



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 79 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Persmededeling van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 17 januari 2007

met betrekking tot de voorstelling van de vernieuwde VREG-website en de begeleidende
communicatiecampagne

Doelgerichte en praktische informatie over de Vlaamse energiemarkt

Vernieuwde VREG-website biedt alle energieafnemers objectieve, begrijpelijke en aangepaste informatie

Kris Peeters, Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur, heeft vandaag, samen met André Pictoel, gedelegeerd bestuurder van de VREG, de nieuwe VREG-website en de daaraan gekoppelde informatiecampagne gelanceerd.

Bedoeling is dat er via doelgroepgerichte informatie beter wordt ingespeeld op vragen van de specifieke gebruiker.

Om de nieuwe VREG-website bij het grote publiek beter bekend te maken, loopt er vanaf 22 januari 2007 een communicatiecampagne.

Een goed werkende energiemarkt heeft nood aan goed geïnformeerde energieafnemers. Ruim 20% van de elektriciteitsafnemers en ruim 15% van de aardgasafnemers is nog steeds toegewezen aan hun standaardleverancier. Zij kunnen een belangrijk voordeel doen door actief te kiezen. Maar ook wie al een energiecontract heeft moet alert blijven, de concurrentie tussen leveranciers biedt immers kansen voor de afnemers.

Uit de enquêtes van de VREG blijkt dat nog veel gezinnen en bedrijven zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de vrijgemaakte energiemarkt. Bijna 1 op 2 van de gezinnen in Vlaanderen voelt zich niet (echt) goed geïnformeerd. Opvallend is dat 80% niet actief zocht naar informatie over de energiemarkt.

Bij de bedrijven is het beeld gunstiger: 75% voelt zich goed genoeg geïnformeerd. Toch vindt nog 7% van de bedrijven, vooral kleine bedrijven tot 49 werknemers, zich absoluut onvoldoende op de hoogte. Wie zich voldoende geïnformeerd voelt, durft met vertrouwen de energiemarkt op te gaan om een leverancierskeuze te maken, zo blijkt uit het positieve verband tussen 'voldoende geïnformeerd' en 'contract afgesloten'.

De website www.vreg.be wordt door de bezoekers zeer gewaardeerd als informatiebron, zo blijkt verder. Van de bedrijven die de VREG als informatiebron noemt, vindt ruim drie vierde de informatie nuttig en betrouwbaar. Bij de gezinnen ligt de waardering over duidelijkheid, nut en betrouwbaarheid zelfs boven 90%.

Het aantal bezoekers van de VREG- website stijgt jaar na jaar. Vorig jaar waren het er bijna 470.000. 71% hiervan waren unieke bezoekers. De leveranciersvergelijking, die een objectieve vergelijking tussen het aanbod van de verschillende energieleveranciers aanbiedt, werd in 2006 zo'n 150.000 keer gebruikt.

Hoewel de VREG haar website continu actualiseert en aanvult, dateerde de vormgeving en structuur ondertussen van begin 2003, een eeuwigheid geleden in Internettermen. Er was daarom nood aan een opfrissing, zowel van de structuur, de vormgeving als van de inhoud van de website.

Vernieuwde vorm en inhoud

De vernieuwde VREG-website biedt de bezoeker een doelgroepgerichte aanpak, met aangepaste en begrijpelijke informatie voor privé-personen, zelfstandigen en bedrijven, overheden en de bedrijven uit de energiesector zelf. Optimale leesbaarheid, het gebruik van grafische voorstellingen als navigatiehulp, een verbeterde zoekfunctie, vereenvoudigde navigatie en opbouw en een printvriendelijke afdrufunctie worden in een frisse en moderne vormgeving aangeboden.

Nuttige informatie direct aanklikbaar

De VREG-website verwelkomt de bezoeker met een startpagina waarop toegang geboden wordt tot algemene informatie-elementen. Zo vindt u er een begrijpelijke, grafische beschrijving van de werking van de energiemarkt, een voorstelling van de VREG, de energiewetgeving en de beslissingen en andere publicaties van de VREG en een consultatiepagina.

Ook de meest gezochte informatie is met één muisklik bereikbaar: de contactgegevens van de energieleveranciers, de zoekmodule voor het vinden van uw netbeheerder, de leveranciersvergelijking waar privé-personen en kleine professionele afnemers een berekening kunnen maken en een overzicht van het aanbod van de energieleveranciers krijgen, en informatie over de energievoorziening in het geval u verhuist.

Doelgroepgerichte praktische informatie

Vervolgens vindt de bezoeker op zijn maat gesneden informatie door een doelgroepknop aan te klikken. Naast 'Privé' is er een doelgroep 'Professioneel', met aparte en aangepaste informatie voor zelfstandigen en vrije beroepen, KMO's, grote bedrijven en overheden. 'Sector' vormt de derde doelgroep en biedt informatie aan de bedrijven binnen de energiesector. Deze wordt onderverdeeld in energieleveranciers, netbeheerders, producenten van groene stroom en WKK-producenten.

Op elke doelgroeppagina wordt enkel die informatie aangeboden die relevant is voor de betrokkene. Ook hier is de meest gezochte informatie direct van op het startscherm aanklikbaar.

Eigenaars van zonnepanelen

Een speciaal aandachtspunt is het steeds groeiende aantal eigenaars van fotonvoltaïsche zonnepanelen (PV-panelen). De informatie over subsidies en het groenestroomcertificatensysteem is nu beschikbaar voor alle doelgroepen, net als informatie over het aankopen van milieuvriendelijke stroom.

Innovatieve navigatiemogelijkheden

Om het de bezoeker zo eenvoudig mogelijk te maken om vlug en efficiënt informatie over de energiemarkt te vinden, biedt de startpagina van 'Privé' een innovatief navigatie-instrument. Aan de hand van een grafische en aanklikbare 'levensloop', waarin alle stappen opgenomen zijn van het aansluiten, over het kiezen van een leverancier, sluiten van een contract, meteropnames en facturatie, tot het formuleren van een klacht, kan de websitebezoeker heel snel de voor hen relevante informatie terugvinden. Er is ook een grafische voorstelling van het systeem van groene stroom en warmtekrachtkoppeling.

Ook de inhoud van de pagina's werd aangepast aan de beter uitgewerkte doelgroepbenadering.

Toe(gankelijk) Web-label

Een aangepaste vormgeving en inhoud is nog niet voldoende om zoveel mogelijk energieafnemers in Vlaanderen te informeren. De VREG-website zal daarom het *Anysurfer*-label krijgen. Dit label geeft aan dat de website aangepast is voor bezoekers met een handicap. Hiermee is de VREG-website vooruit op het engagement van de Vlaamse overheid om tegen 1 januari 2008 al haar websites aan te passen aan Toeweb.

Administratieve vereenvoudiging

In de komende maanden komen nog extra elementen on line. Zo communiceert de VREG binnenkort met de bedrijven uit de energiesector via een 'extranet'. Dit – beveiligde – onderdeel van de website zal de leveranciers, netbeheerders en andere betrokkenen toelaten om informatie in te dienen en op te vragen via elektronische formulieren. Dit moet de administratieve last die voortvloeit uit de energieregeling helpen drukken.

Internationale uitstraling

De VREG-website bood al beperkte informatie over de ontwikkeling van de Vlaamse energiemarkt aan in het Frans en het Engels. Er is immers veel vraag vanuit het buitenland naar de statistieken die de VREG opstelt over de evolutie van de marktaandeelen, de dynamiek van de markt gemeten via de

leverancierswissels en het aantal uitgereikte en verhandelde groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze informatie is op de nieuwe website nog steeds beschikbaar. In de komende maanden zal deze informatie uitgebreid worden, zodat ook buitenlandse universiteiten, onderzoeksbureaus, overheidsinstanties en bedrijven de evolutie van de Vlaamse energiemarkt in detail kunnen volgen.

Niet iedereen heeft toegang tot Internet

De website is meer en meer een belangrijk informatiekanaal, omdat de Vlaamse internetgebruikers steeds meer het profiel van de Vlaamse burgers weerspiegelen. Toch heeft nog altijd een belangrijk deel van de gezinnen en bedrijven geen toegang tot het web. De VREG biedt daarom nog steeds haar dienstverlening telefonisch aan. Via het **VREG-servicenummer 02/553.13.53** kan een leveranciersvergelijking aangevraagd worden. Het resultaat van de berekening wordt per post of fax bezorgd. Daarnaast kunnen de contactgegevens van de leveranciers opgevraagd worden, kan nagegaan worden wie de netbeheerder in een bepaalde regio is en kunnen verhuis- en andere folders aangevraagd worden.

Communicatiecampagne op VRT-televisie

Een website is een prachtig instrument, maar de gezinnen en bedrijven moeten de VREG-website wel weten te vinden. Daarom zal vanaf 22 januari 2007 een korte, maar intensieve campagne met 3 spotjes lopen op de VRT-netten Eén en Canvas. De spotjes trekken de aandacht door de meest gestelde vragen over energie (kiezen van een leverancier, veranderen van leverancier en verhuizen) in een licht absurde vorm aan te kaarten, gevolgd door de boodschap dat je "op **VR**agen over **E**lektriciteit of **G**as een betrouwbaar antwoord vindt op www.VREG.be".

Nota aan de redacteurs:

De VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen. Ze volgt de evoluties van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, op via studies. In haar adviserende taak aan de Vlaamse regering verwerkt ze haar kennis over de Vlaamse energiemarkt. Ze neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de markspelers en de afnemers.

Voor objectieve informatie over de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt bekijkt u best onze vernieuwde website op: www.vreg.be.

Voor meer informatie over dit persbericht:

- André Pictoel, gedelegeerd bestuurder VREG, 02/553.13.79 of andre.pictoel@vreg.be
- Luc De Seranno, woordvoerder van minister Peeters, 0477/38.23.37 of persdienst.peeters@vlaanderen.be