwbare energie en WKK	52
4.5.2.7. Controle op gerapporteerde cijfers in expertisedossiers via controles te plaatse	52
4.6. De VREG wil zijn organisatie en werking steeds versterken, teneinde zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren	53
4.6.1. Organisatiebeheersing en – ontwikkeling	53
4.6.1.1. Oplijsting van alle afspraken met betrekking tot organisatiebeheersing in één document, met aanduiding van de afspraken inzake timing en verantwoordelijkheid.....	53
4.6.1.2. Uitvoering van een nieuwe zelfevaluatie op basis van de leidraad organisatiebeheersing	53
4.6.1.3. Implementatie nieuw competentiebeleid en nieuwe plannings- en evaluatiecyclus	53
4.6.1.4. Dilemmatrainingen organiseren in het kader van het integriteitsbeleid	53
4.6.1.5. Opmaak en uitvoering actieplan ICT-veiligheid en BCM-plannen inzake IT	53
4.6.1.6. Verbetering van het DMS.....	54
4.6.2. Meetbare efficiëntiewinsten boeken	54
4.6.2.1. Berekening van de geboekte efficiëntiewinsten en opmaak van een prognose	54
4.6.3. Gelijke kansen en diversiteit	55
4.6.3.1. Behalen van de streefcijfers: op 31/12/2012 en 31/12/2015 zijn	55
4.6.3.2. Bereiken van kansengroepen bij werving en selectie	55
4.6.3.3. Sensibiliseren van medewerkers rond het gelijke kansen en diversiteitsbeleid	57
4.6.3.4. Gelijke kansen en diversiteitsthema levend houden en inspiratie opdoen voor nieuwe acties	58
4.6.3.5. Preventieve gezondheidszorg 50+	58
4.6.3.6. Website van de VREG is toegankelijk voor iedereen	58

Voorwoord

Waar het tot voor kort “bon ton” was om te stellen dat de liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen mislukt was, zal iemand die vandaag deze bewering nog hard wil maken, moeten opboksen tegen de bewijskracht van de cijfers.

De evolutie die zich in 2012 op de energiemarkt afspeelde kende geen normaal verloop, maar was eerder een revolutie. Dit had tot gevolg dat ook de prestaties die door ons geleverd moesten worden een gelijkaardig patroon vertoonden. Ook daar spreken de cijfers voor zich.

Onder druk van de personeels- en begrotingspolitiek van de Vlaamse Regering hadden we de afgelopen jaren al belangrijke efficiëntiestappen gezet. Mee door de grondige aanpassing van het ondersteuningsbeleid voor hernieuwbare energie en warmte-krachtkoppeling zagen we ons genoodzaakt om drastische maatregelen te nemen. Vooral onder impuls van een vernieuwde Raad van Bestuur werd een intern kerntakendebat gevoerd gebaseerd op wat de Europese richtlijn voorziet als taken voor een regulator.

Focussen op de regulatoire taken was het logisch gevolg van dit denkproces. Er werd een plan uitgewerkt om een transitie op te zetten naar een nieuwe situatie. Deze houdt een verschuiving van taken buiten de VREG in. Er moet ook ruimte gecreëerd worden voor een nieuwe bevoegdheid over de distributienettarieven, waarvoor de timing van de overdracht nog niet duidelijk is.

Het is zorgwekkend vast te stellen dat er geen kader is waarbinnen een uitbreiding van de mensen en de middelen voor de VREG zonder uitstel kan goedgekeurd worden om een degelijke voorbereiding op het nieuwe takenpakket mogelijk te maken. Dit is een te belangrijke taak om niet onmiddellijk aan te pakken in plaats van vooruit te blijven schuiven. Er is immers een heel grote impact op de consument, de gemeenten en de economie in Vlaanderen. De nieuwe expertise die absoluut vereist is om deze verantwoordelijkheid te kunnen opnemen is onmogelijk op te bouwen binnen de huidige context zonder een duidelijk perspectief op korte termijn.

André Pictoel
Gedelegeerd bestuurder

1. Missie, visie en werking VREG

1.1. Missie, visie en waarden

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) werd opgericht in december 2001.

Zijn decretale **missie** is de regulering, controle en bevordering van de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest.

Hij zorgt voor een efficiënte en betrouwbare werking van de energiemarkt en ziet toe op de naleving van de correcties van de markt in duurzame en sociale zin. De VREG reguleert de distributienetten zodat deze efficiënt, toegankelijk en betrouwbaar zijn voor de afnemers en producenten. Hij stimuleert het gebruik van de mogelijkheden van de vrije markt en zorgt voor vertrouwen bij de energieverbruikers.

Als kenniscentrum van de energiemarkt verstrekt de VREG advies aan de Vlaamse overheid en voert hij een dialoog met alle actoren op de energiemarkt. Hij informeert de energieverbruiker, zowel particulier, zelfstandige, industrieel als de overheid.

Bij het realiseren van zijn missie volgt de VREG volgende **visie**:

De VREG draagt in alle onafhankelijkheid, proactief en met aandacht voor de internationale context bij aan een transparante Vlaamse energiemarkt. Hij realiseert zijn missie via open communicatie en in dialoog met de Vlaamse Overheid, de marktspelers en de energieverbruikers. Hij realiseert dit met medewerkers die zichzelf kunnen ontplooiën en met garanties voor een goede balans tussen werk en privé.

Bij de uitoefening van zijn activiteiten wil de VREG onderstaande **waarden** hanteren:

Betrokken:

- We zijn begaan met wat leeft op de elektriciteits- en gasmarkt en in onze organisatie.
- We ondernemen en ondersteunen initiatieven die de energieafnemer ten goede kunnen komen.
- We gedragen ons steeds klantvriendelijk bij onze contacten met de Vlaamse burgers en bedrijven en andere belanghebbenden en doen ons best om zo snel mogelijk een goede oplossing of correct antwoord te bezorgen.

Integer:

- We houden ons aan de geldende wetten, regels en procedures.
- We gaan zorgvuldig en verantwoord om met onze middelen.
- We zijn onafhankelijk, onpartijdig, objectief en rechtvaardig in onze handelingen.
- Wat we doen, doen we goed en we doen wat we zeggen.

Open:

- We staan steeds open voor dialoog met onze belanghebbenden.
- We hebben een open geest en moedigen creatieve en innovatieve ideeën aan.
- We communiceren transparant over wat, waarom en hoe we iets doen.
- We informeren duidelijk en eerlijk over zaken die goed en niet goed lopen.

1.2. Taken en bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van de VREG zijn terug te vinden in het Energiedecreet*.

- Het toezicht en de controle op de naleving van het Energiedecreet, het Energiebesluit* en de Technische Reglementen* (o.a. de controle op de naleving van de sociale openbardienstverplichtingen* en quotumverplichtingen en het opleggen van administratieve boetes bij niet-naleving van deze regels);

- De regulering van de toegang tot en de werking van de elektriciteits- en gasmarkt (o.a. door het opstellen van de Technische Reglementen);
- Het bemiddelen in en het beslechten van geschillen van afnemers tegen netbeheerders i.v.m. de niet-naleving van het Energiedecreet, het Energiebesluit en de Technische Reglementen;
- Het informeren van marktactoren en afnemers over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt en over de prijzen en voorwaarden die leveranciers hanteren, met inbegrip van het aanbieden of laten aanbieden van een objectieve vergelijking van de prijzen en voorwaarden van die leveranciers (V-test);
- Het opmaken van statistieken m.b.t. de elektriciteits- en gasmarkt (o.a. het jaarlijks publiceren van de sociale statistieken, de kosten van de certificatenverplichtingen, de brandstofmix per leverancier en per product, kwaliteit van dienstverlening van de netbeheerders en leveranciers, marktaandeel en switchgraad);
- De adviesverlening aan de minister* en de Vlaamse Regering met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt;
- Het uitvoeren van studies en onderzoeken met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt;
- De aanwijzing van de netbeheerders en toekenning van de toestemming aan een netbeheerder om beroep te doen op een werkmaatschappij;
- De toekenning van leveringsvergunningen;
- Het toekennen van groenestroomcertificaten* voor elektriciteit die geproduceerd wordt uit hernieuwbare energiebronnen* en het toekennen van warmte-krachtcertificaten* voor de warmte-krachtbesparing die werd gerealiseerd door gebruik te maken van warmte-kratchkoppeling*.

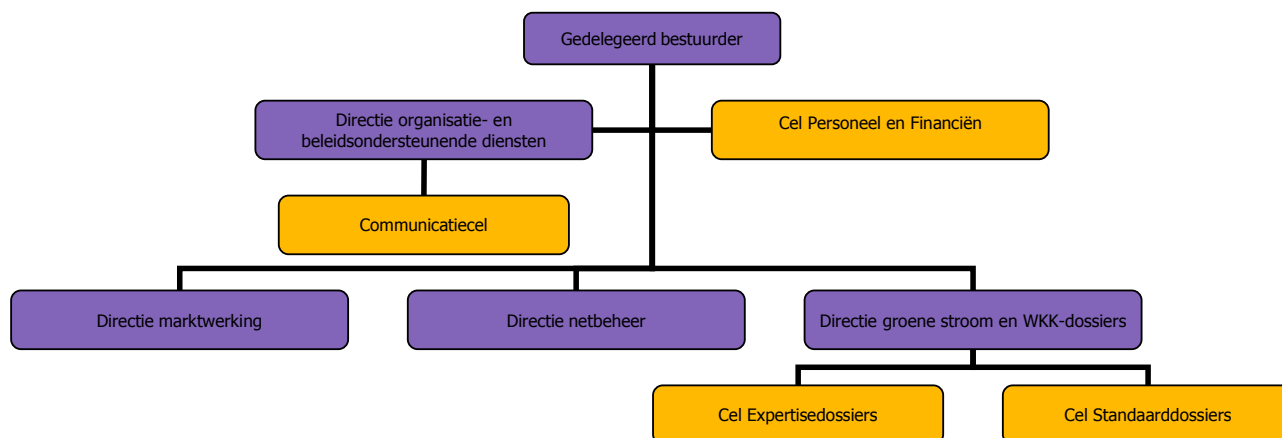
1.3. Doelstellingen

In de beheersovereenkomst 2011-2015 zijn zes strategische organisatiedoelstellingen geformuleerd, die elk verder verrijnd zijn in operationele doelstellingen:

1. De VREG wil bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking.
2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot verbruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net".
3. De VREG wil het kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en deze kennis ten dienste stellen van de actoren op de Vlaamse energiemarkt enerzijds en de Vlaamse overheid bij de bepaling van haar energiebeleid anderzijds.
4. De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. Hij wil een aanspreekpunt zijn voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen over en problemen in de Vlaamse energiemarkt zodat deze een bevredigend antwoord of oplossing kan worden bezorgd.
5. De VREG waarborgt de herkomst van milieuvriendelijke stroom. Hij verstrekt de producenten van milieuvriendelijke stroom de decretaal bepaalde certificaten en garanties op een transparante, niet-discriminatoire en klantgerichte wijze, zodat de Vlaamse energieverbruikers en de Vlaamse overheid zeker kunnen zijn dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijke elektriciteit is.
6. De VREG wil zijn organisatie en werking steeds versterken, teneinde zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren.

1.4. Organisatiestructuur

De werking van de VREG is als volgt gestructureerd:



Uitgangspunt van dit organisatiemodel is dat de kerntaken en -processen uitgevoerd worden door de directies marktwerking, netbeheer en groene stroom en WKK-dossiers. De ondersteunende en beheersprocessen worden beheerd door de directie organisatie- en beleidsondersteunende diensten en de cel personeel en financiën.

Aan het hoofd staat de **gedelegeerd bestuurder** die instaat voor de dagelijkse werking van de VREG, in samenwerking met de directieraad. De gedelegeerd bestuurder is ook de woordvoerder en onderhoudt ook de contacten met het kabinet.

De **directie organisatie- en beleidsondersteunende diensten** staat in voor:

- de organisatiebeheersing en –ontwikkeling
- de coördinatie van de beleidsvoorbereiding voor de functioneel bevoegde minister*
- de ICT-beheersing
- de interne en externe communicatie

Binnen deze directie is er een aparte **cel informatie en communicatie** die fungeert als single-point-of-entry voor de Vlaamse burgers en bedrijven die op zoek zijn naar informatie over of problemen hebben in de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. Deze cel staat ook in voor de website, de nieuwsbrief en alle andere communicatieacties en de samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie.

Onder directe leiding van de gedelegeerd bestuurder staat de **cel personeel en financiën**. Deze cel staat in voor de begroting en financiën, de personeelsadministratie, het algemeen secretariaat, onthaal en het facilitybeheer.

De kerntaak van de **directie netbeheer** is de kennisopbouw, de regulering en de controle op het beheer van de distributienetten voor elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest, met name:

- de netinfrastructuur (koppelingen, investeringen)
- de netexploitatie:
 - de onafhankelijkheid van de netbeheerder
 - de dienstverlening van de netbeheerder aan de afnemer (uitvoering aansluiting, herstellingen van stroom- en gasonderbrekingen,...)
 - de dienstverlening van de netbeheerder aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas (de toegang tot de netten en het transport van energie, de datakwaliteit van meet- en aansluitingsgegevens,...)

Deze directie houdt zich specifiek bezig met:

- de aansluiting van decentrale productie op het net
- de directe lijnen en leidingen
- de slimme netten en de slimme meters (de infrastructuurgebonden aspecten hiervan)
- de private netten en de gesloten distributiesystemen
- de nettarieven (de kennisopbouw hierover, voorlopig is dit immers nog federale bevoegdheid)
- de aansluitingsgraad en aansluitbaarheidsgraad van de gasnetten

De **directie marktwerking** staat in voor de kennisopbouw, de regulering en de controle op de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt.

Deze directie houdt zich specifiek bezig met:

- het detecteren van problemen van marktpartijen en afnemers/consumenten met de huidige werking van de energiemarkt en deze problemen aanpakken met doel de marktwerking te verbeteren:
 - het toezicht op de marktorganisatie, marktprocessen, marktdrempels en de contractuele verhoudingen en communicatie tussen marktpartijen
 - de slimme meters (specifiek wat betreft de invloed van de slimme meters op de marktwerking en op de consumenten)
- consumenten helpen bij het vergelijken van het aanbod van de elektriciteits- en aardgasleveranciers:
 - het aanleveren van de inhoud voor de V-test
 - de monitoring van de dienstverlening van de leveranciers (servicecheck)
 - vergelijking van de "groenheid" van de diverse producten van iedere leverancier
- marktstatistieken analyseren en publiceren (o.a. marktaandeelen, evolutie prijzen voor huishoudelijke en kleine professionele afnemers, sociale statistieken, statistieken inzake groene stroom en WKK* en de certificatenmarkten, ...)
- faciliteren en bevorderen van de handel in groenestroomcertificaten* en warmtekrachtcertificaten* en in garanties van oorsprong*
- de controle op de correcte uitvoering van de openbaardienstverplichtingen* bij energieleveranciers en netbeheerders

De **directie groenestroom- en warmtekrachtdossiers** houdt zich bezig met het toekennen van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* en kwalitatieve warmte-krachtkoppeling* in het Vlaams Gewest.

Specifiek staat deze directie in voor:

- de behandeling van aanvragen tot toekenning van deze certificaten
- de maandelijkse toekenning van certificaten aan installaties wiens aanvraag werd goedgekeurd
- de opvolging van deze dossiers (o.a. beoordeling eventuele wijzigingen en uitbreidingen van de installatie en de impact hiervan op het aantal en/of de berekening van het aantal toe te kennen certificaten, beoordeling van de tweejaarlijkse herkeuringen van grote installaties, ...)

Deze directie wordt ingedeeld in twee cellen, met elk een eigen celhoofd:

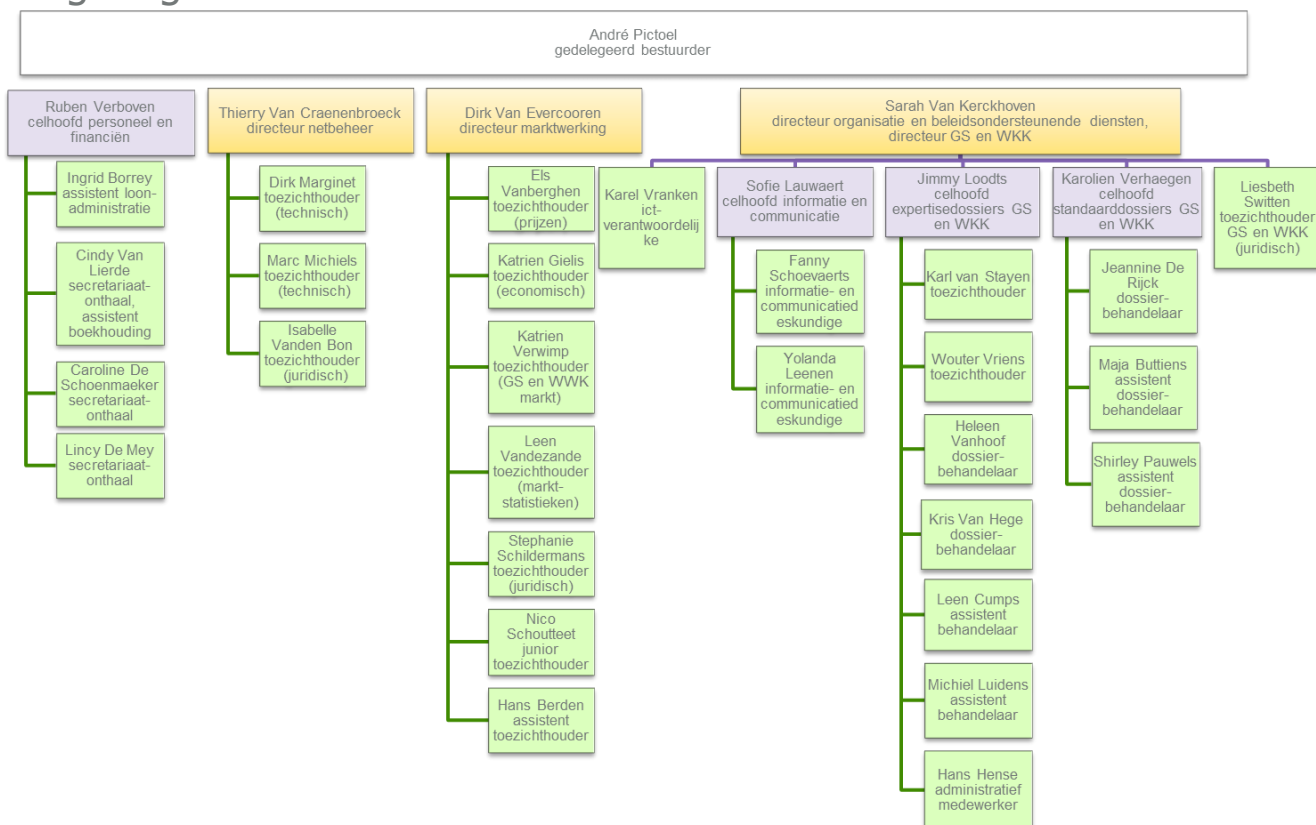
- een cel expertisedossiers waarin de expertise wordt opgebouwd en beheerd die nodig is voor de behandeling van de complexere dossiers inzake de toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten (het gaat momenteel vooral om dossiers in verband met warmtekrachtkoppeling en dossiers van productie-installaties die elektriciteit produceren uit alle hernieuwbare energiebronnen, met uitzondering van zonne-energie)
- de cel standaarddossiers houdt zich bezig met dossiers waarvan de behandeling al in grote mate werd geautomatiseerd en/of gestandaardiseerd. Het betreft vooral de installaties die elektriciteit produceren uit zonne-energie, maar ook de maandelijkse toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit produceren uit wind- en waterkracht

2. Personeel

2.1. Aantal personeelsleden

Op 31 december 2012 werkten er 33 personeelsleden bij de VREG, 14 mannen en 19 vrouwen. Ze telden voor 30,9 voltijdse equivalenten.

2.2. Organogram



3. Financiën

3.1. Financieel verslag

3.1.1. Balans

BALANS				VOL.1.
ACTIVA	codes	2012	2011	
VASTE ACTIVA		489.993	421.562	
<i>Immateriële vaste activa (+)</i>	21	175.490	75.077	
<i>Materiële vaste activa</i>	22/27	314.354	346.336	
Meubilair en materieel (+)	24	147.709	154.781	
Andere materiële vaste activa (+)	26	166.645	191.555	
<i>Financiële vaste activa</i>	28	149	149	
Andere financiële vaste activa	284/288	149	149	
VLOTTENDE ACTIVA		1.115.355	689.244	
<i>Vorderingen op ten hoogste één jaar</i>	40/41	182.962	49.615	
Handelsvorderingen (+)	40	158	145	
Overige vorderingen (+)	41	182.804	49.470	
<i>Liquide middelen (+)</i>	55/59	911.505	627.961	
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	490-491-495	20.888	11.668	
TOTAAL		1.605.348	1.110.806	
				VOL.2.
PASSIVA	codes	2012	2011	
EIGEN VERMOGEN		773.191	310.006	
<i>Overgedragen netto resultaat (of verlies) (+/-)</i>	14	627.191	310.006	
<i>Dotaties, subsidies, toelagen en soortgelijke (+)</i>	15	146.000	0	
VREEMD VERMOGEN		832.157	800.800	
<i>Schulden op ten hoogste één jaar</i>	42/48	808.163	779.566	
Financiële schulden ten opzichte van derden op ten hoogste een jaar (+)	430/439	0	0	
Handelsschulden op ten hoogste een jaar (+)	44	493.124	421.666	
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+)	45	315.039	357.900	
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	492-493-496	23.994	21.234	
TOTAAL		1.605.348	1.110.806	

3.1.2. Resultatenrekening

RESULTATENREKENING				VOL.3.
	codes	2012	2011	
OPERATIONEEL RESULTAAT		317.310	-169.468	
<i>Operationele opbrengsten</i>	70/74	4.419.590	4.172.958	
Inkomens- en kapitaaloverdrachten (+)	73	4.419.590	4.068.000	
Andere operationele opbrengsten (+)	74	0	104.958	
<i>Operationele kosten (-)</i>	60/64	-4.102.280	-4.342.426	
Diensten en diverse goederen (+)	61	1.467.570	1.489.602	
Personeelskosten (+)	62	2.515.016	2.753.004	
Afschrijvingen en waarderverminderingen op oprichtingskosten, immateriële en materiële vaste activa (+)	630	119.694	99.819	
Voorzieningen (toevoegingen, bestedingen en terugnemingen) (+/-)	633/637	0	0	
FINANCIEEL RESULTAAT		-255	181	
<i>Financiële opbrengsten</i>	75	3	0	
<i>Financiële kosten (-)</i>	65	-258	181	
UITZONDERLIJK RESULTAAT		130	0	
<i>Uitzonderlijke opbrengsten</i>	76	130	0	
<i>Uitzonderlijke kosten (-)</i>	66	0	0	
NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (voor belastingen)		317.185	-169.287	
Belastingen	67/77	0	0	
NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (na belastingen) (verlies (-))		317.185	-169.287	
TE BESTEMMEN NETTO RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR (verlies (-))		317.185	-169.287	

3.1.3. Resultaatverwerking

RESULTAATVERWERKING				VOL.4.
	codes	2012	2011	
TE BESTEMMEN WINSTSALDO		627.191	310.006	
TE VERWERKEN VERLISSALDO (-)		0	0	
<i>Te bestemmen netto resultaat van het jaar (+)</i>		317.185	0	
<i>Te verwerken verlies van het jaar (-)</i>		0	-169.287	
<i>Overgedragen netto resultaat van het vorige boekjaar (+)</i>	790	310.006	479.292	
<i>Overgedragen verlies van het vorige boekjaar (-)</i>	690	0	0	
OVER TE DRAGEN RESULTAAT				
<i>Over te dragen netto resultaat (-)</i>	693	-627.191	-310.006	
<i>Over te dragen verlies (+)</i>	793	0	0	

3.2. Analytische versleuteling middelen 2012 over organisatiedoelstellingen

	2012		
	#VTE ¹	Kostprijs ² 12 mnd	Aandeel kostprijs in totaal
SOD 1 De VREG wil bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking (SOD 1).	3,38	524.618,32	12,36%
OOD 1.1.. De VREG zorgt voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en gasmarkt correct en efficiënt te doen werken (= "marktmodel") en zij zorgt voor een aanpassing van deze regels om in te kunnen spelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	1,17	119.120,48	2,81%
OOD 1.2. De VREG zorgt ervoor dat er enkel betrouwbare en bekwame leveranciers van elektriciteit en aardgas actief zijn op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt .	0,39	39.731,54	0,94%
OOD 1.3. De VREG zorgt ervoor dat de naleving van de openbaardienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders wordt gecontroleerd	1,04	105.802,50	2,49%
OOD 1.4. De VREG bevordert de efficiëntie en transparantie van de markt in groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten (steuncertificaten) en garanties van oorsprong	0,78	259.963,80	6,13%
SOD 2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot verbruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net".	6,31	654.938,45	15,43%
OOD 2.1. De VREG zorgt ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd	2,51	255.366,37	6,02%
OOD 2.2. De VREG oefent toezicht uit op de onafhankelijkheid van de netbeheerder, de kwaliteit van diens beheer van het net en diens dienstverlening	1,73	175.564,38	4,14%
OOD. 2.3. De VREG begeleidt de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net	2,07	224.007,70	5,28%
SOD 3. De VREG wil het kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en deze kennis ten dienste stellen van de actoren op de Vlaamse energiemarkt enerzijds en de Vlaamse overheid bij de bepaling van haar energiebeleid anderzijds.	5,40	653.419,82	15,40%
OOD 3.1. De VREG zorgt voor monitoring en transparantie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest	3,77	487.336,90	11,48%
OOD 3.2. De VREG bouwt kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en gasmarkt	0,13	13.243,85	0,31%
OOD 3.3. De VREG zorgt voor advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt	1,50	152.839,08	3,60%
SOD 4 De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. Zij wil een aanspreekpunt zijn voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen over en problemen in de Vlaamse energiemarkt zodat deze een bevredigend antwoord of oplossing kan worden bezorgd.	3,19	489.563,52	11,54%
OOD 4.1. De VREG informeert over de mogelijkheden van de energiemarkt	1,94	362.129,57	8,53%
OOD 4.2. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte behandeling van vragen en problemen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse energiemarkt	1,25	127.433,95	3,00%
SOD 5. De VREG waarborgt de herkomst van milieuvriendelijke stroom. Ze verstrekt de producenten van milieuvriendelijke stroom de decretaal bepaalde certificaten en garanties op een transparante, niet-discriminatoire en klantgerichte wijze, zodat de Vlaamse energieverbruikers en de Vlaamse overheid zeker kunnen zijn dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijke elektriciteit is.	11,25	1.762.019,84	41,52%
OOD 5.1. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten	8,51	1.310.931,87	30,89%
standaarddossiers	3,28	728.882,16	17,18%
expertisedossiers	5,23	582.049,71	13,72%
OOD 5.2. De VREG waarborgt de kwaliteit en transparantie bij de toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong	2,73	451.087,97	10,63%
standaarddossiers	0,94	214.314,52	5,05%
expertisedossiers	1,79	236.773,44	5,58%
SOD 6. De VREG wil haar organisatie en werking steeds versterken, teneinde haar kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren	1,37	159.143,07	3,75%
OOD 6.1. De VREG wil de maturiteit van haar organisatie verbeteren door een verbetertraject op te zetten	0,91	112.629,41	2,65%
OOD 6.2. De VREG wil meetbare efficiëntiewinsten bij de uitvoering van haar kerntaken door een verbetertraject op te zetten	0,46	46.513,66	1,10%
Totaal	30,90	4.243.703,02	100,00%
1. #VTE is inclusief tijdelijken op jaarbasis			
2. Kostprijs = geboekte kosten (personeel, werking en afschrijvingskost)			

Deze tabel geeft een overzicht voor 2012 waarbij de uitgaven werden versleuteld op basis van de strategische (SOD) en operationele (OOD) organisatiedoelstellingen uit de beheersovereenkomst 2011 – 2015.

De totale versleutelde uitgaven voor het boekjaar 2012 bedragen 4.244.000 euro. Hiervan gaat 2.650.000 euro (63%) naar personeel, 1.474.000 euro (35%) naar werking en 120.000 euro (3%) naar afschrijvingen.

Vaststellingen:

- De inzet van de VREG voor zijn "harde" reguleringstaken of kerntaken (SOD 1 – toezien op marktwerking, SOD 2 – regulering netbeheer en SOD 3 – kenniscentrum zijn) komt neer op iets meer dan 43% van de middelen in 2012
- Meer dan 41% van de middelen gaan naar SOD 5 - toekenning groenestroom – en WKK-certificaten. In 2012 werd ook bewust ingezet op de transitie- en automatisatieprojecten met betrekking tot de dossierbehandeling
- Bijna 12% van de middelen wordt ingezet voor informatieverlening en klachtenbehandeling (SOD 4)
- De inzet van middelen voor slimme meters en slimme netten (sleutelproject ViA* en deel van SOD2) is al bij al nog beperkt (5% van de middelen)

4. Uitvoering van de strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan 2012

4.1. Bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking

4.1.1. Duidelijke marktregels en goed marktmodel

4.1.1.1. Opgvolging Atrias – MIG 6

Eind 2010 kwamen de besprekingen rond de verdere evolutie van het marktmodel en de werking van de energiemarkt tot concrete resultaten. Deze gesprekken werden gevoerd tussen de federatie van de netbeheerders Synergrid* en van de energieleveranciers Febeg* met het oog op het realiseren van een Central Clearing House (CCH). Een CCH is een informatiekrispunt-databank voor de energiemarkt, dat in de toekomst moet instaan voor de ondersteuning van de marktprocessen op de elektriciteits- en aardgasmarkt en dat op supra-regionale schaal zal opereren. Er werd een juridische entiteit opgericht, Atrias*, die als basis van het nieuwe Central Clearing House fungeert.

Er werd een principeakkoord bereikt over de invoering van een nieuwe versie van het protocol voor het berichtenverkeer voor de energiemarkt, de Utility Message Implementation Guide (UMIG*). In de loop van 2012 werd hiermee gestart (zie 4.1.1.2). De discussies verlopen op 3 niveaus: technische werkgroepen (waaraan de VREG niet deelneemt), de Stuurgroep MIG 6 en het Comité MIG 6. Aan de Stuurgroep en het Comité MIG 6 neemt de VREG wel deel. In deze 2 fora worden de bereikte resultaten in de technische werkgroepen gevalideerd of bijgestuurd.

4.1.1.2. Opgvolging UMIX/Atrias (huidige marktmodel) en opvolging uitwerking nieuwe marktprocessen binnen Atrias

In de loop van 2012 werd de discussie opgestart over een volledig nieuwe communicatiestandaard voor het uitvoeren van de marktprocessen, zoals een leverancierswissel, een klantenverhuis, het doorgeven van meterdata na een opname of op basis van een schatting door de netbeheerder,... Deze nieuwe standaard wordt als "MIG 6" aangeduid. Deze versie zou naar verwachting midden 2015 operationeel moeten worden, maar ondertussen is de streefdatum voor invoering van MIG6 verschoven naar midden 2016. Dit moet de nodige tijd laten om besprekingen te voeren over de eenvoudiger en daardoor minder foutgevoelige en efficiëntere marktprocessen enerzijds en om de infrastructuur van het CCH te bouwen anderzijds. De VREG heeft expliciet gevraagd om de draagwijdte van de marktfaciliterende processen uit te breiden, zodat de klant beter bediend zal worden.

In de loop van 2012 heeft Atrias* de rol van UMIX* overgenomen wat de uitvoering van de marktprocessen op basis van de MIG 4.03 betreft. Voor wat betreft de verdere ontwikkeling van deze communicatiestandaard voor marktprocessen worden de regionale energieregulators betrokken bij de werking van de 'Stuurgroep Operations' van Atrias op een ad hoc basis.

4.1.1.3. Monitoring van de kwaliteit en de tijdigheid van de uitgewisselde data door UMIX/Atrias

De VREG ziet een belangrijke rol weggelegd voor Atrias* in het monitoren van de kwaliteit, de tijdigheid en de volledigheid van de data die tussen de marktpartijen worden uitgewisseld in het kader van de werking van de elektriciteits- en gasmarkten.

In de loop van 2012 werden de discussies opgestart, in overleg met de regionale energieregulatoren over de toekomstige rol die Atrias hierin zal opnemen.

4.1.1.4. Organisatie van overleg binnen de werkgroep 'Markt' van beleidsplatform slimme netten rond slimme meters en impact op de markt, de rollen in de markt en de consument

Het is onze taak om de minister* en de Vlaamse Regering te adviseren over een mogelijke invoering van slimme meters en over de ombouw van het bestaande net naar een "slim" net. De VREG besliste daarom in 2010 om voor alle belanghebbenden een beleidsplatform op te starten. Dit is hét discussieforum bij uitstek om kennis over dit onderwerp op te bouwen en te delen. Het is een uitgelezen kanaal om alle initiatieven in Vlaanderen op te volgen en om te debatteren over de voor- en nadelen en alle mogelijke aspecten van een eventuele invoering van slimme meters.

Nadat in 2011 intensief gewerkt was aan de voorbereiding van heel wat [adviezen](#) en [rapporten](#) over slimme meters en slimme netten, kreeg de werkgroep Markt in 2012 een andere focus. De werkgroep zette zijn werkzaamheden voort rond volgende punten:

- het beschermen van de privacy;
- het verder uitdiepen van de consumentenaspecten met het oog op het voorbereiden van eventuele nieuwe wetgeving terzake;
- het opvolgen van de ontwikkelingen in de andere EU-landen.

In de loop van 2012 werden de werkzaamheden in de werkgroep geleidelijk aan verdrongen door andere prioriteiten. De geplande vergaderingen in het najaar werden gedeeltelijk geannuleerd. Dit had echter geen directe impact op de uitvoering van de verantwoordelijkheden en taken van de VREG.

Door de beslissing van de Vlaamse Regering om voorlopig geen uitrol van slimme meters uit te laten voeren in afwachting van de resultaten van de proefprojecten die de netbeheerders uitvoeren, was - en is - de nood aan stakeholderoverleg rond een aantal thema's minder dringend.

4.1.1.5. Actieve deelname aan de ENOVER werkgroep slimme meters

In de loop van 2012 werd de activiteit van de werkgroep slimme meters van het regulatorenoverleg Forbeg* tijdelijk opgeschort en werd een adhoc werkgroep van ENOVER* rond slimme meters opgericht, waarvan de Belgische energieregulatoren trekker waren. Doel van deze werkgroep was de voorbereiding van het 'assessment' dat uiterlijk 3 september aan de Europese Commissie moest overgemaakt worden over de al dan niet invoering van slimme meters bij 80% van de elektriciteits- en/of aardgasklanten.

De kosten-batenanalyse over de invoering van slimme meters in Vlaanderen werd voorgesteld aan het Vlaams Parlement in de eerste helft van 2012. Deze analyse leverde een licht positief maatschappelijk resultaat op indien alle afnemers in het Vlaamse Gewest een slimme meter krijgen binnen 5 jaar. Een sensitiviteitsanalyse toonde echter ook aan dat dit resultaat kan evolueren van + 700 miljoen euro tot - 300 miljoen euro afhankelijk van de aannames.

Omwille van de grote onzekerheid van het resultaat koos de Vlaamse regering er op 15 juni 2012 voor om op dit moment niet over te gaan tot de uitrol van slimme meters. Dit in afwachting van de resultaten van het grootschalig proefproject van 50.000 geïnstalleerde slimme meters over heel Vlaanderen dat eind 2012 werd opgestart en verder onderzoek, onder andere naar de verdeling van de kosten en baten van de meter.

Deze analyse werd ook ingebracht in de ENOVER werkgroep met het oog op opname ervan in het 'assessment' dat naar de Europese commissie werd verstuurd op 3 september.

4.1.1.6. Opstellen van een apart marktreglement

Doel van dit project was het bundelen van de handels- en balanceringsvereisten (uit o.a. het huidige technisch reglement, uit toegangsreglementen van de netbeheerders,...) in een nieuw Marktreglement.

Dit project werd omwille van de werklast en omwille van de inhoudelijke band met de werkzaamheden in het kader van de voorbereiding van MIG6 opgeschort en werd in 2012 niet uitgevoerd.

4.1.1.7. Uitwerking van een noodleveranciersregeling

Doel was een advies met een concreet voorstel ter wijziging van de huidige wetgeving over te maken aan de minister* tegen eind 2012.

Deze timing werd niet gehaald. Wel werd overleg gevoerd met de andere regulatoren over onze voorgestelde aanpak en werden de resultaten van de in 2011 uitgevoerde consultatieprocedure verwerkt in een voorstel. Ook werd in 2012 juridisch advies ingewonnen rond de voorgestelde aanpak (conformiteit met vennootschaps- en faillissementswetgeving).

4.1.2. Betrouwbare en bekwame leveranciers

4.1.2.1. Voeren van intakegesprekken met nieuwe leveranciers

De VREG biedt geïnteresseerde kandidaat-leveranciers vrijblijvend een intakegesprek aan over de algemene situatie en reglementering op de Vlaamse energiemarkt, de procedure voor het verkrijgen van een vergunning, het aanvraagformulier, de verplichtingen...

Ook bedrijven die actief willen worden op de Vlaamse energiemarkt, maar hiervoor geen leveringsvergunning van de VREG nodig hebben, wordt aangeraden om contact op te nemen voor een kennismakingsgesprek waarbij onder meer de werking van de Vlaamse energiemarkt, de openbaredienstverplichtingen en de rapporteringsverplichtingen toegelicht worden.

In 2012 waren er niet minder dan 14 intakegesprekken. Hoewel de betrokken bedrijven deze intakegesprekken erg nuttig vonden, resulteerden slechts twee ervan (Powerhouse en Elindus) in een effectieve aanvraag in 2012 en een vergunning. Een derde bedrijf had al een vergunning in Wallonië en meldde zich ook aan voor levering in Vlaanderen. Een vierde bedrijf doorloopt het vergunningsproces in Wallonië. Zij kunnen zich na toekenning van de vergunning ook aanmelden voor levering in Vlaanderen. Een vijfde kandidaat-leverancier vroeg in februari 2013 om een vervolgesprek. Van de negen andere geïnteresseerden vernamen we niets meer.

4.1.2.2. Beoordeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest

Leveranciers die energie willen leveren aan eindafnemers aangesloten op het distributienet in Vlaanderen moeten een leveringsvergunning aanvragen bij de VREG, tenzij ze al voldoen aan de eisen die gesteld worden door een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte, de federale overheid of een andere gewestelijke bevoegde overheid in verband met de levering van elektriciteit of aardgas. In dit laatste geval vraagt de VREG enkel dat deze bedrijven zich aanmelden. Hiervoor werd een modelformulier opgesteld.

In 2012 ontvingen we vier meldingen van bedrijven die al elders vergund waren:

- Axpo France And Benelux NV (voorheen EGL France & Benelux NV)
- Energie 2030 SA
- Energie I&V België BVBA
- Wingas GmbH

Ook voor de effectieve aanvraag van een leveringsvergunning hebben we een modelformulier ter beschikking. De VREG onderzoekt dan de financiële en technische capaciteit, de beheersmatige en juridische onafhankelijkheid en de professionele betrouwbaarheid van de kandidaat-leverancier.

In 2010 en 2011 werden telkens drie nieuwe vergunningen voor elektriciteit toegekend. In 2012 waren dat er dubbel zoveel:

- Energy Cluster NV
- Belgian Eco Energy NV
- Watz BVBA
- Powerhouse BV
- WE Power NV
- eni gas&power NV

Voor aardgas werden 4 nieuwe vergunningen toegekend in 2012, ook het dubbel van 2011. Volgende bedrijven kregen in 2012 een vergunning voor aardgas:

- Energy Cluster NV
- Elexys NV
- Belgian Eco Energy NV
- Powerhouse BV

Elexys had al een vergunning voor elektriciteit en mag nu ook aardgas leveren.

Scholt Energy Control NV vroeg ook een leveringsvergunning voor aardgas aan bij de VREG. Nog voor de aanvraagprocedure werd afgerond, werd echter al een federale leveringsvergunning toegekend, zodat de VREG-vergunning niet meer nodig was.

De leveringsvergunningen van Nuon Belgium NV werden begin november 2012 opgeheven nadat op de raden van bestuur van Distrigas NV en Nuon Belgium NV besloten werd tot overname op 1 november 2012 van Nuon Belgium NV door Distrigas NV bij wijze van fusie door overneming overeenkomstig artikel 671 van het Wetboek van vennootschappen. Distrigas veranderde op 1 november 2012 ook van naam. Eni gas&power, het voormalige Distrigas NV, had al een vergunning voor aardgas en kreeg in 2012 na de fusie ook een leveringsvergunning voor elektriciteit.

4.1.2.3. Controle van de professionele betrouwbaarheid en financiële, technische en operationele capaciteit van de vergunde energieleveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest

De door de VREG vergunde leveranciers zijn verplicht om elk jaar een opvolgingsdossier in te dienen om te bewijzen dat ze nog voldoen aan de voorwaarden die de Vlaamse energiewetgeving stelt aan vergunde leveranciers. Hiervoor stellen we een modelformulier ter beschikking op onze website.

Begin december 2012 werd de opvolgingsronde definitief afgerond. De dossiers van alle vergunde leveranciers werden beoordeeld en waar nodig werden de gepaste acties genomen.

4.1.2.4. Het opzetten van een nieuw mechanisme ter controle van de handels- en balanceringsvereisten

Dit project werd omwille van de werklast en omwille van de inhoudelijke band met de werkzaamheden in het kader van de voorbereiding van MIG6 enerzijds en met de nieuwe context i.v.m. de mogelijkheid voor energieleveranciers die voldoen aan de voorwaarden voor levering in een ander gewest of een andere Europese lidstaat anderzijds opgeschort en werd tijdens 2012 niet uitgevoerd.

4.1.2.5. Het uitwerken van een voorstel ter afschaffing van de vereiste van een leveringsvergunning in het Vlaams Gewest

Omwille van het feit dat de leveringsvergunning een factor is die vertrouwen in de werking van de energiemarkt creëert bij de energieafnemers werd beslist dit project pas uit te voeren na afronding van de werkzaamheden inzake een wettelijke regeling voor de noodleverancier. Op die manier kan het instrument 'leveringsvergunning' vervangen worden door een nieuw mechanisme ter controle van de

handels- en balanceringsvereisten zonder dat er een vertrouwensbreuk bij de energieconsument te verwachten is.

4.1.3. Controle op de naleving van de openbaardienstverplichtingen

4.1.3.1. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmte-krachtbesparing

De certificaatplichtige partijen zijn wettelijk verplicht een hoeveelheid groenestroom*- en WKK*certificaten voor te leggen die overeenstemt met een bepaald % van de totale hoeveelheid elektriciteit, uitgedrukt in MWh, die in 2011 is afgenomen op afnamepunten in het Vlaamse Gewest.

De oefening werd in 2012 aanzienlijk complexer doordat toegangshouders als certificaatplichtige zelf moeten instaan voor hun quotuminlevering of overeen moeten komen met de elektriciteitsleverancier op het toegangspunt dat hij dit voor hen zal doen.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd gerapporteerd in het Marktrapport ([RAPP-2012-3](#)).

4.1.3.2. Controle op de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit aan eindafnemers in het Vlaamse Gewest ("fuelmix")

De VREG heeft als opdracht na te gaan of de informatie die door de leverancier wordt gegeven correct is. De leverancier moet daartoe jaarlijks voor 15 maart een rapport afleveren bij de VREG over de oorsprong van de geleverde elektriciteit tijdens het voorgaande kalenderjaar.

In 2012 werd het rapport over de brandstofmix in 2011 gepubliceerd als [RAPP-2012-1](#).

Opvallend was dat ook in 2011 weer veel meer elektriciteit groen geleverd werd, dan strikt genomen noodzakelijk is in het kader van contracten voor de levering van groene stroom. Dit valt te verklaren doordat groene stroom ook in 2011 nog vrijgesteld werd van een deel van de federale heffing, en dus een prijsvoordeel genoot.

Als gevolg van de gezamenlijke brief die VREG hierover met zijn collega-regulators richtte aan de federale minister bevoegd voor energie, werd deze vrijstelling vanaf 1 januari 2013 afgeschaft. Verwacht kan worden dat dit een belangrijke invloed zal hebben op de brandstofmix van 2013.

4.1.3.3. Controle van de voorlegging van garanties van oorsprong als bewijs van de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK

Leveranciers moeten het aandeel elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* staven aan de hand van garanties van oorsprong*. De VREG moet erop toezien dat de rapporten van de leveranciers en de vermeldingen op hun facturen overeenstemmen met de voorgelegde garanties van oorsprong. De leveranciers rapporteerden de brandstofmix voor 2011 aan de VREG.

Met het voorleggen van garanties van oorsprong uit hernieuwbare energiebronnen tonen leveranciers aan dat voor een bepaalde levering van elektriciteit, een overeenstemmende hoeveelheid elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen werd opgewekt ergens in Europa. Hierdoor wordt de door hun geleverde elektriciteit dus als 'groene elektriciteit' erkend. Op die manier kan de energieafnemer die een contract sloot voor de levering van groene energie zeker zijn dat hij inderdaad elektriciteit uit hernieuwbare bronnen verbruikt.

Sinds 2012 kan de elektriciteitsafnemer dit zelf controleren op de website van de VREG. Op 5 oktober 2012 lanceerden de minister* en de VREG de gratis dienst 'Groencheck'.

Via www.vreg.be/groencheck kunnen gezinnen, bedrijven en lokale besturen op een snelle en eenvoudige manier nagaan of hun elektriciteitscontract groen is. En hoé groen het is. De groencheck kwam er naar aanleiding van een stijgende vraag over de werkelijke groengraad van hun contract.

Naast de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening is de keuze tussen groene en grijze stroom een belangrijke reden om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen.

De Groencheck is dus een nieuwe stap naar meer transparantie op de energiemarkt. De klant kan nagaan of zijn leverancier zijn groene belofte waarmaakt. Anderzijds heeft de VREG hiermee een steekproefsgewijze controle of een leverancier wel voor alle leveringen waarvoor hij groene stroom beloofd heeft aan de afnemer, garanties van oorsprong voorlegt. Leveranciers die systematisch fouten maken, zullen door de VREG een boete opgelegd krijgen. Als er in het contract geen expliciete bepalingen zijn over het percentage groene stroom, is de leverancier vrij om al dan niet groene stroom te leveren.

4.1.3.4. Controle op de toepassing van de sociale openbardienstverplichtingen

In 2012 ontvingen we één klacht. Deze werd tijdig behandeld.

4.1.3.5. Controle op de aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad voor aardgas

De VREG besprak de voornaamste vaststellingen hierrond in [RAPP-2012-10](#), gebaseerd op de door de aardgasdistributienetbeheerders ingediende investeringsplannen.

Volgens deze plannen voorzien de distributienetbeheerders in de volgende jaren 2013-15 een tragere uitbouw van hun aardgasnet, met een groei die daalt van 1,8% over 2012 tot 1,4% over 2016, het laagste cijfer sinds 2004. De groei van het aardgasdistributienet in Vlaanderen vertraagt al enkele jaren. Het kan er op wijzen dat de aardgasdistributienetbeheerders zich voldoende comfortabel voelen met de ondertussen gerealiseerde groei in verhouding tot de in het Energiedecreet* gevraagde uitbouw m.b.t. de aansluitbaarheidsgraden tegen 2015 en 2020.

De groei in aansluitingsgraad ligt in 2011 dubbel zo hoog dan de groei in aansluitbaarheid in woongebieden. Dit lijkt een trendbreuk in te leiden met de vorige jaren waar het aantal nieuwe aansluitingen trager groeide dan de toename in aansluitbaarheidsgraad.

Op basis van deze analyse waren geen bijkomende maatregelen nodig ten aanzien van de aardgasdistributienetbeheerders.

4.1.3.6. Toezicht op de naleving van de opkoopverplichting van de netbeheerders van certificaten tegen minimumprijs en controle op de transparantie en de regulariteit van de verkoop van de groenestroomcertificaten en warmte-kranchcertificaten door de distributienetbeheerder

Distributienetbeheerders zijn verplicht om groenestroom*- en warmte-kranchcertificaten* die hen door de producenten aangeboden worden op te kopen aan de wettelijk vastgelegde minimumprijzen. Ze brengen op regelmatige tijdstippen de certificaten die aan hen werden overgedragen opnieuw op de markt om (een deel van) de kosten van de opkoopplicht te recupereren. De VREG controleert de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerders.

Sinds 2012 worden aan de netbeheerders niet alleen groenestroomcertificaten uit zonne-energie verkocht aan minimumprijs, maar ook uit andere technologieën. Voor het eerst werd ook voor bepaalde andere technologieën de marktprijs op de groenestroomcertificatenmarkt lager dan de minimumsteun. Door de massale toename van het aantal PV*-installaties bleef ook in 2012 het aantal groenestroomcertificaten dat aangekocht wordt door de netbeheerders sterk stijgen.

Voor warmte-kranchcertificaten (WKC) is er een heel andere oorzaak voor overdracht aan de netbeheerders. De minimumprijs voor WKC ligt een stuk lager dan de boetewaarde die leveranciers moeten betalen bij een tekort aan WKC. De WKC-markt kampte in 2012 echter met een groot certificatenoverschot, waardoor een aantal producenten zich genoodzaakt zag hun productie te valoriseren door de overdracht van hun WKC aan de netbeheerder.

De VREG publiceerde op 27 september een rapport betreffende alle elektriciteitsdistributienetbeheerders die certificaten hebben verkocht tot 7 september 2012. Het overschot op de certificatenmarkten ontworpen in 2012 nog altijd de marktwerking, zoals duidelijk blijkt uit de ontwikkeling van de transacties die geanalyseerd worden in het rapport.

Wat de regulariteit van de verkoop betreft stelden we vast dat de beschreven verkoopmethodes in orde zijn. Omdat de netbeheerders hun certificaten aanbieden aan de partijen die zich op de VREG-website lieten registreren als 'potentiële koper' ofwel aan de leden van een beursplatform, kon worden geconcludeerd dat de verkoopmethodes ook voldoende transparant zijn.

Wat de effectiviteit betreft bleek dat alle netbeheerders hun groenestroomcertificaten verkopen aan een zo hoog mogelijke verkoopprijs, doordat ze allen een veilingssysteem hanteren. De toestand van de certificatenmarkten in 2011 en de eerste helft van 2012 blijkt echter te leiden tot zeer lage transactiepreisen waaraan certificaten worden verkocht. Ook blijken nog veel certificaten in de portefeuilles van de netbeheerders te zitten.

4.1.3.7. Toezicht op de solidarisering door de netbeheerders van de inkoopverplichting inzake minimumsteun

De VREG maakte in april 2012 via zijn website de berekeningen bekend die nodig zijn voor de solidarisering van de kosten van de minimumsteun, conform de principes en procedure ter implementatie van het solidariteitsmechanisme.

De praktische uitvoering van het solidariseringsmechanisme, zoals oorspronkelijk uitgetekend in een mededeling van 2009, werd in 2012 verfijnd in een nieuwe mededeling. In deze mededeling werd onder meer de berekening van de meerkost verbonden aan de opkoopplicht van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten verder gespecificeerd, zodat deze in alle omstandigheden de actuele marktsituatie zo goed mogelijk reflecteert.

Voor de solidariseringsberekening in 2012 (over 2011) werd rekening gehouden met een overschrijding van het plafond waardoor een deel van de kosten verbonden aan de opkoopplicht niet werden gesolidariseerd. Vier netbeheerders overschreden dit plafond voor groenestroomcertificaten; voor warmte-krachtcertificaten bleven alle netbeheerders onder dit plafond. 2011 was het eerste jaar waarin warmte-krachtcertificaten tegen minimumprijs werden aangekocht door de netbeheerders (zie ook 4.1.3.6).

4.1.4. Efficiënte en transparante markt in steuncertificaten en de garanties van oorsprong

4.1.4.1. Het faciliteren van de bilaterale verkoop van certificaten in de VREG-certificatendatabank

De VREG staat in voor het uitreiken van enerzijds steuncertificaten voor de productie van elektriciteit op basis van hernieuwbare bronnen* en door middel van kwalitatieve warmte-krachtskoppeling* en voor het uitreiken van garanties van oorsprong*. Verder beheert de VREG de databank waarin de certificaten en garanties van oorsprong worden geregistreerd en verschaft de marktpartijen toegang tot hun certificatenportefeuille.

De software en de achterliggende databank zijn toegankelijk via het webplatform certificatenbeheer.vreg.be. De producenten, leveranciers en netbeheerders kunnen hiermee online hun portefeuille aan certificaten beheren (handelstransacties en inleveringen). Ook handelaars in certificaten kunnen toegang tot dit platform aanvragen. De VREG gebruikt het platform ook voor communicatie van specifieke berichten naar de betrokken doelgroepen.

Hierdoor is het webplatform "Certificatenbeheer" uitgegroeid tot het centrale middel dat de VREG inzet voor zijn rol als facilitator van de certificatenmarkt. De voorbereidingen werden getroffen voor de ontkoppeling van de functies 'steuncertificaat' en 'Garantie van oorsprong' in de loop van 2013.

4.1.4.2. Het faciliteren van de anonieme verkoop van certificaten en de publicatie van de relevante informatie op de website

Een alternatieve manier om groenestroom*- en warmte-krachtcertificaten* te verkopen is de Green Certificate Exchange (GCE) die georganiseerd werd door BelPEX* in samenwerking met VREG en de Waalse regulator CWaPE*.

De huidige context van overaanbod was ongunstig voor de werking van de certificatenmarkt in het algemeen en voor de BelPEX GCE in het bijzonder. Na enkele handelssessies zonder resultaat begin 2011 besliste BelPEX GCE om alle overige handelssessies af te lassen in afwachting van een herstel van de vraag naar certificaten. Deze situatie hield aan in 2012, waardoor ook in 2012 geen handelssessies werden opgezet in de GCE.

4.1.4.3. Het faciliteren van de bilaterale verkoop van garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest en de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van en naar het Vlaams Gewest

In 2012 gebeurden verschillende ingrijpende aanpassingen aan de certificatenbank. Bedoeling was het verbeteren van de import- en exportprocedure van garanties van oorsprong*. Ook werden aanpassingen gedaan om de informatie op een certificaat specifiek en uitgebreider te maken. Een overzicht van de aanpassingen:

- Binnen de Association of Issuing Bodies (AIB*) is overgegaan naar een nieuw berichtformaat van uitwisseling van certificaten binnen de leden van de AIB, teneinde de vernieuwde afspraken binnen AIB te volgen.
- Dit laat toe om meer informatie op een garantie van oorsprong* te bewaren over de geproduceerde elektriciteit waarvoor de GvO is uitgereikt. Zo werd o.a. meer detail van de technologie en de hernieuwbare energiebron toegevoegd. Ook wordt de informatie van een productie-installatie (naam, locatie, datum indienstname, steunverlening) nu op ieder certificaat bewaard.
- Ook certificaten die geen garantie van oorsprong zijn, maar wel een ander kwaliteitslabel hebben, kunnen nu via de VREG databank worden getransfereerd naar andere leden van de AIB. Ze kunnen echter niet in Vlaanderen worden gebruikt ter staving van elektriciteitslevering uit hernieuwbare energiebronnen. Meer informatie: www.vreg.be/internationale-handel-in-groene-stroom.
- Er werd overgegaan naar automatische verwerking van imports en exports van garanties van oorsprong in de VREG databank. Vroeger moest iedere internationale transactie manueel door de VREG verwerkt worden, met bijhorende wachttijden tot gevolg. Nu wordt iedere import en export meteen na de aanmaak verwerkt en ontvangt de betrokken partij bij de VREG een automatisch genereerd e-mailbericht met een kort verslag over de transactie.

4.1.4.4. Publicatie van maandelijkse statistieken inzake de markt in GSC, WKC en garanties van oorsprong

De VREG publiceert maandelijks volgende statistieken op zijn website met betrekking tot de handel in groenestroomcertificaten*, warmte-krachtcertificaten* en garanties van oorsprong*:

- Aantal bilateraal verhandelde certificaten en gemiddelde prijs
- Aantal certificaten verkocht aan de netbeheerders aan de wettelijke minimumprijs
- Aantal geïmporteerde en geëxporteerde garanties van oorsprong
- Het aantal uitgereikte groenestroomcertificaten, warmte-krachtcertificaten en garanties van oorsprong.

www.vreg.be/maandelijkse-statistieken-groene-stroom

www.vreg.be/maandelijkse-statistieken-wkk

4.1.4.5. Brengen van transparantie in de kostprijs gedragen door de eindafnemers voor het voldoen aan de quotumverplichtingen inzake groene stroom en WKK

Elk jaar bezorgt de VREG een rapport aan de minister* dat per elektriciteitsleverancier de gemiddelde kostprijs weergeeft van de tijdens de inleveringsronde van 31 maart 2012 ingeleverde groenestroom*- en warmte-krachtcertificaten*.

Hierbij wordt uitgegaan van alle verworven certificaten, zowel door productie als door een handelstransactie.

Verder wordt een overzicht gegeven van de quotumverplichting per leverancier in het kader van de inleveringsronde van 31 maart 2012 en de mate waarin elke certificaatplichtige elektriciteitsleverancier heeft voldaan aan de quotumplicht.

Tenslotte gaat het rapport in op het aantal groenestroom- en warmte-krachtcertificaten dat elke elektriciteitsleverancier na de inleveringsronde, dus op 1 april 2012 in portefeuille had.

4.2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot gebruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net"

4.2.1. Regulering van het netbeheer

4.2.1.1. Opstellen en actueel houden van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit

De VREG herzag dit technisch reglement* op 15 mei 2012 na uitvoerige consultatie met de belanghebbenden. De Vlaamse Regering keurde de herziene versie goed op 25 mei. Deze goedkeuringsbeslissing, inclusief de herziene versie van het reglement traden in werking op 24 november 2012.

De VREG publiceerde op zijn website een toelichting bij deze herziening met een bespreking van de voornaamste wijzigingen.

4.2.1.2. Opstellen en actueel houden van het Technisch Reglement Distributie Gas

In parallel met het TRDE* werd ook het Technisch Reglement Distributie Gas* aangepast. De goedkeuringsprocedure verliep volgens dezelfde timing. Ook voor het TRDG publiceerde de VREG een toelichting op zijn website.

Ter verduidelijking van de principes en de werkwijze voor de rechtzettingen publiceerde de VREG na consultatie [MEDE-2012-5](#).

4.2.1.3. Opstellen Technisch Reglement Plaatselijk Vervoernet Elektriciteit

Conform het Energiedecreet* moet de VREG, na consultatie van de marktpartijen, een apart technisch reglement opstellen voor, enerzijds, het beheer van het elektriciteitsdistributienet (dit is het "TRDE") en, anderzijds, het beheer van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit. In dat laatste reglement, het Technisch Reglement Plaatselijk Vervoernet van Elektriciteit ("TRPV") worden de technische en operationele regels die verbonden zijn aan het beheer van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit bepaald.

Het opstellen van dit TRPV, door overname én herziening van regels die voorheen in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit (TRDE) opgenomen waren, vormt hierbij een eerste stap. Later

worden deze regels uit het TRDE gelicht middels een kleine herziening ervan. De VREG bereidde in 2012 een consultatie voor over het TRPV.

Het Technisch Reglement Plaatselijk Vervoernet van Elektriciteit zal, na verwerking van de opmerkingen ingediend in het kader van de consultatie, in de eerste helft van 2013 ter goedkeuring aan de Vlaamse Regering worden voorgelegd.

4.2.1.4. Jaarlijkse vastlegging SLP's elektriciteit

Via [BESL-2012-28](#) keurde de VREG de SLP's voor elektriciteit goed. Deze werden voorgesteld door Synergrid* na overleg met en aanvaarding door alle betrokken marktpartijen (netbeheerders en leveranciers).

4.2.1.5. Jaarlijkse vastlegging SLP's gas

Via [BESL-2012-27](#) keurde de VREG ook de SLP's voor gas goed. Net zoals voor elektriciteit werden ook deze profielen voorgesteld door Synergrid* na overleg met en aanvaarding door alle betrokken marktpartijen.

4.2.1.6. Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van directe lijnen, leidingen en gesloten distributienetten

Voor de aanleg van een directe lijn of een directe leiding is een toelating van de VREG vereist als deze de grenzen van de eigen site overschrijdt.

Voor de aanvraag van deze toelating stelde de VREG een model van aanvraagformulier ter beschikking op zijn website.

In [MEDE-2011-4](#) somt de VREG de regels op die relevant zijn bij de aanleg en exploitatie van directe lijnen en geeft meer uitleg bij de praktische betekenis ervan.

De VREG nam in 2012 vijf beslissingen met betrekking tot ontvangen aanvragen om toelating tot de aanleg van een directe lijn. Vier aanvragen werden geweigerd, terwijl in één dossier een voorwaardelijke toelating werd verleend.

Op 16 augustus 2012 ontving de VREG bij aangetekend schrijven de kennisgeving, door de griffie van de Raad van State, van het verzoek tot nietigverklaring van de beslissing van de VREG van 2 mei 2012 ([BESL-2012-5](#)) tot de weigering van de toelating tot de aanleg van een directe lijn. In deze zaak werd nog geen uitspraak gedaan.

De lijst met geanonimiseerde beslissingen wordt op de website voortdurend aangevuld. Door de publicatie van de beslissingen in deze vorm probeert de VREG een evenwicht te vinden tussen de transparantie van het behandelingskader en de confidentialiteit van de gegevens.

Ook voor de aanleg en het beheer van gesloten distributienetten zijn bijzondere bepalingen opgenomen in het Energiedecreet* en in de technische reglementen*.

Het beheer van een op 1 juli 2011 bestaand elektriciteits- of aardgasdistributienet, dat gekwalificeerd kan worden als gesloten distributienet, moet gemeld worden aan de VREG, net zoals de aanleg of het beheer van een nieuw, op de eigen site gelegen, gesloten distributienet. Hiertoe stelde de VREG een model van meldingsformulier ter beschikking op zijn website.

De VREG nam in 2012 drie beslissingen met betrekking tot ontvangen meldingen van beheer van gesloten distributienetten. Deze werden op zijn website gepubliceerd. Een aantal dossiers is nog in behandeling.

Voor de aanleg en het beheer van een gesloten distributienet dat buiten de eigen site gelegen is, heeft men de toelating van de VREG nodig. Voor de aanvraag van deze toelating stelde de VREG een model van aanvraagformulier op. In 2012 ontving de VREG nog geen dergelijke aanvragen.

4.2.1.7. Behandelingskader opstellen en toepassen voor behandeling dossiers directe lijnen, leidingen en gesloten distributienetten

De VREG heeft ervoor gekozen om transparantie te verlenen door het publiceren van de beslissingen in het kader van deze dossiers. De gedachtegang van de VREG en de wijze waarop de VREG de criteria toepast worden daardoor verduidelijkt.

Deze werkwijze werd verkozen boven het opstellen van een behandelingskader. De voornaamste drijfveer was het feit dat de VREG eerst ervaring wou opbouwen met de behandeling van concrete dossiers vooraleer een algemeen kader te schapen. Dit kader zou bij gebrek aan ervaring onvolledig en onvolkomen geweest zijn, mocht het opgesteld zijn voor de kennisopbouw van de dossiers in kwestie.

4.2.1.8. Uitwerken voorstel tot betere regeling aansprakelijkheidsregeling netbeheerders

Aan de kant van de netgebruiker rijst de vraag naar een transparante en ruimere aansprakelijkheid van de netbeheerder, voor geleden schade naar aanleiding van onderbrekingen en storingen. Ook in geval van tekortkomingen in de dienstverlening van de netbeheerder, zoals bij het uitvoeren van laattijdige aansluitingen of foutief verwerken van meetgegevens lijdt de netgebruiker schade, die hij heel moeilijk vergoed ziet.

De netbeheerder is anderzijds vragende partij voor een juridisch solide basis voor zijn aansprakelijkheidsregeling, waarbij financierbaarheid en/of verzekeraarbaarheid van de vergoedingen die hij op basis van aansprakelijkheid tegenover de netgebruiker moet uitkeren, binnen redelijke grenzen blijft.

In [ADV-2012-9](#) beschrijft de VREG een aantal van de denkpistes of opties met het oog op de oplossing van dit probleem, met de vermoede (maar op heden nog niet gemeten) impact.

Het invoeren in het Energiedecreet* van volgende vergoedingsplichten wordt voorgesteld: (1) een laattijdige aansluiting, (2) een laattijdige heraanluiting, (3) een onderbreking van elektriciteits- of aardgastoevoer van meer dan 4 uur en (4) een storing in de elektriciteits- of aardgastoevoer.

De VREG concludeert dat een kwantitatieve analyse nodig is voor een onderbouwde keuze van aansprakelijkheidsregeling: een objectieve aansprakelijkheid dan wel een foutaansprakelijkheid (met wettelijk vermoeden van fout en dus omkering van bewijslast), worden hierbij als modellen naar voor geschoven.

4.2.2. Toezicht op de netbeheerders

4.2.2.1. Beoordelen van de investeringsplannen elektriciteit

Elke netbeheerder in Vlaanderen moet jaarlijks vóór 1 juli een indicatief investeringsplan voor de volgende drie jaar ter goedkeuring voorleggen aan de VREG.

De netbeheerders hebben deze plannen tijdig ingediend en ze werden met de VREG besproken.

Begin 2012 hebben de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders* een aanvraag ingediend bij de VREG tot uitbreiding van het spanningsniveau van hun activiteiten tot 36 kV. Deze aanvraag werd gemotiveerd door het feit dat de aanleg en de exploitatie op netten van 36 kV de meest efficiënte oplossing zou zijn voor de aansluiting van nieuwe decentrale productie-eenheden.

Aangezien ook ELIA* netten op 36 kV exploiteert en de VREG wil vermijden dat de uitbouw van de netinfrastructuur ongecoördineerd en daardoor inefficiënt verloopt, werd er sinds de aanvraag regelmatig overlegd tussen Eandis,* ELIA en de VREG.

In afwachting van de uitkomst van deze besprekingen heeft de VREG nog geen beslissing genomen in het kader van de ingediende plannen, aangezien de technische oplossing voor de netuitbouw (en de aansluitingen erop) afhankelijk kan zijn van de netbeheerder die moet instaan voor het beheer ervan.

4.2.2.2. Beoordelen van de investeringsplannen gas

Elke aardgasdistributienetbeheerder in Vlaanderen moet jaarlijks vóór 1 juli een indicatief investeringsplan voor de volgende drie jaar ter goedkeuring voorleggen aan de VREG.

De aardgasdistributienetbeheerder moet er voor zorgen dat hij door de investeringen op een gepaste en efficiënte wijze aan de capaciteitsbehoeften voldoet en de verplichtingen van het Energiedecreet* betreffende een groei in aansluitbaarheidsgraad nakomt.

Het RAPP-2012-10 vermeldt cijfermateriaal over de groei van de aardgasdistributienetten en de aansluitingen. Uit de plannen blijkt dat de aardgasdistributienetbeheerders voor de komende jaren opnieuw een vertraging inbouwen in de uitbreiding van hun netten. Aangezien ze verwachten dat het aantal klanten zal blijven groeien, kan op die manier in de volgende jaren, na een periode van sterke uitbreiding van het distributienet onder impuls van de aansluitbaarheidsgraden, een inhaalbeweging worden ingezet wat betreft de aansluitingsgraad.

De aardgasdistributienetbeheerders zetten ook de saneringsoperaties in hun netten verder, waaronder het verwijderen van leidingen die kwetsbaar zijn voor gaslekken.

De VREG oordeelde dat de investeringsplannen voldoen aan de Vlaamse decretale en reglementaire bepalingen.

4.2.2.3. Toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse elektriciteitsnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de elektriciteitsnetbeheerders ten opzichte van elkaar

In RAPP-2012-6 vat de VREG de resultaten samen die hij verkreeg uit de jaarlijkse rapportering van de netbeheerders inzake de kwaliteit van hun dienstverlening. Ook maakt de VREG een vergelijking tussen netbeheerders onderling en met de resultaten van voorgaande jaren.

De opgevraagde gegevens hebben betrekking op:

- de karakteristieken van het distributienet;
- de productkwaliteit:
 - de onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
 - de spanningskwaliteit;
- de dienstverlening i.v.m. het naleven van de reglementair opgelegde taken;
- de netverliezen;
- indicatoren voor slimme netten.

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid van de middenspanningsdistributienetten op een hoog peil gehandhaafd blijft. Dit kan o.m. worden gestaafd door een vergelijking te maken op internationaal niveau. De evaluatie van de netverliezen moet aan een grondig onderzoek onderworpen worden. De toegepaste berekeningsmethode van de netverliezen moet worden aangepast aan de massale invoering van kleine decentrale productie.

4.2.2.4. Toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse aardgasnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de aardgas netbeheerders ten opzichte van elkaar

In [RAPP-2012-2](#) vat de VREG de resultaten samen die hij verkreeg uit de jaarlijkse rapportering van de aardgasdistributienetbeheerders inzake de kwaliteit van hun dienstverlening. Ook maakt de VREG een vergelijking tussen netbeheerders onderling en met de resultaten van voorgaande jaren.

De door de VREG opgevraagde gegevens hebben betrekking op:

- de onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
- de kwaliteit en druk van het aardgas;
- de dienstverlening i.v.m. het naleven van de reglementair opgelegde taken.

Algemeen concludeert de VREG dat de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders cijfers rapporteerden waaruit blijkt dat zij het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas in 2011 hebben gehandhaafd. Wat betreft de kwaliteit van hun dienstverlening stellen we een toename van de klachten vast. We verwachten dat de netbeheerders voldoende aandacht aan de klachten van hun klanten (blijven) schenken en doeltreffende corrigerende acties ondernemen.

4.2.2.5. Toezicht op de naleving van de voorwaarden opgelegd aan de netbeheerders en hun werkmaatschappijen (oa. inzake onafhankelijkheid, ...)

De VREG stelde in 2012 geen controlerapport op waarin de naleving van de voorwaarden opgelegd aan de verschillende netbeheerders werd beoordeeld. Het aanvoelen was dat het risico op non-conformiteit laag was en bijgevolg aanvaard kon worden. Daardoor kon de prioriteit verschoven worden naar specifieke toezichtsactiviteiten.

In het kader hiervan vermelden we de ingebrekestelling van de aardgasdistributienetbeheerders voor de niet naleving van het Technisch Reglement Distributie Gas* wegens het aanhouden van een gastemperatuur van 7°C i.p.v. 9°C in de omzetting van gemeten volumes gas naar energie. Er werd hun opgelegd om een correcte implementatie door te voeren tegen eind februari 2013, en de VREG op de hoogte te houden van de verschillende stappen in dit proces. Vanaf de ingebrekestelling hebben de aardgasdistributienetbeheerders en de VREG regelmatig overlegd (samen met de collega's uit de andere gewesten) om een gelijktijdige en geharmoniseerde implementatie in de drie gewesten mogelijk te maken.

Begin 2012 werd Elia System Operator via [BESL-2012-3](#) aangewezen als beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit. De aanwijzing geldt voor een periode van 12 jaar, die een aanvang neemt op 1 januari 2012.

4.2.3. Ombouw van het bestaande net naar een "slim" net

4.2.3.1. Organisatie vergaderingen van het beleidsplatform slimme netten voor overleg belanghebbenden over slimme netten/meters voor opvolging projecten, kennisdeling,...

In 2012 werden twee plenaire vergaderingen georganiseerd van het Beleidsplatform. Daarop werd gerapporteerd over de vooruitgang van de beide werkgroepen die binnen dit platform opereren, namelijk de Werkgroep 'Marktwerking en consumenten' en de Werkgroep 'Netbeheer en decentrale productie'.

Binnen de eerste Werkgroep gingen de discussies vooral over de impact van de invoering van slimme meters voor consumenten (o.m. via de bespreking van de conceptnota van de minister* aan de Vlaamse Regering).

De andere Werkgroep besprak o.m. de Studie 'Onthaalcapaciteit' (zie 4.2.3.7) waarin de netbeheerders onderzochten of en hoe de doelstellingen inzake productie van elektriciteit met

decentrale eenheden kunnen worden gefaciliteerd met een aangepast netinvesteringsbeleid. Andere thema's worden vermeld onder 4.2.3.5 en 4.2.3.6.

4.2.3.2. Gebruik model kosten-batenanalyse slimme meters voor evaluatie beleidskeuzes

Er werd in 2012 geen nieuwe analyse gemaakt met het door KEMA ontwikkelde rekenmodel. De resultaten van de analyse van eind 2011 werden in 2012 wel verwerkt in een rapport dat namens België aan de Europese Commissie werd overgemaakt.

De vragen die door de Commissie Energie van het Vlaams Parlement werden gesteld zullen in de loop van 2013 worden beantwoord. Op dat ogenblik kunnen de gegevens ook worden geactualiseerd op basis van de ervaringen van het uitgebreide proefproject.

4.2.3.3. Opvolging proefproject Slimgemeten

De VREG organiseert maandelijks een overleg met de netbeheerders over het proefproject rond slimme meters. Eandis* en Infrax* zijn op 1 oktober 2012 begonnen met het plaatsen van nieuwe slimme elektriciteits- en gasmeters. Over een periode van een zevental maanden worden 50.000 meters geplaatst op verschillende plaatsen in Vlaanderen. Het project wordt gespreid over landelijk gebied, stedelijk gebied en appartementen. Dit heeft het voordeel dat een representatieve steekproef van consumenten en van netsituaties kan worden onderzocht.

Dit proefproject is een vervolg op een eerder proefproject van de netbeheerders dat de technische haalbaarheid aantoonde van de meet- en communicatieconcepten. Dit vervolgproject is uiterst belangrijk omdat de resultaten zullen dienen om de al opgedane kennis en de resultaten van al uitgevoerde studies verder aan te vullen en zo te kunnen bepalen of en hoe slimme meters ingevoerd worden.

De VREG stelde in overleg met de betrokken marktpartijen **MEDE-2012-4** op. Deze mededeling beschrijft het gebruik van de opgenomen verbruiksgegevens en het belang van dit proefproject voor het onderzoek naar een slimmer energiegebruik. De mededeling gaat ook dieper in op de rechten en plichten van Eandis en Infrax en de netgebruikers specifiek binnen de omgeving van het proefproject.

4.2.3.4. Opvolging evolutie indicatoren slimme netten

Deze indicatoren worden opgevraagd in het kader van de rapportering over de kwaliteit van dienstverlening van de elektriciteitsdistributienetbeheerders. Zie ook 4.3.1.6. voor het gebruik van deze gegevens in het kader van de doelstellingen van het Pact 2020.

4.2.3.5. Congestiebeheer op middenspanning: uitwerking principes

Dit onderwerp kwam als thema aan bod in de Werkgroep 'Netbeheer en decentrale productie' van het Beleidsplatform 'Slimme netten'. Het kadert binnen de bredere discussie rond de wijze waarop de flexibiliteit van productie-eenheden, maar ook van belastingen, kan worden aangewend om de kost van energieproductie en -vervoer zo laag mogelijk te houden.

De discussies worden verder gezet in 2013, onder meer met het oog op de implementatie van de nieuwe Europese Richtlijn energie-efficiëntie*.

4.2.3.6. Oplossing uitwerken voor spanningsproblematiek op laagspanning

Dit onderwerp kwam als thema aan bod in de Werkgroep 'Netbeheer en decentrale productie' van het Beleidsplatform 'Slimme netten'. Mede door enkele proactieve inspanningen kon het probleem van veelvuldige afschakeling van zonnepanelen bij simultane productie die leidt tot lokale overspanning op laagspanningsnetten tijdens de zomermaanden worden ingeperkt.

Europees volgt de VREG de discussies op inzake de ontwikkeling van netwerkcodes door ENTSO-E*. Specifiek werd in 2012 aandacht besteed aan de 'Requirements for generators', één van de

aansluitingscodes die bij definitieve goedkeuring het regelgevend kader zal creëren waaraan decentrale productie zal moeten beantwoorden. Deze besprekingen verlopen in het kader van Forbeg*, en in nauw overleg met Synergrid*.

4.2.3.7. Vervoltraject studie onthaalcapaciteit: slim investerings- en aansluitingsbeleid

De VREG pleitte in het verleden herhaaldelijk (zie onder meer ADV-2010-5) voor een aanpassing van art. 6.4.13 van het Energiedecreet*

De VREG gaf hierbij aan dat een locationeel signaal noodzakelijk is voor een doeltreffende uitbouw van de elektriciteitsnetten. Daartoe suggereerde de VREG in 2012 in ADV-2012-9 een aantal aanpassingen in lijn met de resultaten van de studie 'Onthaalcapaciteit'.

De VREG stelde ook voor om hier een verplichting tot investering door de netbeheerders tegenover te zetten.

4.2.3.8. Overmaken advies aan minister in verband met de noodzakelijke wetgevende teksten of wijzigingen in het kader van de invoering van slimme meters en/of de proefprojecten ter zake

In ADV-2012-2

- vat de VREG de (meest dringende) beleidsvragen en actiepunten samen die we vaststelden tijdens de discussies binnen het Beleidsplatform "Slimme netten" en die verband houden met de invoering van slimme meters;
- trekt de VREG een eerste reeks conclusies uit deze besprekingen en de kosten-batenanalyse;
- stelt de VREG een plan van aanpak voor.

Dit document is een poging om een aantal prioriteiten vast te stellen vanuit het perspectief van de regulator zodat de plaatsing en het gebruik van de slimme meter op een ordentelijke manier kan gebeuren, en kan bijdragen tot een goed werkende energiemarkt en een efficiënter en duurzamer energiegebruik.

Dit advies bevat ook een beknopte analyse van de reglementaire en wettelijke context. In functie van de genomen beleidsbeslissing kunnen de vastgestelde leemtes worden ingevuld. De VREG adviseerde om snel een start te maken met het opstellen van de nodige wetgevende en reglementaire teksten. Die noodzaak wordt nog versterkt door de timing opgelegd door de Richtlijn energie-efficiëntie*.

4.3. De VREG wil het kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en deze kennis ten dienste stellen van de actoren op de Vlaamse energiemarkt enerzijds en de Vlaamse overheid bij de bepaling van haar energiebeleid anderzijds

4.3.1. Markt- en beleidsmonitoring

4.3.1.1. Publicatie van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt

DE VREG publiceerde in 2012 maandelijks de volgende kerncijfers voor zowel de elektriciteits- als gasmarkt op de website: de marktaandeelen van actieve leveranciers op basis van het aantal beleverde toegangspunten, het aantal leverancierswissels en de indeling van afnemers en geleverde energie per netgebied (aantal AMR, MMR, jaargelezen professionele toegangspunten en huishoudelijke toegangspunten).

Hiernaast werden ook maandelijks updates gepubliceerd in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen, meer bepaald de evolutie van het aantal actieve budgetmeters, en de markt voor groene stroom en warmte-krachtkoppeling. Zowel indicatoren m.b.t. de handel in groenestroom- en warmte-krachtcertificaten, de productie van groenestroom en de gerealiseerde primaire energiebesparing met warmte-krachtkoppeling als de geïnstalleerde productiecapaciteit groene stroom en warmte-krachtkoppeling in Vlaanderen werden maandelijks op de website geplaatst.

4.3.1.2. Monitoring en analyse van de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaamse Gewest

De marktmonitoring door de VREG uit zich vooral in de opmaak en publicatie van statistieken en analyses met betrekking tot de evoluties op de elektriciteits- en gasmarkt (marktaandeel, switchgraad, ...) op zijn website en in het jaarlijks marktrapport. Deze statistieken worden op de website maandelijks geactualiseerd. Ook de evoluties op de markten voor groenestroom*- en warmte-krachtcertificaten* en van garanties van oorsprong* worden gemonitord en de VREG informeert over de significante evoluties.

De VREG tracht maandelijks de belangrijkste conclusies van zijn analyse van deze statistieken op te nemen in zijn nieuwsbrief, voor zover de evoluties voldoende duidelijk en relevant zijn.

Jaarlijks peilt de VREG ook naar de meningen en ervaringen van de Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt. Samen met de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers worden de belangrijkste resultaten van deze enquêtes opgenomen in de jaarlijkse Marktmonitor.

Inzake marktmonitoring voerden we volgende verbeteringen in:

- Het aantal actieve budgetmeters wordt al gemonitord vanaf 2011. Vanaf 2012 werden deze ook maandelijks op de website van de VREG gepubliceerd.
- Sinds eind 2011 is de V-test aardgas voor professionele afnemers on line. Hierdoor kon vanaf 2012 ook de evolutie van de aardgasprijzen voor de professionele afnemers opgevolgd worden.
- Ook de evolutie van de prijzen die de distributienetbeheerders aan hun niet-beschermden klanten aanrekenen, wordt vanaf 2012 opgevolgd en gepubliceerd.

4.3.1.3. Publicatie marktrapport

Op 7 juni 2012 werd het marktrapport 2011 ([RAPP-2012-3](#)) gepubliceerd. Dit rapport geeft de ontwikkelingen weer in 2011 van de elektriciteits- en aardgasmarkten, maar ook van de markten voor groenestroom*- en warmte-krachtcertificaten* en van garanties van oorsprong*.

Dit rapport bevat een zo compleet mogelijk overzicht van kencijfers over de door de VREG gemonitorde markten. Het is in dat opzicht een uniek overzichtsdocument.

4.3.1.4. Monitoring van de beleidseffecten en –indicatoren m.b.t. de Vlaamse elektriciteit- en gasmarkt

De VREG volgt een heel aantal beleidseffecten en –indicatoren op die jaarlijks vermeld worden in de Beleidsbrief Energie (o.a. HHI-index, marktaandeel,...). De nodige input werd daartoe voor de gestelde deadline overgemaakt aan de minister*.

4.3.1.5. Overmaking van input VREG voor monitoring uitvoering VIA

De VREG rapporteert daarnaast ook twee maal per jaar over de uitvoering van twee actiepunten uit het actieplan Vlaanderen in Actie (ViA*), met name een actiepunt inzake de verbetering van de werking in de elektriciteits- en gasmarkt en anderzijds een actiepunt inzake de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net. De rapportering werd telkens tijdig overgemaakt.

4.3.1.6. Opvolging van het resultaat van de monitoring van de indicatoren en normen met betrekking tot de uitvoering van het Pact 2020

De VREG heeft in overleg met de netbeheerders een aantal indicatoren vastgelegd, bedoeld om te monitoren of en hoe het bestaande distributienet evolueert in de richting van een "slim net". Zo wordt onder meer het aantal geplaatste slimme meters opgevolgd. Het is de bedoeling om via deze indicatoren de uitvoering op te volgen van de doelstelling uit het Pact2020 inzake de ombouw van het bestaande net naar een "slim net". De nodige rapportering hierover werd tijdig overgemaakt.

4.3.1.7. Opvolgen van de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid ("sociaal marktrapport")

Jaarlijks publiceert de VREG een rapport met cijfergegevens over huishoudelijke afnemers gerelateerd aan de wettelijke procedures voor de sociale openbaardienstverplichtingen. De statistieken in dit rapport hangen dus nauw samen met de procedure die energieleveranciers en distributienetbeheerders moeten volgen wanneer een huishoudelijke afnemer zijn energiefactuur niet betaalt.

De energieleveranciers die leveren aan huishoudelijke afnemers en de netbeheerders zijn verplicht om jaarlijks voor 31 maart input te leveren voor dit rapport. De VREG maakte de geanalyseerde cijfers op 30 mei 2012 in rapportvorm over aan de minister*.

Alle rapporten van de afgelopen jaren zijn beschikbaar op de website van de VREG: www.vreg.be/sociale-openbaardienstverplichtingen.

De VREG zag in 2011 een voorzichtige trendbreuk in de statistieken rond energiearmoede. Minder gezinnen kregen een ingebrekestelling van hun commerciële leverancier, de instroom van klanten bij de netbeheerder stagneert en daalt zelfs begin 2012 en het aantal afsluitingen wegens wanbetaling daalt voor zowel elektriciteit als aardgas. Het is afwachten of deze positieve evolutie aanhoudt in 2012. Maar cijfers zeggen niet alles. Energiearmoede is moeilijk te vatten in harde cijfers en staat anderzijds niet los van economische armoede. Uit het rapport blijkt ook dat er een statistisch verband bestaat tussen socio-economische indicatoren en energiearmoede. Zo werd er bijvoorbeeld op basis van de sociale statistieken per gemeente een matig tot sterke positieve correlatie gevonden tussen de werkloosheidsgraad en het aantal geplaatste budgetmeters in een gemeente.

4.3.1.8. Publicatie van het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest

De VREG krijgt regelmatig vragen over het aantal actieve budgetmeters in Vlaanderen. Ook de SERV gebruikt het aantal actieve budgetmeters als een indicator voor energiearmoede. Daarom werd beslist om het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas maandelijks op te vragen bij de netbeheerders en te publiceren op de VREG-website. De evolutie in absolute cijfers alsook gerelateerd tot het aantal gezinnen is terug te vinden via www.vreg.be/sociale-openbaardienstverplichtingen.

4.3.1.9. Uitvoeren van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen m.b.t. de elektriciteits- en gasmarkt

Elk jaar laat de VREG een enquête uitvoeren bij een duizendtal gezinnen en een duizendtal bedrijven met 5 tot 200 werknemers. De resultaten moeten toelaten om een algemeen beeld te schetsen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en om bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

De meeste vragen worden jaarlijks herhaald om evoluties op te volgen: motivatie om voor een bepaalde leverancier te kiezen, perceptie over de factuur en over de prijzen. Andere vragen hebben betrekking op de communicatie door de VREG en leveren input voor de evaluatie van het communicatiebeleid. Nog andere items spelen in op de actualiteit of worden aangereikt door stakeholders. Zo werd in 2012 in het licht van de werkgroepen rond de invoering van slimme meters het luik 'slimme meters' herhaald in de enquête. In het kader van de evaluatie van de

beleidsmaatregel 'gratis elektriciteit' werd gepeild of de kennis van deze maatregel na de toegenomen communicatie inspanningen verhoogd is.

Uit de resultaten van de enquête bij gezinnen bleek onder meer dat de bekendheid van de VREG opnieuw steeg, dat meer dan 40% geen idee heeft van zijn verbruik en dat de leverancierskeuze vooral gebaseerd is op prijsmotieven (54%) en op betrouwbaarheid. Ook werd gepeild naar de perceptie over groene stroom en over slimme meters. Het volledige rapport is [RAPP-2013-2](#).

De bedrijven zijn beter op de hoogte van hun verbruik maar slechts de helft kijkt de energiefactuur grondig na alvorens te betalen. Bedrijven vinden betrouwbaarheid de belangrijkste factor om voor een bepaalde leverancier te kiezen. Pas daarna volgt een 'lagere kostprijs'. De helft van de bedrijven zonder contract overweegt om in de 6 maanden volgend op de enquête een actieve leverancierskeuze. Alle gedetailleerde resultaten zijn terug te vinden in [RAPP-2013-1](#). Daarnaast werden de enquêteresultaten ook opgenomen in de Marktmonitor 2012 ([RAPP-2012-11](#)) waar ze werden gekoppeld aan prijs- en andere marktgegevens die de VREG opvraagt bij de marktpartijen zelf.

4.3.1.10. Monitoring van de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke afnemers en kleine industriële afnemers in het Vlaams Gewest

Door tijdgebrek publiceerde de VREG een "light"-versie van zijn Marktmonitor ([RAPP-2012-11](#)).

De evolutie van de elektriciteits- en aardgasfactuur voor een doorsnee gezin dat voor aardgas verwarmt met dit energietype werd opgenomen, maar de evolutie van de totaalfactuur (d.i. de sommatie van de elektriciteits- en aardgasfactuur) niet.

De onderdelen van de energieprijzen werden evenals in de voorgaande edities gepubliceerd, alsook het maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs, de sociale maximumprijzen en het elektriciteits- en aardgastarief van de netbeheerder. Dit laatste tarief werd in het Marktrapport 2011 voor het eerst toegevoegd.

De onderdelen 'Dual fuel of niet?' en 'Vergelijking van de energieprijzen in Vlaanderen met Wallonië en Nederland' werden noodgedwongen geschrapt.

4.3.1.11. Overmaking van de noodzakelijke gegevens aan de FOD economie m.b.t. de energieprijzen voor huishoudelijke afnemers

De VREG wijzigde de V-test-methodiek n.a.v. de prijsplafonnering die sinds 1 april 2012 van toepassing was. Door de maandelijkse rapporteringsdeadline en aldus ook de update van de V-test een aantal dagen te verlaten, werd het mogelijk om voor het merendeel van de gehanteerde indexatieparameters de waarde van de maand zelf, i.p.v. die van de voorgaande maand, mee te nemen. Door meer up-to-date waarden in de V-test-berekeningen mee te nemen, wordt een correcter resultaat getoond.

Omdat de prijzen in de V-test de basis vormen voor de berekening van de maandelijkse gewogen gemiddelde prijzen ter berekening van het indexcijfer van de daaropvolgende maand, stelde de VREG de directeur-generaal a.i. van de FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische informatie met een aangetekende brief op de hoogte van deze wijziging en verschaft hij hierin ook inzicht in de doorgevoerde wijziging.

4.3.2. Kennisopbouw over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en gasmarkt

4.3.2.1. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits-en gasmarkt in de andere gewesten en op federaal niveau door de informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Belgische energieregulators door deelname aan het forum van Belgische regulators

We namen deel aan alle plenaire vergaderingen en aan de werkgroepen: elektriciteitswerkgroep, gaswerkgroep, werkgroep informatie-uitwisseling en de slimme meter werkgroep.

De elektriciteits- en gaswerkgroep vergaderden in 2012 regelmatig, onder meer over de ontwikkeling van Europese netwerkcodes, de uitbouw van de netinfrastructuur en de implementatie van technische uitvoeringsmaatregelen.

De werkgroep informatie-uitwisseling stond in 2012 in voor de voorbereiding van de rapportering aan ACER* en CEER* en via deze organisaties ook aan de Europese commissie. Verder wordt er via deze werkgroep informatie uitgewisseld over de beoordeling van leveringsvergunningaanvragen. In dat kader werd ook een debat gevoerd over hoe om te gaan met de nieuwe situatie die ontstaan is doordat de Derde energierichtlijn* de mogelijkheid voorziet voor buitenlandse (lees buitenlandse) leveranciers om zonder vergunning van de VREG te leveren.

De slimme meter werkgroep stond in 2012 op non-actief omwille van de werkzaamheden in de ENOVER* werkgroep met het oog op het Europese 'assessment' (zie 4.1.1.5).

4.3.2.2. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits-en gasmarkt in de andere Europese landen door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese regulators, via deelname aan het CEER-overleg

De Council of European Energy Regulators (CEER) is een non-profit organisatie waarin de Europese nationale toezichthouders van elektriciteit en gas in vrijwillige samenwerking ijveren voor de bescherming van de belangen van de energieafnemers en bijdragen tot een enkele, concurrerende en duurzame interne markt voor gas en elektriciteit in Europa.

Binnen CEER zijn verschillende werkgroepen actief, elk met een eigen focus. Vanuit Forbeg* werd de VREG in het verleden gemandateerd om de werkzaamheden van de Europese energieregulators inzake consumenten en retail markten op te volgen. Door vooraf af te stemmen en informatie door te geven en de vergaderingen te debriefen, wordt op die manier kennis opgebouwd en relevante informatie gedeeld onder de Belgische energieregulators.

De werkzaamheden van de Customers and Retail Markets Working Group (CRM WG) van CEER, alsook de 2 task forces die onder de CRM WG actief zijn, de Retail Markets Functioning TF (CEM TF) en de Customer Empowerment TF (RMF TF), werden actief opgevolgd. Dit leidde tot verschillende studies en standpuntennota's, oa over prijsvergelijkingsinstrumenten en het regulator kader voor een door slimme meters gefaciliteerde retailmarkt. Sinds maart 2011 neemt de VREG ook het voorzitterschap van de CEM TF waar.

In 2012 kwam daar de Strategy and Communication Workstream (SC WS) bij. Hier werd oa de eerste CEER Customer conference voorbereid die in juni doorging. Ondertussen heeft de SC WS een permanent karakter gekregen als Strategy and Communication Task Force (SC TF).

Het jaarlijkse Citizen's Energy Forum in Londen ('London Forum') is het moment bij uitstek waarop de Europese commissie, de CEER* en de vertegenwoordigers van de consumenten en de energiesector de stand van zaken met betrekking tot consumenten en retail markten bespreken. In 2012 nam de VREG deel aan het 5^{de} Citizen's Energy Forum.

4.3.2.3. Deelname aan overleg binnen AIB (Association of Issuing Bodies) van garanties van oorsprong in Europa

De Association of Issuing Bodies (AIB*) is een internationale vzw met zetel te Brussel, die zich opwerpt als facilitator voor energiecertiicaatsystemen.

Levering van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* moet in Vlaanderen worden gestaafd aan de hand van voorlegging van garanties van oorsprong*. Om een betrouwbaar, fraudebestendig mechanisme te gebruiken voor de overdracht van garanties van oorsprong is de VREG sinds 2006 actief lid van de AIB*. De VREG volgt de discussies en ontwikkelingen binnen deze vereniging op.

4.3.2.4. Kennisopbouw en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot de distributienettarieven

In het zogenaamde Vlinderakkoord* is de overdracht voorzien van de bevoegdheid over de distributienettarieven van de federale overheid naar de gewesten. De goedkeuring en/of vastlegging van de nettarieven en de tariefmethodologie is een bevoegdheid van de energieregulator. In het Vlaamse Gewest is dat de VREG.

De VREG moet zich bijgevolg voorbereiden op deze nieuwe taak, zonder dat er tot op heden duidelijkheid is over het tijdstip van de overdracht, evenals de over te dragen mensen, middelen en kennis.

In 2012 hebben we enkele stappen gezet ter voorbereiding van deze overdracht:

- Er waren overlegvergaderingen met diverse partijen met het oog op het in kaart brengen van de kennis van de distributienettarieven. Het ging concreet om vergaderingen met het kabinet, de CREG*, de Nederlandse regulator NMa, de overige regionale regulatoren CWaPE* en Brugel* evenals de koepels van netbeheerders Eandis* en Infrax*. De kennis vergaard tijdens deze vergaderingen en via zelfstudie werd verzameld in een interne nota.
- Er werd een inschatting gemaakt van de mensen en middelen, evenals te volgen timing, nodig voor de realisatie van nieuwe Vlaamse distributienettarieven vanaf 1 januari 2015 (einde van de huidige bevrozing van de tarieven). Zoals al aangegeven in het ondernemingsplan 2012 beschikken we over onvoldoende capaciteit voor de uitvoering van deze nieuwe taak en kunnen we ook onmogelijk voldoende (hooggeschoolde) capaciteit vrijmaken binnen onze huidige werking (door automatiseringen, door het afstoten van taken,...) om deze taak op te vangen. Deze inschatting werd opgenomen in een fiche, bestemd voor de inventarisatie door de Vlaamse administratie van de impact van de zesde staatshervorming.
- De VREG heeft samen met zijn regionale tegenhangers CWaPE en Brugel, een schrijven gericht aan de CREG met de vraag om de distributienettarieven goedgekeurd voor het jaar 2012, te verlengen voor de periode 2013-2014.
- De VREG heeft een verzoek gericht tot de CREG om assistentie bij de bepaling van de saldi, en advies bij de beslissing over de aanwending of recuperatie ervan.

4.3.2.5. Kennisopbouw en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot de steunverlening aan projecten inzake groene warmte, restwarmte en biomethaan-injectie

De Vlaamse Regering gaf op 28 oktober 2011 haar principiële goedkeuring aan een ontwerpbesluit "tot wijziging van het Energiebesluit*", met name inzake de invoering van een steunregeling voor nuttige groene warmte". In dit ontwerpbesluit is de toekenning voorzien van een nieuwe taak aan de VREG, met name inzake de steunverlening voor projecten inzake groene warmte, restwarmte en injectie van biomethaan.

De Vlaamse Regering lijkt daarbij niet geneigd om hiervoor extra personeelsmiddelen toe te kennen aan de VREG. De VREG maakte nochtans een gedetailleerde en onderbouwde inschatting van de benodigde personeelsinzet voor deze taak van 4 extra VTE. De VREG gaf daarbij te kennen geen mogelijkheid te zien om deze capaciteit intern vrij te maken.

De nodige kennis, vereist voor deze nieuwe taak, is intern wel beschikbaar, met name bij de personeelsleden die instaan voor de beoordeling van de groenestroom* en WKK*-dossiers inzake de productie en benutting van warmte, de berekening van hulp-, transport- en voorbehandelingsenergie,...

In het kader van het [ADV-2012-6](#) stelden we voor om deze toekomstige taak, samen met de taak inzake dossierbehandeling van de groenestroom- en WKK-dossiers (excl. PV*) onder te brengen bij het VEA* in plaats van de VREG.

Doordat de definitieve vorm en modaliteiten van de steunverlening nog niet vast staan, omdat het ontwerpbesluit nog niet definitief kon worden goedgekeurd, heeft de VREG geen verdere stappen kunnen zetten in 2012. Zie 4.5.1.7.

4.3.3. Advisering en signalisering

4.3.3.1. Advisering m.b.t. ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de minister met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving

De VREG maakte in 2012 de volgende formele adviezen over aan de minister*.

Nummer	Onderwerp advies	Datum
ADV-2012-3	Het ontwerp van besluit tot wijziging van het Energiebesluit* wat betreft het corporate governance comité van de netbeheerders	07/03/2012
ADV-2012-4	Het ontwerp van ministerieel besluit inzake de vastlegging van referentierendementen voor de toepassing van de voorwaarden voor kwalitatieve warmte-krachtinstallaties*	10/05/2012
ADV-2012-5	Het voorstel van decreet tot wijziging van het Energiedecreet* van 8 mei 2009, wat betreft de milieuvriendelijke energieproductie	20/06/2012
ADV-2012-7	Het voorontwerp van Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010 wat betreft de sociale openbaardienstverplichtingen* en de energiescans, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse regering op 1 juni 2012.	16/07/2012
ADV-2012-8	Het ontwerpbesluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft de groenestroomcertificaten*, de warmte-krachtcertificaten* en de garanties van oorsprong*, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 14 september 2012	12/10/2012
ADV-2012-11	Het ontwerpbesluit betreffende de banking van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten door de netbeheerders	07/12/2012

4.3.3.2. Op verzoek van de minister opleveren van inhoudelijke input voor beleidsdossiers voor zover deze handelen over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt

De volgende formele adviezen werden op eigen initiatief overgemaakt aan de minister*:

Nummer	Onderwerp advies	Datum
ADV-2012-1	De effecten van de overschotten op de markten voor groenestroom- en warmte-krachtcertificaten	04/01/2012
ADV-2012-2	De voorbereiding van de invoering van slimme meters	17/01/2012
ADV-2012-9	De aansprakelijkheidsregeling van de netbeheerder	18/12/2012
ADV-2012-10	Artikel 6.4.13. van het energiebesluit	18/12/2012

Er werd ook nog input geleverd aan de minister betreffende:

- de problemen inzake de aansluiting van collectieve micro-WKK's op het net
- het verbeteren van de voorwaarden waaronder de standaardklanten beleverd worden.

4.3.3.3. Opvolgen wetgevende initiatieven ter wijziging van het certificatensysteem

Hiertoe werden adviezen [ADV-2012-5](#) en [ADV-2012-8](#) opgeleverd

4.3.3.4. Opvolgen wetgevende initiatieven ter wijziging van de sociale openbaredienstverplichtingen en de maatregel van de gratis kWh

In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen* nog kunnen verbeteren. De minister* vertrouwde deze opdracht toe aan het VEA* en de VREG. Eind september 2011 werd het evaluatierapport overgemaakt aan de minister. Alle voorstellen uit het definitieve evaluatierapport (www.vreg.be/sites/default/files/uploads/evaluatierapportsodv.pdf) werden weerhouden door de minister*. Heel wat van deze voorstellen werden in 2012 al dan niet via wetgeving verder uitgewerkt.

Een aantal aanbevelingen werden vertaald naar wetgeving die op 26 oktober 2012 in werking trad. De belangrijkste elementen zijn:

- In de dropbrief van de netbeheerder wordt de vergelijking gemaakt tussen het dure tarief van de netbeheerder en het laagste tarief op de commerciële markt
- Budgetmeterklanten met schulden krijgen jaarlijks een transparant overzicht van schulden
- Bij onterechte afsluiting moet binnen 24u heraangesloten worden
- Netbeheerders bezorgen aan OCMW:
 - Wekelijks lijst recente afsluitingen en heraansluitingen
 - Wekelijks lijst van geplande afsluitingen (= in het geval een voorwaardelijke beslissing van de LAC niet werd gerespecteerd)
 - Jaarlijks tegen 1 oktober een lijst van afgesloten toegangspunten
- De mogelijkheid tot oplaadblokkade van op afstand (in de plaats van kostelijke afsluiting ter plaatse) en dit enkel in het geval de regelgeving afsluiting toelaat, wordt ingeschreven in wetgeving.
- Leveranciers moeten een speciaal rechtstreeks back office telefoonnummer en mailadres voor OCMW's, CAW's* en SHM's* voorzien
- Leveranciers mogen huishoudelijke afnemers niet weigeren om klant te worden bij hen tenzij:
 - De leverancier zich beperkt tot een geografische markt
 - De leverancier nog niet actief op distributienet klant
 - D leverancier alleen levert aan bepaalde segmenten (bv alleen professioneel)
 - De leverancier is een coöperatieve vennootschap met specifieke voorwaarden
 - De klant heeft nog schulden bij die leverancier
- Klanten bij de netbeheerder die schuldenvrij zijn, krijgen jaarlijks een gepersonaliseerde V-test
- De definitie voor de gratis energiescan werd aangepast

De VREG werkte actief mee aan de voorbereiding van deze wetgeving, gaf advies, bereidde de marktpartijen voor op het nieuwe besluit en volgde in 2012 de implementatie ervan op.

Naast nieuwe wetgeving werd nog een aantal andere voorstellen uitgewerkt in samenwerking met de sector. Zo werd een project opgestart met de Lessius Hogeschool Mechelen (intussen Thomas More) om de brieven in het kader van wanbetaling te herwerken met de focus op laagdrempelig taalgebruik en duidelijkheid. Aan de leveranciers werd gevraagd om hun brieven te herwerken geïnspireerd door deze modelbrieven.

Het definitieve evaluatierapport van VREG en VEA* over de efficiëntie en de effectiviteit van de maatregel inzake de toekenning van een jaarlijkse hoeveelheid gratis elektriciteit, inclusief de visies van de stakeholders is [RAPP-2012-4](#).

4.3.3.5. Verbetering fuelmix methodologie en opmaak advies voor minister

Doel van dit actiepoint was een advies op te maken voor de minister* met een voorstel tot verbetering van de methodologie tot het bepalen van de jaarlijkse fuelmix. De nieuwe methodologie zou uitgewerkt worden op basis van de aanbevelingen uitgewerkt in het Europese REDISS-project, waaraan de VREG meewerkt. Dit had moeten leiden tot een advies tot verbetering van het reglementair kader van deze "disclosure"-verplichting. Omwille van andere prioriteiten is dit niet gelukt.

4.4. De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. Hij wil een aanspreekpunt zijn voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen over en problemen in de Vlaamse energiemarkt zodat deze een bevredigend antwoord of oplossing kan worden bezorgd

4.4.1. Informatieverlening

4.4.1.1. Aanbieden van een actuele website met voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en de mogelijkheden hierin

De VREG-website is en blijft het belangrijkste communicatie-instrument, zowel naar de sector, de overheid als het grote publiek.

Het aantal unieke bezoekers bereikte over 2012 een absoluut record, nl. 2.610.046. In 2011 had de VREG-website 1.592.453 unieke bezoekers, in 2010 775.221.

4.4.1.2. Aanbieden en up to date houden van de V-test

De VREG wijzigde de V-test-methodiek als gevolg van de prijsplafonnering die sinds 1 april 2012 van toepassing was (zie 4.3.1.11). Hierdoor is de maandelijkse rapporteringsdeadline voor de leveranciers en de distributienetbeheerders een aantal dagen naar achter verschoven. Dit brengt op zijn beurt een verlating van de maandelijkse V-test-update met zich mee. De VREG is echter van mening dat het resultaat van de V-test-simulaties op die manier correcter is.

4.4.1.3. Aanbieden van een actuele vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest

Om het vertrouwen van de burger in de vrije markt verder te vergroten, kreeg de VREG in 2010 de opdracht om een instrument te bouwen om de dienstverlening van de leveranciers objectief en kwantitatief te meten. Naast prijs blijkt dit immers ook een belangrijke parameter bij de leverancierskeuze te zijn.

Op 4 januari 2012 werd een eerste vergelijking, de 'servicecheck' op de website gepubliceerd. Wie bijvoorbeeld de V-test heeft gedaan, kan doorklikken naar de vergelijking van de kwaliteit en tot 3 energieleveranciers naar keuze naast elkaar vergelijken op volgende elementen:

- Algemene info (waar kan u met uw vragen terecht en wanneer?)
- Dienstverlening (wanneer mag u antwoord verwachten op uw vraag?)
- Kosten bij vroegtijdig beëindigen contract (welke kosten betaalt u bij vroegtijdige stopzetting van uw contract?)
- Aanboden betaalmogelijkheden (hoe kan u uw energieleverancier betalen?)

- Bijkomende kosten (welke bijkomende kosten moet u eventueel betalen?)

Daarnaast wordt per leverancier ook een klachtenindicator gepubliceerd. De klachtenindicator deelt de elektriciteits- en aardgasleveranciers in 5 groepen in, op basis van het aantal klachten dat de VREG en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen hebben over de energieleverancier.

Een leverancier met veel klanten kan natuurlijk meer klachten krijgen dan een leverancier met weinig klanten. Het zou dan ook niet eerlijk zijn om het absolute aantal klachten van elke leverancier te vergelijken. Daarom werd berekend hoeveel klachten elke leverancier kreeg per 5.000 klanten.

Enkel ontvankelijke klachten van gezinnen uit Vlaanderen, die door de VREG en de Ombudsdienst voor Energie werden behandeld, werden meegenomen. Een klacht is ontvankelijk als ze op de juiste manier werd ingediend en als het om een tweedelijnsklacht gaat. Het gaat dan over klachten die eerst bij de energieleveranciers zelf ingediend werden. Maar omdat de klager niet tevreden was met het antwoord van de leverancier of geen antwoord heeft ontvangen van de leverancier, heeft hij de klacht daarna doorgestuurd naar de VREG of de Ombudsdienst.

Zowel gegronde tweedelijnsklachten (waarbij een fout van de energieleverancier vastgesteld werd) als ongegronde klachten worden meegenomen. Bij een ongegronde tweedelijnsklacht werd geen fout van de leverancier vastgesteld. Maar toch is dit ook een teken dat de energieleverancier bijvoorbeeld niet (goed) uitlegt aan de klant waarom er geen fout werd gemaakt.

De energieleveranciers met het laagste relatief aantal klachten krijgen 5 VREG-logo's. De energieleveranciers met het hoogste relatief aantal klachten krijgen 1 logo. Ook het exacte cijfer van het relatieve aantal klachten wordt vermeld, zodat leveranciers die in dezelfde categorie zitten, toch onderling vergeleken kunnen worden.

Driemaandelijks, dus begin april, begin juli en begin oktober 2012 werd de Servicecheck geactualiseerd, onder meer op basis van de nieuwe berekende indicator.

4.4.1.4. Verder promoten van de website van de VREG, de V-test en de dienstverlening van de VREG in het algemeen

De website, de V-test en de algemene dienstverlening van de VREG worden via verschillende kanalen onder de aandacht gebracht:

- de tweewekelijkse nieuwsbrief naar sector en maandelijkse nieuwsbrief naar gezinnen, bedrijven en zonnepaneleneigenaars
- via nieuws (RSS)
- via twitter en Facebook
- via kanalen van de Vlaamse overheid zoals vlaanderen.be en Dito
- bij het beantwoorden van e-mails en telefonische vragen
- via specifieke communicatiecampagnes (zie bijvoorbeeld 4.4.1.6)
- ...

4.4.1.5. Maandelijkse informatieverlening via nieuwsbrieven naar specifieke doelgroepen particulieren, bedrijven, sector en sector zonnepanelen

In het najaar van 2011 lanceerde de VREG een extra nieuwsbrief. Naast de energiesector, gezinnen en bedrijven is er nu een specifieke nieuwsbrief naar installateurs van zonnepanelen en zonnepaneleneigenaars. Op die manier worden abonnees op de hoogte gebracht van belangrijke evoluties en worden zij geïnformeerd over wijzigingen, beslissingen, nuttige tips, ... Het aantal abonnees van de nieuwsbrieven blijft stijgen. Eind 2012 had de VREG iets meer dan 52.000 abonnees verspreid over de 4 nieuwsbrieven.

4.4.1.6. Specifiek traject opzetten rond betere informatieverlening van sociaal zwakkere doelgroepen

Algemeen blijkt dat we vooral hogeropgeleiden en mensen met een hoger inkomen bereiken. Uit onze jaarlijkse enquêtes (zie 4.3.1.9) blijkt dat onze bekendheid veel hoger is bij hogeropgeleiden en mensen met een hoger inkomen, maar zij vinden zelf de weg naar onze informatie en de V-test.

Daarom richtten we ons in 2012 via een specifieke campagne naar mensen die het meest gebaat zijn met het veranderen naar een goedkopere energieleverancier.

Mensen in een kwetsbare situatie worden het best bereikt via mondelinge communicatie. Daarom richten we ons voor deze campagne op intermediaire organisaties zoals OCMW's, armoedeverenigingen, sociale verhuurkantoren, energiesnoeiers, ...

De campagne werd ook volledig uitgewerkt in samenwerking met een aantal stakeholders zoals armoedeverenigingen en OCMW's. We maakten in samenwerking met mensen in armoede van Gent en Mechelen een folder in eenvoudige taal.

We stelden een affiche op die OCMW's en armoedeverenigingen kunnen omhoog hangen om de doelgroep aan te spreken. We maakten ook een informatiebundel als naslagwerk voor OCMW's, armoedeverenigingen en andere hulpverleners met een antwoord op heel wat energievragen. De inhoud ervan werd afgestemd met een aantal OCMW's.

Samen met VEA* en het sociaal verwarmingsfonds organiseerden we 5 provinciale informatiesessies voor OCMW's, armoedeverenigingen en andere hulpverleners waarin we uitleg gaven over V-test, servicecheck, gratis elektriciteit, sociale maximumprijzen, andere sociale energiemaatregelen + energiescans, sociale dakisolatieprojecten en minimale levering aardgas.

www.vreg.be/informatiesessies-over-energie

4.4.1.7. Grondige update van de V-test, met meer details en aanpassing aan (bepaalde) ontwerp-aanbevelingen van Europese regulatoren CEER

De realisatie van dit project bleek niet haalbaar omdat er meer tijd dan voorzien moest gestoken worden in o.a. aanpassing V-test n.a.v. nieuwe producten, de retroactieve wijziging van tarieven, de prijsplafonnering,...

De aanbevelingen (Guidelines of Good Practice) van CEER* zijn gepubliceerd in de loop van 2012 en vormen een belangrijke referentie voor de toekomstige verbeteringen van de V-test.

In 2012 liep er wel een bevraging van de gebruikers van de V-test i.v.m. hun ervaringen en bedenkingen bij deze tool. Daarnaast werden ook de leveranciers alsook andere stakeholders naar hun feedback gevraagd.

De resultaten van deze stakeholderbevraging kunnen meegenomen worden, samen met de aanbevelingen van CEER, in een geleidelijk verbeteringstraject van de V-test in 2013.

4.4.1.8. Bekendmaken van de mogelijkheid van de "groencheck" op de website van de VREG

Voor meer details over de groencheck, zie 4.1.3.3.

4.4.1.9. Energiepakket jongeren

Dit project zou uitgevoerd worden samen met VEA*. In beide organisaties is dit project op een laag pitje gezet.

4.4.2. Behandeling van vragen en klachten

4.4.2.1. Tijdige en correcte behandeling van vragen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt

In 2012 ontvingen we 4.294 infovragen per e-mail (enkel cel Informatie&Communicatie). Die vragen gaan vooral over de V-test, veranderen van leverancier, verhuis, gratis elektriciteit, facturatie, ...

4.4.2.2. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt

Totaal aantal klachten

De VREG ontving in 2012 in totaal 288 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders. In 2011 waren dat er 414. In vergelijking met het verleden behandelt de VREG minder klachten. Deze daling kan verklaard worden door de oprichting van de Federale ombudsdienst voor energie. Sinds de oprichting behandelt deze dienst heel wat klachten. De meeste klachten gaan over meetgegevens (meteropname/schatting).

Behandelingstermijn

De VREG moet binnen 15 werkdagen na ontvangst van een klacht een antwoord formuleren en/of een vraag stellen tot het bekomen van bijkomende informatie.

Voor 97% van alle ontvangen klachten kon de VREG binnen twee weken een (eerste) antwoord bezorgen aan de indiener van een klacht. De gemiddelde tijd die de VREG nodig had om een (eerste) antwoord te bezorgen is 5,36 kalenderdagen (als er geen rekening gehouden wordt met de 'geschillen': 3,89 kalenderdagen).

Van deze klachten waren er 55% gericht tegen netbeheerders en 45% tegen leveranciers. In een aantal gevallen was de klacht gericht én tegen de netbeheerder én tegen de leverancier.

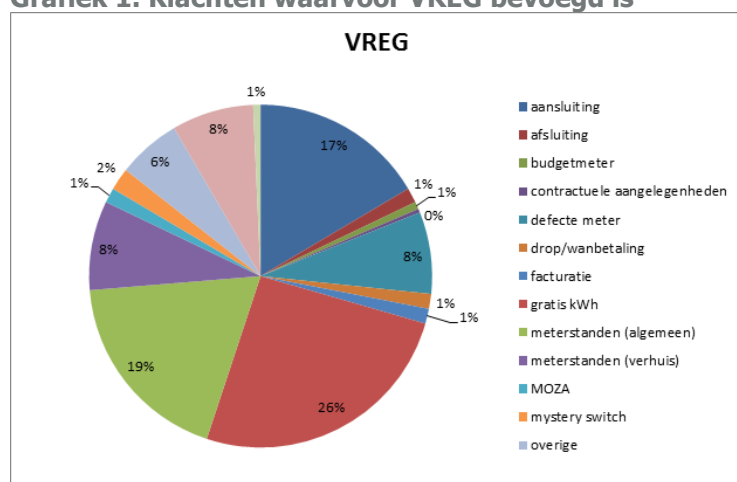
Ontvangen en doorgestuurde klachten

De VREG ontving in 2012 17 klachten van de Federale ombudsdienst voor energie.

In de twee onderstaande grafieken kan een opsplitsing gevonden worden van de ontvangen klachten. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de klachten waarvoor de VREG bevoegd is en de klachten waarvoor hij niet bevoegd is.

Volgende grafiek bevat de ontvangen klachten waarvoor de VREG bevoegd is.

Grafiek 1. Klachten waarvoor VREG bevoegd is

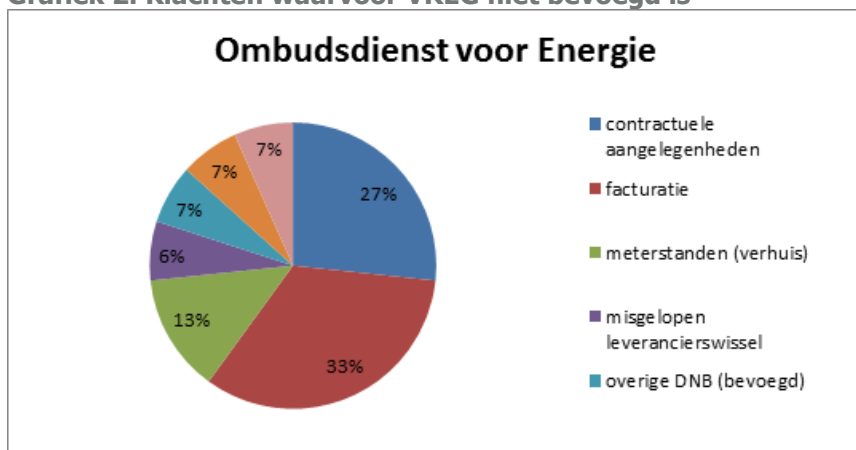


Toelichting bij de grafiek:

- Klachten over meterstanden (algemeen) handelen onder andere over betwisting van meterstanden door eindafnemers als gevolg van een verkeerde meteropname, een schatting van de meterstanden door de netbeheerder, de rechtzetting van meterstanden, ...
- De klachten over meterstanden (verhuis) gingen over de situaties van het vorige punt maar dit in het kader van een verhuis.
- Klachten over aansluitingen handelen over weigeringen tot aansluiting op het net, de kosten van de aansluiting en de modaliteiten van de betaling van de aansluitingskosten, vooral de kosten die aangerekend worden als gevolg van uitbreidingen van het net en over vertragingen in de uitvoering van de aansluiting.
- De klachten over de niet-toekenning van gratis kWh zijn meestal terug te voeren op volgend probleem. Om gratis kWh te kunnen toekennen, heeft de leverancier gegevens nodig over het aantal gedomicilieerde gezinsleden op de leveringsadressen van zijn klanten. Leveranciers hebben als commerciële instelling echter geen toegang tot het Rijksregister. Zij krijgen deze gegevens van de netbeheerder, die wel toegang heeft tot het Rijksregister. Probleem is dat de netbeheerder deze domiciliegegevens moet linken met de gegevens in zijn klantenbeheerssysteem (het toegangsregister). Dit is in praktijk geen eenvoudige zaak. Zeker bij appartementsgebouwen is het linken van het aantal gedomicilieerden in een bepaald appartement aan een aansluitingspunt in het appartementsgebouw een zeer moeilijke en soms onmogelijke taak voor de netbeheerder bij gebrek aan goede en opgesplitste gegevens. In deze gevallen krijgt de leverancier dus geen domiciliegegevens van de netbeheerder en mag hij ook geen gratis kWh toekennen aan de betrokken huishoudelijke afnemer bij gebrek aan betrouwbare domiciliegegevens.
- Klachten over stroomstoringen hebben te maken met de (niet-)tijdige verwittiging door de netbeheerder van geplande onderbrekingen, de beperkte vergoedingen in geval van langdurige of frequente stroomonderbrekingen,...
- Klachten over budgetmeters gaan voornamelijk over de plaatsing van budgetmeters en de duurtijd voor het uitschakelen van een budgetmeter in geval van een verhuizing.
- Het onderwerp defect aan de meter bevat de klachten over het al of niet erkennen van dit defect door de netbeheerder en de rechtzetting van het verbruik ten gevolge van het defect.
- De klachten in verband met wanbetaling, namelijk het opzeggen van het contract door de leverancier wegens wanbetaling, hebben vaak te maken met het feit dat de klant een (voorschot)factuur betwist bij zijn leverancier en dat de leverancier, ondanks het feit dat het Akkoord* bepaalt dat de invorderingsprocedure bij consumenten dan voorlopig opgeschort moet worden, toch het contract met de consument opzeg wegens niet-betaling van deze factuur.
- Klachten over leverancierswissels handelen vaak over het feit dat de nieuwe leverancier zich niet tijdig kan aanmelden op het toegangspunt van de nieuwe klant. Vaak is de basis voor deze problematiek miscommunicatie. De klant denkt namelijk bij het ondertekenen van het contract (via telefoon, internet, ...) dat dit contract meteen kan ingaan terwijl er geen rekening gehouden wordt met de wettelijke verzakingstermijnen, de tijdsduur die de netbeheerder nodig heeft om deze wissel te verwerken en de tijd die de leverancier nodig heeft om deze wissel administratief te verwerken. De leverancier brengt echter de klant hiervan niet meteen op de hoogte zodat de klant van oordeel is dat de leverancier zelf niet tijdig de wissel heeft aangevraagd.
- Bij klachten over afsluitingen betwist de klager de rechtmatigheid van de afsluiting.

De VREG heeft 18 klachten ontvangen waarvoor hij niet bevoegd is. De meeste klachten (15) werden doorgestuurd naar de juiste dienst.

De klachten waarvoor de VREG niet bevoegd is kunnen opgedeeld worden in onderstaande onderwerpen:

Grafiek 2. Klachten waarvoor VREG niet bevoegd is

4.4.2.3. Organiseren van een goede samenwerking tussen de VREG en de federale ombudsdienst voor energie

Sinds 21 januari 2010 is de federale ombudsdienst voor energie operationeel. De VREG heeft in de loop van 2010 de nodige afspraken gemaakt met de federale ombudsdienst om een goede en snelle dienstverlening aan de burger te verzekeren.

De klachten die de ombudsdienst ontvangt tegen netbeheerders en leveranciers over materie die behoort tot de bevoegdheid van de VREG, worden doorgezonden naar de betrokken distributienetbeheerder of leverancier met de vraag tot reactie én naar de VREG. Bij twijfel of ter dubbelcheck vraagt de ombudsdienst aan de VREG om het antwoord van de netbeheerder en/of leverancier te toetsen aan de geldende wetgeving.

Als er geen bevredigende oplossing voor het geschil tussen de aanklager en de distributienetbeheerder of leverancier kan gevonden worden, wordt de klacht afgesloten door de Ombudsdienst en voor verder gevolg toegezonden aan de VREG. Deze kan dan beslissen om de procedure tot het opleggen van een administratieve boete op te starten wegens niet-naleving van de Vlaamse energiewetgeving.

De ombudsdienst en de VREG wisselen op regelmatige basis informatie en inlichtingen uit omtrent:

- Het aantal ontvangen en behandelde klachten inzake de elektriciteits- en aardgasmarkt;
- Het onderwerp van de ontvangen en behandelde klachten (facturatie, meteropname, aansluitingen, contractuele aangelegenheden, ...).

4.4.2.4. Behandelen van geschillen van afnemers tegen hun netbeheerder

In totaal ontvingen we 16 aanvragen tot geschillenbeslechting in 2012. Het betroffen dossiers die door de Ombudsdienst voor Energie waren behandeld, maar waarbij de klager aangeraden werd zich, na de bemiddeling in het dossier door de Ombudsdienst, verder tot de VREG te wenden voor een beslechting van het geschil. Het ging daarbij zonder uitzondering over de problematiek van rechtzetting van meterstanden waarover we op dat moment een mededeling opstelden (MEDE-2012-5).

De aanvragen tot geschillenbeslechting waren volgens de VREG onontvankelijk, daar de bemiddelingsprocedure niet ten volle was doorlopen. VREG meende dat in deze dossiers in eerste instantie verder bemiddeld moest worden in het geschil over de meterstanden dat gerezen was tussen netgebruiker en netbeheerder. We waren dan ook van mening dat voortijdig richting geschillenbeslechtingsprocedure verwezen werd.

De VREG klarede dit aspect in september uit in samenspraak met de Ombudsdienst voor Energie. Sindsdien is de communicatie door de Ombudsdienst voor Energie naar de klager toe gewijzigd, en zal

in dossiers waarin effectief nog ruimte is voor bemiddeling ofwel input van de VREG gevraagd worden, ofwel het dossier voor verdere behandeling (bemiddeling) doorgestuurd worden naar de VREG. Op het bestaan van de geschillenbeslechtsprocedure wordt enkel gewezen als de bemiddelingsprocedure ten volle is afgerond.

Hierna werd, in oktober, een interne procedure bij de VREG voor behandeling van de hangende dossiers uitgewerkt. In 14 van de 16 dossiers moest verder bemiddeld worden. Deze dossiers werden als 'klacht' verder volgens de normale procedures van klachtenbehandeling behandeld, weliswaar laattijdig.

Slechts 2 dossiers van de 16 aanvragen tot geschillenbeslechting waren ontvankelijk in die zin dat de bemiddelingsprocedure ten volle was afgerond. De geschillenbeslechtsprocedure in deze dossiers werd in 2013 opgestart. Hoe dan ook wachten deze al meer dan de wettelijke voorziene termijn van twee maanden op behandeling.

4.4.2.5. Opmaak van een behandelingskader en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot de beslechting van geschillen tegen netbeheerders

Zie hierboven onder 4.4.2.4.

4.5. De VREG waarborgt de herkomst van milieuvriendelijke stroom. Ze verstrekt de producenten van milieuvriendelijke stroom de decretaal bepaalde certificaten en garanties op een transparante, niet-discriminatoire en klantgerichte wijze, zodat de Vlaamse energieverbruikers en de Vlaamse overheid zeker kunnen zijn dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijke elektriciteit is

4.5.1. Tijdige en correcte toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong

4.5.1.1. Beoordeling van alle aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier

Producenten van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* kunnen bij de VREG een aanvraag indienen voor de toekenning van groenestroomcertificaten*. De VREG zal op basis van het aanvraagdossier onderzoeken of voldaan wordt aan de decretale en reglementaire voorwaarden voor de toekenning van groenestroomcertificaten. De VREG moet binnen twee maand na ontvangst melden aan de aanvrager of het aanvraagdossier volledig is of niet. Binnen een maand na de volledigverklaring van een aanvraagdossier moet de VREG beslissen over de al of niet goedkeuring van een aanvraag tot toekenning van groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten*.

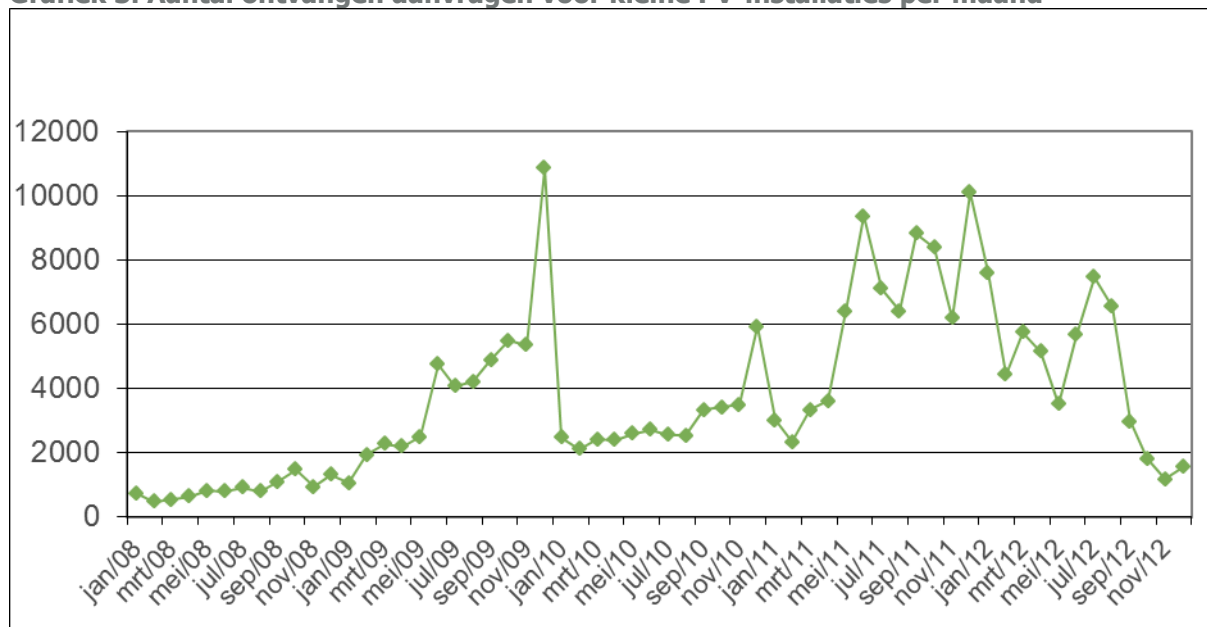
In de beheersovereenkomst 2011-2015 staat als doelstelling dat minstens 80% van alle aanvraagdossiers binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier moeten worden behandeld en 100% van alle dossiers moeten worden behandeld binnen vier maanden na ontvangst van het volledige aanvraagdossier.

A. Behandeling aanvragen voor kleine PV-installaties

Het aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties* was heel hoog in 2012.

Tabel 1. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar

	2008	2009	2010	2011	2012
Totaal aantal ontvangen aanvragen	10.510	49.554	35.935	75.041	53.614
Gemiddeld aantal aanvragen per maand	876	4.130	2.995	6.253	4.468

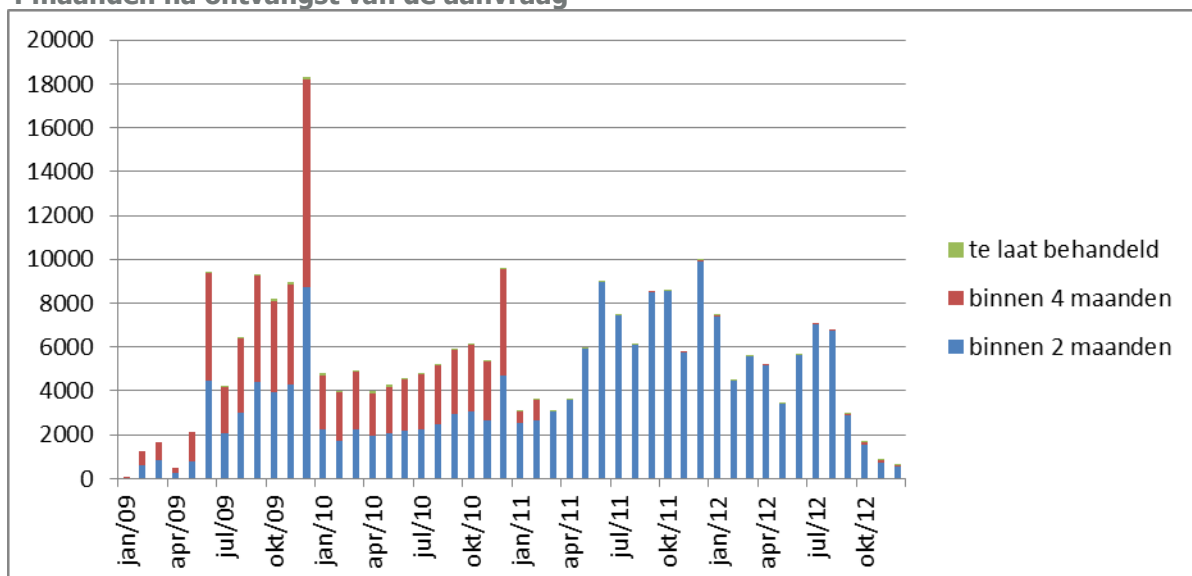
Grafiek 3. Aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties per maand

De behandeling van de aanvragen voor kleine PV-installaties is grotendeels geautomatiseerd en verliep in 2012 vlotter dan ooit.

Tabel 2. Totaal aantal en percentage goedgekeurde aanvragen voor kleine PV-installaties

Jaar	Aantal automatisch goedgekeurde aanvragen	Aantal manueel goedgekeurde aanvragen	Totaal aantal goedgekeurde aanvragen	Percentage goedgekeurde aanvragen binnen 2 maand na aanvraag	Percentage goedgekeurde aanvragen binnen 4 maand na aanvraag
2010	26.172	9.998	36.170	91%	98%
2011	75.038	3.951	78.989	98%	99,89%
2012	48.223	3.297	51.520	99,25%	99,95%

Grafiek 4. Totaal aantal goedgekeurde aanvragen voor kleine PV-installaties binnen 2 en 4 maanden na ontvangst van de aanvraag



De doelstellingen uit de beheersovereenkomst werden voor deze dossiers ruimschoots overtroffen.

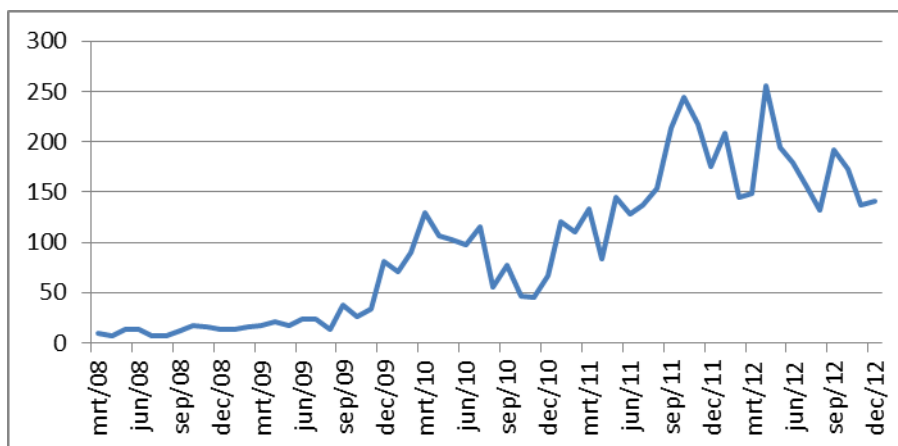
B. Behandeling aanvragen voor grote PV-installaties (> 10 kW)

Het aantal aanvragen voor grote PV-installaties lag in 2012 hoger dan in de voorgaande jaren.

Tabel 3. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor grote PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar

	2009	2010	2011	2012
Totaal aantal ontvangen aanvragen	322	1.000	1.860	2.062
Gemiddeld aantal aanvragen per maand	27	83	155	172

Grafiek 5. Aantal ontvangen aanvragen voor grote PV-installaties (> 10 kW) per maand



Tabel 4. Totaal aantal en percentage goedgekeurde aanvragen voor grote PV-installaties

Jaar	Totaal aantal goedgekeurde aanvragen	Percentage goedgekeurde aanvragen binnen 2 maand na aanvraag	Percentage goedgekeurde aanvragen binnen 4 maand na aanvraag
2010	972	73%	95%
2011	1565	94%	99,7%
2012	2171	94,91%	96,80%

C. Behandeling aanvragen voor andere hernieuwbare energiebronnen dan PV en kwalitatieve warmte-krachtkoppeling

De cel expertisedossiers behandelt de aanvragen tot toekenning van groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten* van alle installaties, met uitzondering van deze op zonne-energie.

In 2012 ontvingen we 427 aanvraagdossiers (inclusief ingrijpende wijzigingen van bestaande WKK's*). In 2011 ging het om 118 en in 2010 om 100 nieuwe aanvraagdossiers.

88% van deze nieuwe aanvragen werd behandeld binnen 2 maand na ontvangst van het dossier. In 2010 was dit 89%, in 2011 93%. Geen enkele nieuwe aanvraag bleef langer dan 4 maanden onbehandeld. Ook hier werden de doelstellingen uit de beheersovereenkomst bereikt.

Elke uitbreiding of wijziging van de installatie met impact op de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten moet eveneens worden beoordeeld en verwerkt. In 2012 ging het om zo'n 113 wijzigingsdossiers. In 2011 waren er 86 wijzigingsdossiers, in 2010 95.

Grote installaties (met een vermogen > 1 MW voor WKK of die meer dan 1.000.000 kWh elektriciteit opwekken per jaar voor groenestroom) moeten wettelijk gezien om de twee jaar herkeurd worden. De VREG moet deze herkeuringen beoordelen en indien nodig de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten aanpassen. Bij benadering 2/3 van de installaties moeten tweemaal per jaar herkeurd worden.

Installaties die biobrandstoffen gebruiken moeten om de twee jaar een auditverslag voorleggen van de door hen gebruikte biobrandstoffen. Ook dit moet bekeken en beoordeeld worden door de VREG, en waar nodig moet een aanpassing gebeuren van de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten. In 2012 werden 12 van dergelijke (her)audits bekeken door de VREG (t.o.v. 47 in 2011).

4.5.1.2. Tijdige en correcte maandelijkse toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten aan installaties waarvan de aanvraag door de VREG werd goedgekeurd

Groenestroomcertificaten* worden maandelijks toegekend voor de elektriciteit die geproduceerd wordt in een productie-installatie waarvan een aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten werd goedgekeurd. Warmtekrachtcertificaten* worden ook maandelijks toegekend, maar dan voor de primaire energiebesparing die bekomen wordt door gebruik te maken van warmtekrachtkoppeling in plaats van klassieke referentiecentrales. De berekening van het aantal toe te kennen certificaten gebeurt op basis van gegevens die aan de VREG worden meegedeeld, met name metingen door de netbeheerder van het net waarop de productie-installatie is aangesloten en/of de certificaatgerechtigde zelf.

In de beheersovereenkomst 2011-2015 staat als doelstelling dat alle groenestroom- en warmtekrachtcertificaten worden toegekend binnen twee maand na de productiemaand. Dit op voorwaarde dat de nodige rapporteringen hiervoor tijdig werden ontvangen. Schriftelijke terechte klachten wegens overschrijding van deze termijn worden binnen 5 werkdagen verholpen.

A. Toekenning groenestroomcertificaten voor kleine PV-installaties

De toekenning van groenestroomcertificaten aan kleine PV-installaties* verloopt niet maandelijks. De productiemeterstanden worden immers niet uitgelezen door de netbeheerder, maar door de PV-eigenaar gemeld aan de VREG. Dit gebeurt door de regelmatige inbreng van actuele productiemeterstanden door de PV-eigenaar in de databank. Deze meterstanden worden vervolgens op basis van een aantal parameters (o.a. piekvermogen installatie, zonnenschijnuren,...) automatisch gecontroleerd en, indien plausibel, goedgekeurd. Op basis van de goedgekeurde productiemeterstand worden dan automatisch het juiste aantal groenestroomcertificaten aangemaakt en toegekend aan de betrokken PV-eigenaar.

Onderstaande tabel geeft aan hoeveel meterstanden de VREG in totaal, automatisch en manueel heeft goedgekeurd.

Tabel 5. Totaal aantal en percentage goedgekeurde meterstanden voor kleine PV-installaties

Jaar	Aantal automatisch goedgekeurde meterstanden	Aantal manueel goedgekeurde meterstanden	Totaal aantal goedgekeurde meterstanden	Percentage goedgekeurde meterstanden binnen 2 maand na ingeven meterstand
2010	229.144	18.517	247.661	99%
2011	407.860	113.520	521.380	99,80%
2012	783.140	29.386	812.526	99,98%

B. Toekenning groenestroomcertificaten voor grote PV-installaties

In 2012 kreeg 99,45% van alle grote PV-installaties maandelijks tijdig (= binnen de twee maanden na de productiemaand) de groenestroomcertificaten waar deze recht op hebben (in 2011 93,6%).

C. Toekenning groenestroomcertificaten en warmte-kranchcertificaten voor andere hernieuwbare energiebronnen dan PV en kwalitatieve warmte-kranchkoppeling

De VREG slaagt erin certificaten toe te kennen aan 90% van alle WKK's* en 88% van alle groenestroominstallaties (excl. PV) binnen twee maand na de productiemaand. In de overblijvende gevallen is de reden voor de niet tijdige toekenning meestal het niet rapporteren aan de VREG van de benodigde gegevens.

4.5.1.3. Snelle verhelping van alle schriftelijke, terecht klachten over de niet-tijdige toekenning van certificaten

Er werden in 2012 twee schriftelijke klachten inzake niet-tijdige toekenning van groenestroomcertificaten ontvangen (in 2011: 4). Deze klachten werden tijdig behandeld.

4.5.1.4. Ontwikkeling online-aanvraagformulier voor grote PV-installaties, met automatische controle van de aanvraag en verschuiving van de controle van het AREI-keuringsverslag naar de netbeheerders

In het ondernemingsplan 2012 werd de uitvoering van een aantal procesverbeteringen en automatiseringen vooropgesteld aan het proces inzake de behandeling van de aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmte-kranchcertificaten en de maandelijks toekenning ervan.

Een van de belangrijkste was de ontwikkeling van een online-aanvraagformulier voor grote PV-installaties. Sinds april 2012 kunnen eigenaars van grote PV-installaties online deze aanvragen indienen.

Voordelen hiervan zijn dat dossiers die binnenkomen niet meer moeten worden ingescand, er geen nood meer is aan het overtypen van de gegevens uit het papieren aanvraagdossier in de certificatenbank, het zo goed als onmogelijk is om onvolledige aanvraagdossiers in te dienen en er ook minder risico is op fouten. Er werden automatische controles geprogrammeerd o.a. CRAB-lijst adressen*, controle plausibiliteit rekeningnummer,...

Tot april 2012 controleerde de VREG zelf (manueel) of er een AREI-keuringsverslag is voor deze installaties en of de gegevens die opgenomen zijn in het AREI-keuringsverslag overeenkomen met de gegevens opgenomen in het aanvraagformulier. Sinds de lancering van het online-aanvraagformulier ligt deze controle bij de netbeheerders, net zoals bij kleine PV-installaties.

Sinds april 2012 vraagt de VREG ook geen groenestroomkeuring meer op voor grote PV-installaties. Het Energiebesluit* verplichtte tot voor kort de producenten van installaties die op jaarbasis meer dan 100.000 kWh elektriciteit produceren uit hernieuwbare energiebronnen (dus ook grote PV-installaties) een groenestroomkeuring uit te voeren. Doel van deze keuring was een erkende keurder te laten

attesteren dat de meters die geplaatst werden, en zullen dienen als basis voor de toekenning van groenestroomcertificaten, aan alle normen voldoen. Voor wat grote PV-installaties betreft (en andere installaties waar alle metingen door de netbeheerder gebeuren) gaat het evenwel enkel om meters geïnstalleerd door de distributienetbeheerder. Van deze meters kan verondersteld worden dat deze voldoen aan de internationale en nationale normen. De verplichting opleggen om een groenestroomkeuring te laten uitvoeren bij grote PV-installaties was dan ook niet nuttig en is ondertussen geschrapt.

4.5.1.5. Automatisering van de toekenning van groenestroomcertificaten aan wind- en waterkrachtinstallaties door de automatische verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders ter zake

Sinds eind februari 2012 kunnen netbeheerders de meterstanden van de productie, injectie- en afnamemeters van wind- en waterkrachtinstallaties per CSV bezorgen aan de VREG, waarna na inlading van deze gegevens in de certificatedatabank, automatisch de nodige groenestroomcertificaten kunnen worden toegekend. Deze automatisatie zorgde ervoor dat de verwerking van de meetgegevens voor wind- en waterkracht vlotter kon verlopen in 2012.

4.5.1.6. Snellere behandeling van mails in verband met PV-dossiers

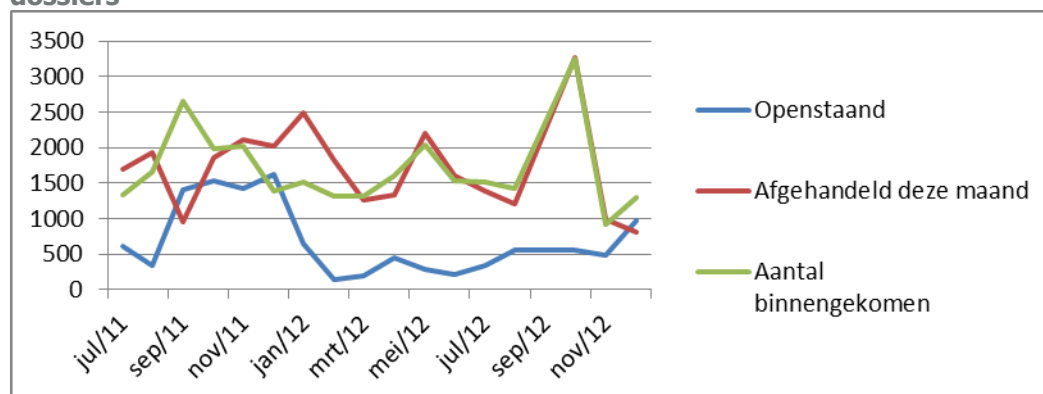
Eind 2011-begin 2012 was er een aanzienlijk aantal openstaande mails met vragen om informatie met betrekking tot PV-dossiers en bijgevolg een aanzienlijke achterstand bij het behandelen van deze mails.

De meeste mails vielen in de categorie "andere vraag". Om deze te verminderen, werden begin 2012 veelgestelde vragen (FAQ's) toegevoegd aan het contactformulier. Voordat men een "andere vraag" kan stellen krijgt men eerst de FAQ's te zien. Daardoor daalde het aantal ontvangen "andere vragen" aanzienlijk. Daarnaast werd de procedure om in te loggen in de databank en om een meterstand door te geven verduidelijkt via filmpjes op de VREG website. Ook daardoor konden vele vragen vermeden worden.

Via deze verbetering kon de achterstand aanzienlijk weggewerkt worden en kon ook de stijging van het aantal ontvangen mails midden 2012 redelijk goed opgevangen worden.

Eind 2012 steeg het aantal openstaande mails opnieuw aanzienlijk (als gevolg van het niet verlengen van het contract van een medewerker van de cel standaarddossiers in het kader van de besparingen opgelegd binnen de Vlaamse overheid).

Grafiek 6. Aantal ontvangen, afgehandelde en openstaande mails per maand i.v.m. PV-dossiers



4.5.1.7. Invoering elektronisch platform voor dossierbehandeling expertisedossiers ("e-dossiers")

De VREG ontving in 2012 158.000 euro voor de ontwikkeling van een nieuwe databank met betrekking tot de steunregeling voor nuttige groene warmte. Doordat de definitieve goedkeuring van het ontwerpbesluit met betrekking tot deze steunregeling uitbleef, kon een dergelijke databank niet uitgewerkt worden in 2012.

Wel werden twee modules gedefinieerd die gebruikt kunnen worden in het kader van de steunverlening voor groene warmte, maar ook voor de andere steunverlening in het kader van de groenestroom- en warmte-krachtdossiers:

- Een eerste module bestond in de creatie van een elektronisch dossier voor een installatie. Via dit e-dossier zou een aanvrager zijn documenten kunnen opladen en de ingediende documenten bekijken via zijn huidige toegang tot de certificatedatabank van de VREG. De VREG zou alle documenten kunnen bewaren en bekijken.
- Een tweede module bestond in de creatie van een proof-of-concept voor een online aanvraagformulier voor het indienen van steundossiers. Bedoeling was een dynamisch aanvraagformulier te ontwikkelen, dat op basis van de gegeven antwoorden zou onderzoeken welke gegevens aangeleverd moeten worden. Als proof-of-concept werd de analyse gemaakt voor de aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten voor een windmolen.

De analyse van beide modules werd afgewerkt in 2012, maar de modules konden nog niet in productie worden genomen. Voor een werkbaar elektronisch platform voor dossierbehandeling inzake nuttige groene warmte zou de eerste en tweede module verder uitgebreid moeten worden met het oog op deze groene warmte dossiers.

4.5.1.8. Overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerders

Op dit moment moeten eigenaars van zonnepanelen enerzijds een aanvraagdossier voor de toekenning van certificaten indienen bij de VREG, anderzijds moeten zij ook een melding en/of aansluitingsaanvraag voor hun installatie indienen bij de netbeheerder, teneinde deze toe te laten een goed zicht te houden op de installaties aangesloten op zijn net.

Beide stappen kunnen omwille van efficiëntieredenen en om de administratieve lasten voor de PV*-eigenaars te verminderen geïntegreerd worden in een uniek loket bij de netbeheerder. Deze zal dan de aanvragen en wijzigingen van installaties behandelen, de productie- en injectiemeterstanden opnemen en/of valideren, de controles in deze dossiers uitvoeren, de uitbetaling doen van de aangekochte certificaten tegen minimumsteun, ... Alle klantencontacten met de eigenaars van zonnepanelen zullen dan via de netbeheerder verlopen. Het zal niet meer nodig zijn om de VREG te contacteren.

Het beheer van de gegevens van PV-installaties en de validatie van meterstanden van deze installaties behoren tot de core-business van de netbeheerder. Deze operatie maakt het voor hen ook mogelijk om interne procesverbeteringen door te voeren en een goed zicht te houden op de PV-installaties aangesloten op hun net.

De VREG kan zich na de overdracht focussen op het toezicht op de uitvoering van deze taken door de netbeheerder en de behandeling van klachten van producenten tegen het verloop van de procedure bij de netbeheerder. Ook het beheer van de certificatedatabank blijft bij de VREG en is het ook nog de VREG die de certificaten en garanties van oorsprong toekent, weliswaar op basis van gegevens die de netbeheerder aan hem rapporteert.

In 2012 werkte een werkgroep en stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de VREG en de netbeheerders dit project verder uit. De invoering van het uniek loket is voor eind 2013.

4.5.2. Kwaliteitsvolle en transparante toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong

De VREG hield zich in het ondernemingsplan 2012 voor om verschillende actiepunten uit te voeren die gericht zijn op de verbetering van de kwaliteit van de behandeling en controle op de goedkeuring van groenestroom*- en warmte-krachtdossiers* en de toekenning van certificaten aan deze installaties. Door een gebrek aan de nodige mensen en middelen konden deze kwaliteitsprojecten maar zeer beperkt tot een goed einde gebracht worden. De benodigde capaciteit was niet beschikbaar doordat prioriteit gegeven werd aan de tijdige behandeling van de groenestroom- en warmte-krachtdossiers en de advisering omtrent en de implementatie van de wijzigingen aan het steunmechanisme.

4.5.2.1. Versterking van de controle op de isolatievoorwaarde voor kleine PV-installaties

Doel van dit actiepunt was het wijzigen van het online aanvraagformulier voor kleine PV*-installaties, en met name meer informatie te vragen aan de aanvrager i.v.m. de manier waarop deze kan aantonen dat hij voldoet aan de isolatievoorwaarde. Bedoeling was om deze extra informatie uit te wisselen met bijvoorbeeld de netbeheerders (gegevens over REG-premies) en zo gericht controles te kunnen uitvoeren.

In april 2012 werd overleg gevoerd met de netbeheerders met betrekking tot de manieren waarop de controles in groenestroom- en warmte-krachtdossiers kunnen versterkt worden, onder meer in het kader van de isolatievoorwaarde. Uit het overleg bleek dat een versterking van de controles pas mogelijk is vanaf 2013, na de implementatie van het uniek loket voor PV. Hieraan werd dan ook prioriteit gegeven in 2012.

4.5.2.2. Versterking van de controles op de gerapporteerde productiegegevens met betrekking tot de kleine PV-dossiers

De productiemeterstanden van de eigenaars van kleine PV*-installaties worden (automatisch) gecontroleerd op plausibiliteit. De gehanteerde marges zijn echter zeer ruim. Daarom voerden we, in samenwerking met de netbeheerders, "datamining" uit op de gegevens in de databank, met name naar de evolutie van het rendement van de PV-installaties over de jaren heen. Installaties die over de jaren heen een hoger rendement hebben (wat niet logisch is) werden ter plaatse gecontroleerd door de netbeheerder. Eind januari 2012 werden 77 installaties ter controle doorgegeven, geselecteerd op basis van datamining. Het merendeel bleek na controle in orde of kon worden rechtgezet.

In april 2012 werd overleg gevoerd met de netbeheerders met betrekking tot de manieren waarop de controles in groenestroom- en warmte-krachtdossiers kunnen versterkt worden, met name ook op dit punt. Uit het overleg bleek dat een versterking van de controle op de gerapporteerde productiemeterstanden zeker te realiseren is vanaf de overdracht van de PV-dossiers naar de netbeheerders. De validatie van de meterstanden is immers een corebusiness van de netbeheerders.

4.5.2.3. Versterking van de controles op de correcte toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit opwekken uit biomassa en biogas door de ontwikkeling van een brandstoffendatabank

Een versterking van de controles op de correcte toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit opwekken uit biomassa en biogas kan gerealiseerd worden door de bouw en het gebruik van een brandstofdatabank voor de opvolging van de brandstofstromen (diesel, palmolie, dierlijke vetten, houtpellets,...) in de diverse installaties die certificaten krijgen van de VREG. Het moet mogelijk worden om de leveringen en het verbruik van deze brandstoffen op te volgen via deze databank en na te gaan of niet meer (hernieuwbare) brandstoffen gebruikt worden (volgens de rapportering door de certificaatplichtige) dan geleverd werd door de betrokken brandstofleverancier.

Hoewel dit actiepunt grote voordelen zou hebben kon de vereiste (interne, inhoudelijke) capaciteit voor het uitwerken van deze databank niet gevonden worden. Prioriteit moest gegeven worden aan de tijdige behandeling van de expertisedossiers.

4.5.2.4. Ontwikkeling van een duidelijk behandelingskader en controlekader voor de duurzaamheidscriteria opgelegd aan vloeibare biobrandstoffen

In 2011 werd een decreet en besluit van de Vlaamse Regering goedgekeurd ter omzetting van de duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa opgenomen in de Richtlijn Hernieuwbare energiebronnen*. De relevante artikels uit de richtlijn werden daarbij quasi letterlijk overgenomen. De duurzaamheidscriteria traden in werking in mei 2011. Tot op heden is de controle op de duurzaamheidscriteria nog altijd dode letter in het Vlaamse Gewest. Reden hiervoor is de beperkte capaciteit van de VREG om deze taak erbij te nemen.

De VREG zette in 2012 nochtans enkele stappen:

- Er werd een pragmatisch en haalbaar voorstel inzake praktische implementatie van de duurzaamheidscriteria uitgewerkt en ter consultatie voorgelegd. De feedback van deze consultatie kon evenwel nog niet worden verwerkt in 2012.
- Een andere stap is de deelname aan het Europese project Biograce II. Door deelname aan dit project verwachten we sneller (door kennisvoordeel en zicht op concrete aanpak controles) over te kunnen gaan tot de implementatie van de duurzaamheidscriteria voor vaste biomassa, zodra/indien Europa hiertoe beslist. Het project BioGrace II heeft als hoofddoel om een Europese geharmoniseerde aanpak en een praktische tool te ontwikkelen voor de broeikasgasemissies voor vaste en gasvormige biomassa. In het project BioGrace (www.biograce.net) gebeurde dit al voor de vloeibare biomassa en biobrandstoffen. Door personeelstekort kon de VREG zijn taken binnen dit project niet langer uitvoeren. Er werd gezocht naar een oplossing voor 2013 met de tijdelijke aanwerving van een beheerder duurzaamheidscriteria op dit Europees project als resultaat.

4.5.2.5. Publicatie en communicatie van een duidelijk behandelingskader voor complexe WKK's

Dit actiepunt bestaat in de opmaak van een mededeling ter verduidelijking van het behandelingskader van complexe WKK-dossiers. Dit zijn WKK's die geïntegreerd zijn in een complex stoomnet, met voor- en/of nageschakelde installaties. Een voorstel van behandelingskader werd ter consultatie gepubliceerd op de website. De consultatie kon niet volledig afgewerkt worden. Prioriteit werd gegeven aan de behandeling van de groenestroom- en warmte-krachtdossiers en de advisering inzake en implementatie van het gewijzigde steunmechanisme.

4.5.2.6. Publicatie en communicatie van een meetcode voor hernieuwbare energie en WKK

De VREG startte al in 2011 met de voorbereiding voor het opstellen van een mededeling met een nadere toelichting van de van toepassing zijnde regels met betrekking tot meetapparatuur die nodig is ter bepaling van de netto hoeveelheid groene stroom, groene warmte en warmte-krachtbesparing. In 2012 werd kennis en expertise ingewonnen van het Verificatiebureau*. De verdere verwerking en het opstellen van een ontwerpmededeling kon echter nog niet gebeuren aangezien er prioriteit werd gegeven aan de behandeling van de groenestroom- en warmte-krachtdossiers en de advisering inzake en implementatie van het gewijzigde steunmechanisme.

4.5.2.7. Controle op gerapporteerde cijfers in expertisedossiers via controles te plaatse

De VREG nam zich in het ondernemingsplan 2012 voor om minstens 5 controles ter plaatse uit te voeren om de meetconfiguratie, de tellerstanden en gerapporteerde cijfers van een goedgekeurde groenestroom of WKK-installatie te controleren.

Er was in de praktijk geen capaciteit beschikbaar om deze controles uit te voeren. Prioriteit moest worden gegeven aan de behandeling van de groenestroom- en warmte-krachtdossiers en de advisering inzake en implementatie van het gewijzigde steunmechanisme.

4.6. De VREG wil zijn organisatie en werking steeds versterken, teneinde zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren

4.6.1. Organisatiebeheersing en – ontwikkeling

4.6.1.1. Oplijsting van alle afspraken met betrekking tot organisatiebeheersing in één document, met aanduiding van de afspraken inzake timing en verantwoordelijkheid

De interne afspraken inzake organisatiebeheersing werden opgelijst en bijhouden in het monitoringinstrument 2012.

4.6.1.2. Uitvoering van een nieuwe zelfevaluatie op basis van de leidraad organisatiebeheersing

Dit actiepunt werd niet uitgevoerd. Via de uitvoering van twee andere acties werd hetzelfde resultaat bereikt:

- enerzijds werd in samenwerking met IAVA* in 2012 een volledige risico-analyse uitgewerkt;
- anderzijds werd ingezet op de realisatie van de vier aanbevelingen van IAVA, gemaakt tijdens haar validatie van de maturiteitsinschatting van de VREG.

4.6.1.3. Implementatie nieuw competentiebeleid en nieuwe plannings- en evaluatiecyclus

Het in 2011 uitgewerkte competentiebeleid werd geïmplementeerd. De individuele planningsgesprekken voor 2012 gebeurden volgens de nieuwe afspraken, met bijzondere aandacht voor de nodige gedrags- en vaktechnische competenties voor elke functie.

De leidinggevenden van de VREG volgden een vormingstraject om hiermee aan de slag te gaan. De medewerkers werden van de nieuwe afspraken op de hoogte gebracht via een speciale infosessie.

4.6.1.4. Dilemmatrainingen organiseren in het kader van het integriteitsbeleid

In 2011 werd een heel traject uitgewerkt en gevoerd inzake integriteit. Via workshops werd intern gediscussieerd en gesensibiliseerd. Begin 2012 moest iedere medewerker en bestuurder een integriteitsverklaring ondertekenen.

Bedoeling was om dit in 2012 te laten volgen door dilemmatrainingen voor het personeel. Er werd een train-the-traineropleiding inzake het geven van dilemmatraining gevolgd. Hieruit bleek dat de workshops nauw aansloten bij zo'n dilemmatraining en het niet nodig was om zo snel een nieuwe training aan te bieden aan het personeel. Er werd besloten om dit actiepunt niet meer uit te voeren in 2012.

4.6.1.5. Opmaak en uitvoering actieplan ICT-veiligheid en BCM-plannen inzake IT

De VREG voerde in 2012 een aantal belangrijke actiepunten uit inzake bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM):

- installatie van een UPS-batterij die aangesloten werd op de dieselgenerator van het Ferrarisgebouw;
- migratie e-mails naar externe server met internettoegang;
- ...

De VREG werkte eind 2012-begin 2013 in samenwerking met een externe consultant een IT-veiligheidsbeleidplan uit. Dit plan beschrijft de beveiliging van het huidige IT-landschap van de VREG en de pijnpunten hierbij (via risico-analyse/audits). In het plan wordt een visie uitgezet inzake IT-beveiliging en wordt een strategisch plan gedefinieerd voor de VREG om deze visie te realiseren tegen 2015. Een concreet actieplan voor 2013 is vastgelegd. In 2013 zal dit plan doorvertaald moeten worden naar een globaal informatieveiligheidsbeleid, dat rekening houdt met de veiligheidsbeleidslijnen van de Vlaamse overheid.

4.6.1.6. Verbetering van het DMS

In 2012 werd onderzocht of het document management systeem (DMS) van de VREG verbeterd kon worden. Er werd een technische upgrade uitgevoerd van de indexserver en er werd onderzocht of het aangewezen was om een nieuw DMS aan te kopen. Dit laatste bleek nog niet het geval.

4.6.2. Meetbare efficiëntiewinsten boeken

4.6.2.1. Berekening van de geboekte efficiëntiewinsten en opmaak van een prognose

Sinds 2011 worden de kosten analytisch versleuteld over de strategische en operationele doelstellingen (zie 3.2). Deze analytische versleuteling maakt het ook mogelijk om eventuele efficiëntiewinsten bij de uitoefening van taken te berekenen.

De VREG berekende hoe groot de efficiëntiewinsten in de periode 2009-2012 zijn (in euro) specifiek met betrekking tot de behandeling van de groenestroom*- en warmtekrachtdossiers*:

Groene stroom- en WKK-dossiers	2009	2010	2011	2012
Aantal ingezette VTE's (inclusief aandeel voor overhead)	9,39	10,96	13,06	9,42
Aantal te beheren dossiers	57.530	91.791	168.096	221.908
Aantal te beheren dossiers per VTE	6.126	8.376	12.873	23.561
Totale kostprijs	1.429.178	1.462.415	1.756.896	1.588.923
Kostprijs per dossier	24,84	15,93	10,45	7,16

Het aantal te beheren dossiers neemt toe van 168.000 in 2011 naar bijna 222.000 in 2012.

De inzet van het aantal personeelsleden met betrekking tot de dossierbehandeling in 2012 bedraagt 9,42 VTE en komt opnieuw op het niveau van 2009. Dit betekent dat na de versterking in de jaren 2010 en 2011 (door middel van tijdelijke medewerkers omwille van de massale toevloed aan aanvragen) de VREG terug kan vallen op zijn vaste medewerkers.

Omdat er blijvend werd geautomatiseerd de afgelopen jaren was het mogelijk de stijging van het aantal te beheren dossiers op te vangen met hetzelfde aantal personeelsleden als in 2009. Het aantal te beheren dossiers per VTE steeg echter van 6.126 in 2009 naar 23.561 in 2012. Ten opzichte van vorig jaar worden bijna dubbel zoveel dossiers beheerd per VTE en bijna vier keer meer dan in 2009.

De kostprijs per dossier daalt verder van 10,45 euro in 2011 naar 7,16 euro in 2012, een efficiëntiewinst van 3,29 euro per dossier of 31%. Met andere woorden, zonder doorgedreven automatisaties zou voor hetzelfde aantal dossiers in 2012 2.318.900 euro nodig geweest zijn terwijl dit nu 1.588.923 euro is. Of hadden we 17,24 VTE nodig gehad om de dossiers te kunnen behandelen terwijl dit nu met 9,42 VTE gebeurt.

De geplande acties ter verbetering van de efficiëntie van de dossierbehandeling in 2012 (o.a. automatisatie behandeling aanvragen grote PV*-installaties, automatisatie toekenning certificaten aan wind- en waterkrachtinstallaties, ...) werpen duidelijk hun vruchten af.

4.6.3. Gelijke kansen en diversiteit

Sinds 2012 is het gelijkheids- en diversiteitsplan verankerd in het ondernemingsplan en jaarverslag van de VREG. Hieronder is een evaluatie gemaakt van de acties gericht op het behalen van de streefdoelen zoals opgenomen in het ondernemingsplan 2012.

HR-onderdeel	Actie	Doelstelling	Verantwoordelijke voor de actie	Indicatoren (meetfactoren)	Score voor de meetfactor, van 0-10 ¹	Motivering
4.6.3.1. Behalen van de streefcijfers: op 31/12/2012 en 31/12/2015 zijn						
		3% van de personeelsleden zijn personen met een migratieachtergrond		Percentage personeelsleden met een migratieachtergrond	0	Ondanks alle acties die we ondernamen om de kansengroepen te bereiken bij werving en selectie (zie 4.6.3.2), hebben zich géén geschikte kandidaten aangemeld. Er waren in 2012 dan ook maar 3 aanwervingen, waarvan 2 op A- en 1 op C-niveau
		3% van de personeelsleden zijn personen met arbeidshandicap		Percentage personeelsleden met een arbeidshandicap	0	Ondanks alle acties die we ondernamen om de kansengroepen te bereiken bij werving en selectie (zie 4.6.3.2), hebben zich géén geschikte kandidaten aangemeld. Er waren in 2012 dan ook maar 3 aanwervingen, waarvan 2 op A- en 1 op C-niveau
		33% vrouwen in managementfuncties		%vrouwen in managementfuncties	10	Eén van de 3 directeurs is een vrouw
4.6.3.2. Bereiken van kansengroepen bij werving en selectie						
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	Publicatie van alle vacatures op website van kansengroepen via de VDAB	VREG/Jobpunt Vlaanderen	Aantal publicaties t.o.v. totaal aantal wervingsprocedures	10	Alle vacatures van 2012 werden gepubliceerd op de website van de VDAB

¹ 0 staat voor niet geslaagd; 5 betekent half geslaagd; 10 staat voor volledig geslaagd

Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	Lijst zelforganisaties gebruiken bij elke werving	VREG / Jobpunt Vlaanderen	Aantal keren gebruikt t.o.v. totaal aantal wervingsprocedures	10	Bij elke wervingsprocedure in 2012 werd de lijst zelforganisaties gebruikt
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	In elke advertentie een aanmoediging opnemen voor personen uit kansengroepen om zich kandidaat te stellen	VREG / Jobpunt Vlaanderen	Aantal aanmoedigingen t.o.v. aantal advertenties	10	Deze wordt standaard in al onze wervingsadvertenties opgenomen
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	Vacature voldoende lang openstellen	VREG / Jobpunt Vlaanderen	Aantal weken gedurende dewelke elke vacature wordt opengesteld	8	Al onze vacatures worden standaard minimum 3 weken opengesteld. Enkel bij de dringende aanwerving van tijdelijke krachten was hiertoe niet altijd de gelegenheid
Werving en selectie	Werving van personen uit kansengroepen	Hanteren van de voorkeurregel	VREG / Jobpunt Vlaanderen		NVT	De VREG past overtuigd de voorrangsregel toe indien we daartoe de gelegenheid krijgen (gelijkwaardige kandidaten)
Instream, onthaal	Jobcoach VDAB inschakelen bij aanwerving persoon met migratieachtergrond of persoon met een arbeidshandicap	Ondersteuning bieden bij instroom	VREG/Jobpunt Vlaanderen	Aantal jobcoachings	NVT	De VREG kreeg jammer genoeg niet de gelegenheid om een persoon met een migratieachtergrond noch een persoon met een arbeidshandicap aan te werven in 2012
Werving en selectie	Actieve bemiddeling door de VDAB	Kansengroepen bereiken	VREG/Jobpunt	Aantal bemiddelingen	8	Alle vacatures worden standaard doorgestuurd naar de VDAB voor actieve bemiddeling. Enkel bij de dringende aanwerving van tijdelijke krachten was hiertoe niet altijd de gelegenheid
Werving en	Rapportering opvragen	Kansengroepen	VREG	Rapportage	8	Er was regelmatig overleg met

selectie	aan Jobpunt Vlaanderen over de selectieprocedures opdat alle acties in de praktijk ook gebeuren	bereiken		per procedure		Jobpunt Vlaanderen waaruit bleek dat de afgesproken acties om mensen uit de kansengroepen trachten te werven ook systematisch uitgevoerd worden.
Werving en selectie	Neutrale functiebeschrijving	Kansengroepen bereiken	VREG	Functiebeschrijvingen opgesteld volgens richtlijnen "neutrale functiebeschrijving"	10	Er wordt bij het opstellen van functiebeschrijvingen in grote mate rekening gehouden met deze richtlijnen
Werving en selectie	Werven van minstens één stagiaire uit kansengroep	Kansengroepen bereiken	VREG	Is stagiaire al dan niet geworven	10	In 2012 stelden we 4 stagiaires met een migratieachtergrond tewerk
Werving en selectie	Werven van minstens één jobstudent uit de kansengroepen	Kansengroepen bereiken	VREG	Aantal geworven jobstudenten	10	In 2011 was 1 van de 7 jobstudenten van allochtone afkomst (14 %)
4.6.3.3. Sensibiliseren van medewerkers rond het gelijke kansen en diversiteitsbeleid						
Sensibilisering	Gelijkekansen- en diversiteitsbeleid toelichten aan elke nieuwe medewerker	Werknemers sensibiliseren	VREG	Aantal nieuwe medewerkers die met deze boodschap onthaald worden	10	Deze boodschap is in 2012 gegeven aan elke nieuwe medewerker
Seksuele geaardheid op de werkvloer	Overuit berichten op intranet zetten	Werknemers sensibiliseren	VREG	Aantal berichten op intranet t.o.v. aantal berichten uitgestuurd door Overuit	10	Alle berichten die we ontvingen van Overuit werden gepubliceerd op het intranet
Sensibilisering	Iedere poster van Emancipatiezaken die aan VREG bezorgd wordt, ophangen	Medewerkers sensibiliseren	VREG	Elke poster ophangen	10	Van elk soort poster zijn er exemplaren ad valva opgehangen

4.6.3.4. Gelijke kansen en diversiteitsthema levend houden en inspiratie opdoen voor nieuwe acties						
	Regelmatig de commissie Emancipatiezaken bijwonen voor de thema's waarbij de VREG betrokken is	Gelijkekansen- en diversiteitsthema levend houden en inspiratie opdoen voor nieuwe acties	VREG	Aantal vergaderingen bijgewoond	8	3 van de 4 vergaderingen van de commissie bijgewoond evenals 'Broodje divers'
4.6.3.5. Preventieve gezondheidszorg 50+						
Welzijn	Medische check-up 50 +: de VREG staat jaarlijks een zeer grondige check-up toe aan 50+ waarbij alle kosten worden terugbetaald	Welzijn ervaren werknemers	VREG	Aantal uitgevoerde check-ups	10	Aan alle ervaren werknemers van de VREG is deze check-up aangeboden; 2 van de 3 lieten deze uitvoeren

4.6.3.6. Website van de VREG is toegankelijk voor iedereen

De VREG heeft als enige instantie binnen het beleidsdomein LNE het Anysurfer-label.

BIJLAGEN – BEGRIPPENLIJST

- ACER: Agency for the Cooperation of Energy Regulators
- AIB: Association of Issuing Bodies, een internationale vzw met zetel te Brussel, die zich opwerpt als facilitator voor energiecertificaatsystemen
- AnySurfer-label: een kwaliteitslabel dat toegekend wordt aan websites die toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking. AnySurfer promoot webtoegankelijkheid voor blinden, slechtzienden en andere personen met een handicap in België
- Atrias: een neutraal, objectief overlegplatform voor de netbeheerders, de leveranciers en de gewestelijke regulatoren. Het is een gezamenlijk initiatief van de vijf grootste distributienetbeheerders van België: Eandis, Infrax, ORES, Sibelga en TECTEO. Atrias streeft er naar om de Belgische energiemarkt voor te bereiden op nieuwe ontwikkelingen in het energiedomein (slimme meters, toename lokale productie,...) en antwoorden te bieden op de bijhorende uitdagingen
- BelPEX: de Belgian Power Exchange (zie www.belpex.be).
- Brugel: Bruxelles Gaz Electricité, de Brusselse regulator voor energie (www.brugel.be)
- CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk
- CEER: Council of European Energy Regulators (www.energy-regulators.eu)
- CRAB adressenlijst: eenvoudig bruikbare lijst met Vlaamse adressen tot op niveau van huisnummer en subadres. De informatie in deze lijst komt uit de authentieke geografische gegevensbron CRAB, het Centraal Referentie Adressenbestand. Elk adres is gedocumenteerd met de gemeente, de straatnaam en haar CRAB-straatnaamcode, het huisnummer, het subadres-label, de postcode en de als best beoordeelde geografische puntgeometrie van het adres
- CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (www.creg.be)
- CwaPE: Commission wallonne pour l'Energie, de Waalse energieregulator (www.cwape.be)
- Decentrale productie-eenheid: een installatie die elektriciteit produceert en waarvan de inschakeling niet centraal gecoördineerd wordt
- Derde Elektriciteitsrichtlijn: de Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG
- Derde Aardgasrichtlijn: De Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG
- Eandis: werkmaatschappij die de exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas; het is ontstaan uit de samenvoeging van GeDIS, Netmanagement en het Vlaams platform van Indexis
- ELIA: de transmissienetbeheerder voor elektriciteit in België; beheert de hoogspanningsinfrastructuur en het elektrisch systeem en organiseert de toegang tot zijn net
- Energiebesluit: besluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid van 19 november 2010; dit besluit trad in werking op 1 januari 2011
- Energiedecreet: decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid van 8 mei 2009; dit decreet trad in werking op 1 januari 2011; het bundelt (coördinatie) en vervangt alle bestaande energieregelende decreten, waarvan de belangrijkste het Elektriciteits*- en het Aardgasdecreet* zijn
- ENOVER: energieoverleg tussen de federale staat en de gewesten
- ENTSO-E: Europees Netwerk van Transmissienetbeheerders elektriciteit
- ERGEG: European Regulators Group for electricity and gas, de Europese energieregulatoren.
- Febeg: Federatie van de Belgische elektriciteits- en gasbedrijven.
- FORBEG: forum van Belgische energieregulatoren
- Garantie van oorsprong: uniek bewijsstuk dat aantoont dat een bepaalde hoeveelheid elektriciteit werd opgewekt uit bijv. hernieuwbare energiebronnen

Jaarverslag 2012

- Gemengde netbeheerders: netbeheerders waarin een energieproducent of een energieleverancier participeert (in casu Electrabel NV) met name IMEWO, INTERGEM, GASELWEST, IVERLEK, IMEA, INTERMOSANE, SIBELGAS, IGAO
- Groenestroomcertificaat: een certificaat dat aantoonst dat een producent in een daarin aangegeven jaar 1.000 kWh elektriciteit heeft opgewekt uit een hernieuwbare energiebron; dat kan worden ingeleverd door een certificatenplichtige om te bewijzen dat hij voldoet aan de certificatenverplichting
- HEB of hernieuwbare energiebronnen: energiebronnen die onuitputtelijk zijn en telkens opnieuw kunnen worden gebruikt voor het opwekken van energie. Voorbeelden zijn waterkracht, zonne-energie (via zonnepanelen), windenergie (via windturbines) en energie uit biomassa (bijvoorbeeld vergisting van groente-, fruit- en tuinafval, vergisting van mest of slib of verbranding van houtafval)
- IAVA: Interne Audit van de Vlaamse Administratie: evalueert de organisatie- en procesbeheersing (interne controle), voert financiële audits, overeenstemmingsaudits, operationele audits en organisatieaudits uit, en is gemachtigd alle bedrijfsprocessen en activiteiten te onderzoeken en formuleert op basis van de eigen bevindingen aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren
- InfraX: samenwerkingsverband tussen vier zuivere netbeheerders: Inter-energa, IVEG, WVEM en PBE
- Kwalitatieve warmte-krachtinstallatie: een warmte-krachtinstallatie is kwalitatief:
 - als ze voorzien is van de nodige installaties die de door de warmte-krachtinstallatie geproduceerde warmte, gezien de stand van de techniek, zo efficiënt mogelijk kunnen afnemen en transporteren tot de plaats waar deze warmte nuttig kan worden aangewend
 - als ze een relatieve primaire energiebesparing heeft die groter is dan of gelijk is aan 10 % voor installaties met een elektrisch vermogen van 1MW of meer, of 0% voor kleinere installaties
- Minister: Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche
- Openbardienstverplichting: verplichting opgelegd aan een netbeheerder of een leverancier die betrekking heeft op de sociaaleconomische, ecologische en technische aspecten van elektriciteits- en aardgasvoorziening
- PV-installatie: fotovoltaïsche installatie voor de opwekking van elektriciteit op basis van zonne-energie
- Richtlijn energie-efficiëntie: Richtlijn 2012/27/EU houdende wijziging en intrekking van Richtlijn 2009/125/EC en 2010/30/EU en houdende intrekking van Richtlijnen 2004/8/EC en 2006/32/EC.
- Richtlijn Hernieuwbare Energiebronnen: Richtlijn 2009/28/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 ter bevordering van het gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen en houdende wijziging en intrekking van Richtlijn 2001/77/EG en Richtlijn 2003/30/EG
- SHM's: sociale huisvestingmaatschappijen
- SLP of Synthetisch lastprofiel: gemodelleerd afnamepatroon van een eindafnemer, niet uitgerust met een meetinrichting met registratie van het verbruiksprofiel, ter benadering van de verdeling van het verbruik in de tijd
- Synergrid: Federatie van de netbeheerders elektriciteit en aardgas in België
- Technisch Reglement Distributie Elektriciteit en Aardgas: bevat de voorschriften en regels in verband met het beheer van de distributienetten gelegen in het Vlaams Gewest, de toegang ertoe en de vereisten voor de aanleg van directe lijnen. Het omvat naast de Algemene Bepalingen ook de Planningscode, de Aansluitingscode, de Toegangscode, de Meetcode, de Samenwerkingscode en de bijlagen
- UMIG: de Utility Market Implementation Guide is de handleiding die gemeenschappelijk door de distributienetbeheerders werd opgesteld en de informatie-uitwisseling beschrijft tussen de distributienetbeheerders en andere marktpartijen. Deze handleiding bestaat uit een aantal onderliggende delen en documenten
- UMIX: Utility Market Information eXchange: een samenwerkingsverband tussen de distributienetbeheerders en de leveranciers met als taak het vormgeven van de processen en de uitwisseling van informatie tussen marktpartijen in de vrijgemaakte energiemarkt. UMIX publiceert de UMIG-handleiding
- VEA: Vlaams EnergieAgentschap, een intern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse overheid

Jaarverslag 2012

- Verificatiebureau: een onafhankelijke en neutrale organisatie om de correcte uitvoering van het Auditconvenant en alle daarbij horende berekeningen, te bewaken, hierover adviezen en verslag uit te brengen. Het is de enige instantie die over individuele gevallen oordeelt, te weten de onderzoeksmethoden, de energiedeskundige en zijn onderzoek, het energieplan, de voortgang en de monitoring
- ViA: Vlaanderen in Actie, het toekomstproject voor Vlaanderen. Vlaanderen wil tegen 2020 uitmunten als een economisch innovatieve, duurzame en sociaal warme samenleving
- Vlinderakkoord: het politieke akkoord rond de zesde staatshervorming in België in het najaar van 2011. Dit akkoord werd bereikt na 459 dagen onderhandelingen voor een nieuwe regering. Het akkoord werd gesloten tussen cdH, CD&V, Ecolo, Groen!, MR, Open Vld, PS en sp.a
- Warmte-krachtcertificaat: een certificaat dat aantoont dat 1.000 kWh primaire energie werd bespaard in een kwalitatieve warmte-krachtinstallatie ten opzichte van de situatie waarin dezelfde hoeveelheid elektriciteit en/of mechanische energie en warmte gescheiden worden opgewekt
- WKK of warmte-krachtkoppeling: een milieuvriendelijke manier om energie op te wekken. Een warmte-krachtinstallatie wekt tegelijkertijd elektriciteit en warmte op. Zowel de elektriciteit als de warmte worden dan op een nuttige manier aangewend. Daardoor gaat minder energie verloren dan wanneer warmte en elektriciteit apart worden opgewekt. Daarom is een WKK-installatie veel milieuvriendelijker (want zuiniger) dan de klassieke productie-installaties



VLAAMSE REGULATOR VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT

GRAAF DE FERRARISGEBOUW • 7DE VERDIEPING • KONING ALBERT II-LAAN 20 BUS 19 • 1000 BRUSSEL
GRATIS NUMMER 1700 • FAX 02 553 13 50 • INFO@VREG.BE • WWW.VREG.BE