

Ondernemingsplan 2009

1. Inleiding

De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) werd opgericht in december 2001. Als Vlaamse overheidsinstelling staat ze in voor de regulering, controle en bevordering van de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaamse Gewest.

Zij heeft de volgende taken:

- de naleving van de Vlaamse energiewetgeving controleren;
- de toegang tot en de werking van de elektriciteits- en gasmarkt reguleren;
- klachten behandelen, bemiddelen bij geschillen en geschillen beslechten in verband met de toegang tot het distributienet en de toepassing van de technische reglementen;
- marktpartijen en verbruikers informeren over de werking van de markt en de toegepaste prijzen en voorwaarden.

Haar taken en werking is geregeld in het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (B.S. 27 mei 2004). Dit decreet is in werking sinds 1 april 2006.

Voorliggend ondernemingsplan bevat de acties die de VREG zal uitvoeren in het jaar 2009 om de strategische en operationele doelstellingen van de VREG, opgenomen in de beheersovereenkomst 2008-2010, te realiseren.

Een cruciaal punt voor de werking van de VREG in 2009 is de mogelijke overdracht van de tariefbevoegdheid over de distributienetten naar de gewesten. Politiek gezien is er overeenstemming over deze overdracht, doch de implementatie ervan staat momenteel nog niet vast. Indien deze bevoegdheidsoverdracht in 2009 zou plaatsvinden, zal deze natuurlijk een grote impact hebben op de werking van de VREG in 2009 en bijgevolg op de uitvoering van dit ondernemingsplan.

In 2008 werd ook een kritiek punt bereikt inzake de werkingsmiddelen en personeelsmiddelen van de VREG. De exponentiële stijging gedurende het afgelopen jaar en de vooruitzichten op de toename van het aantal aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten voor de elektriciteit opgewekt door middel van zonnepanelen (hierna "PV-dossiers") samen met de steeds groter wordende werkbelasting als gevolg van het stijgende aantal installaties dat groenestroom- en warmtekrachtcertificaten krijgt, vereist een verhoging van het personeelsbudget en de werkingsmiddelen van de VREG. Dit is noodzakelijk om haar huidige kwalitatieve behandeling van deze dossiers blijvend verder te kunnen zetten en door te kunnen gaan met een verdere automatisering en verbetering van de processen inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten. De VREG hoopt bij de begrotingscontrole 2009 hiervoor reeds een oplossing te bekommen.

2. Begroting 2009

2.1. Ontvangsten

De VREG beschikt over een dotatie. De dotatie voor het jaar 2009 bedraagt 3.257.000 euro.

ONTVANGSTEN			
ESR code	Omschrijving	BC 2008	INI 2009
08.21	Overgedragen saldo	518	247
46.11	Dotatie (PR 51.50 - ba 41.40)	3.263	3.257
Totaal ontvangsten		3.781	3.504

2.2. Uitgaven

UITGAVEN				
ESR code	COFOG code	Omschrijving	BC 2008	INI 2009
03.22	00000	Over te dragen overschot van het boekjaar	247	127
11.11	04300	Eigenlijke lonen	1.409	1.518
11.20	04300	Sociale verzekeringspremies	444	382
11.30	04300	Overige sociale lasten	193	211
11.40	04300	Lonen in natura	12	18
11	04300	Personeelskosten	2.058	2.129
12.11	04300	Algemene werkingskosten andere sectoren	1.301	844
12.21	04300	Algemene werkingskosten binnen de overheid	56	53
12.22	04300	Huurgelden binnen de overheid	0	167
12	04300	Werkingskosten	1.357	1.064
74.20	04300	Investerings niet verdeeld	119	184
74	04300	Patrimoniale kosten	119	184
Totaal uitgaven			3.781	3.504

Binnen de werkingskosten van de VREG (1.064.000 euro) en de eenmalige financiering vanuit het energiefonds (200.000 euro) zullen, specifiek voor de uitvoering van de volgende strategische projecten en recurrente taken uit voorliggend ondernemingsplan, de volgende budgetten worden voorzien:

AP 9.1 – 50.000 euro - Automatisering van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten;

RT 11 – 233.000 euro - Faciliteren van de handel in certificaten en garanties van oorsprong;

SP 1 – 30.000 euro - Verbeteren van de mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaams Gewest;

RT 17 – 58.000 euro - Uitvoering van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen m.b.t. de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt;

SP 4 – 53.000 euro - Het onderzoeken van de voorwaarden waaronder een benchmarkstudie naar de elektriciteitsprijzen in het Vlaamse Gewest vs. deze in de buurlanden zinvol is en de middelen die nodig zijn voor uitvoering ervan;

- RT 18 – 6.000 euro - Aanbieden aan de burger van een mogelijkheid tot vergelijking van de prijzen en voorwaarden van de elektriciteits- en aardgasleveranciers in het Vlaamse Gewest;
RT 19 – 225.000 euro - Voeren van communicatieacties inzake de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt;
RT 20 – 9.000 euro - Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website.

2.3. Eenmalige bijkomende financiering uit het Energiefonds

De laatste jaren zagen we een gestage groei van de werklast verbonden aan de behandeling van groenestroom- en warmtekrachtdossiers binnen de VREG. De groei van het aantal dossiers, in het bijzonder van het aantal fotovoltaïsche installaties, legde een zware druk op de werking van de VREG. Niet alleen drukt de werklast die voortvloeit uit de behandeling van dossiers inzake groenestroom- en warmtekrachtcertificaten steeds meer op de werking van de VREG, maar ook de begroting van de VREG draagt steeds meer lasten, veroorzaakt door de kosten voor de verdere ontwikkeling en het nodige onderhoud van de databank waarin deze certificaten worden aangemaakt en verhandeld.

Tot op heden kon de ontwikkeling en het onderhoud van deze databank volledig gefinancierd worden binnen de werkingsmiddelen van de VREG. Dit is in de toekomst echter niet meer houdbaar. Vanaf 2009 wordt deze financiële last te hoog. Zeker gelet op de nood aan toekomstige ontwikkelingen die hieronder worden geschetst.

Daarom werd voorgesteld om de kosten van enkele toekomstige (projectmatige) aanpassingen aan de certificatedatabank aan te rekenen op het Energiefonds. Verwacht wordt dat dit bedrag voor 2009 om en bij de 200.000 euro zal bedragen.

De aanrekening van deze projecten op het Energiefonds is logisch: het betreffen projecten die kaderen in het energiebeleid, in het bijzonder het beleid inzake warmtekrachtkoppeling en hernieuwbare energiebronnen. Een goede, veilige, eenvoudige en betrouwbare werking van de certificatedatabank is noodzakelijk voor het systeem van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Dit certificatenstelsel is het instrument dat het Vlaamse Gewest gekozen heeft om haar doelstellingen die door Europa zijn opgelegd inzake het gebruik van hernieuwbare energie en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling te bereiken.

Het betreft de volgende projecten:

- Koppeling certificatedatabank met de toekomstige Green Certificate Exchange (GCE) van BelPEX;
- Aanpassing certificatedatabank naar aanleiding van de nieuwe Europese richtlijn Hernieuwbare Energiebronnen;
- Automatisering van de processen inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten via de certificatedatabank;
- Beveiliging databank en beheerssoftware.

De Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits gaf op 29 oktober 2008 haar goedkeuring aan het voorstel tot aanrekening op het Energiefonds van de kosten van dit ICT-project ter verbetering van de certificatedatabank groenestroom- en warmtekrachtcertificaten ten belope van 200.000 euro. De praktische modaliteiten voor de aanrekening van deze kosten op het Energiefonds zullen begin 2009 nog moeten worden vastgelegd.

2.4. Nood aan bijkomende middelen vanaf 2010

2.4.1 Personeel

De VREG heeft urgente behoeften inzake extra personeelsbudget (en extra personeelsleden) vanaf 2010.

De budgettaire weerslag van deze extra personeelsbehoefte zal vanaf 2010 een stijging van het personeelsbudget met 310.358 euro van de VREG vereisen.

2.4.2 Werking

Omwille van de redenen, die onder 2.3 al werden vermeld, heeft de VREG op 19 augustus 2008 aan het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits, gevraagd te overwegen om een structurele financiering te voorzien voor het onderhoud en de verbetering van de certificatedatabank. Op basis van de voor 2009 begrootte onderhoudskost, vraagt de VREG de minister met name om de werkingskosten ten belope van 100.000 euro te verhogen vanaf het jaar 2010.

3. Personeel

3.1. Personeelsplan van de VREG (situatie 1/1/2009)

Functie	Statutair contractueel	of	Rang	Goedgekeurd aantal VTE
Gedelegeerd bestuurder	Contractueel		A3	1
Juridisch directeur	Contractueel		A2	1
Juridisch toezichthouder	Contractueel		A2	3
Sociaal-economisch directeur	Contractueel		A2	1
Sociaal-economisch toezichthouder	Contractueel		A2	4
Technisch directeur	Contractueel		A2	1
Technisch toezichthouder	Contractueel		A2	5,5
Kantoorcoördinator	Contractueel		B1	1
Directiemedewerker	Statutair		B2	1
Administratieve medewerker	Statutair		C1	5
Totaal				23,5

3.2. Nood aan bijkomend personeelsbudget

De VREG heeft urgente behoeften inzake extra personeelsbudget (en extra personeelsleden) tot het einde van de beheersovereenkomst in 2010.

Een van de decretaal bepaalde taken van de VREG is het toekennen van groenestroomcertificaten (GSC) voor elektriciteit die geproduceerd wordt uit hernieuwbare energiebronnen en het toekennen van warmtekrachtcertificaten (WKC) voor de warmtekrachtbesparing die werd gerealiseerd door gebruik te maken van warmtekrachtkoppeling. De bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen en het gebruik van kwalitatieve warmtekrachtkoppeling is een Europese verplichting. De toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, de bijhorende quotumverplichting voor leveranciers (de verplichting om jaarlijks een hoeveelheid certificaten in te leveren dat berekend wordt op basis van een jaarlijks stijgend percentage van hun leveringen) en de gegarandeerde minimumwaarde van de certificaten zijn de instrumenten die het Vlaamse Gewest gekozen heeft om deze Europese verplichtingen te voldoen.

De exponentiële stijging gedurende het afgelopen jaar en de vooruitzichten op de toename van het aantal aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten voor de elektriciteit opgewekt door middel van zonnepanelen (hierna "PV-dossiers") samen met de steeds groter wordende werkbelasting als gevolg van het stijgende aantal installaties dat groenestroom- en warmtekrachtcertificaten krijgt, vereist een urgente verhoging van het personeelsbudget van de VREG teneinde haar huidige kwalitatieve behandeling van deze dossiers blijvend verder te kunnen zetten en door te kunnen gaan met een verdere automatisering en verbetering van de processen inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten.

Met name is er nood aan de aanwerving van:

- een informaticus (A1);
- een technisch toezichthouder (A2) voor de behandeling van groenestroom- en warmtekrachtdossiers (niet PV);
- twee administratieve medewerkers (C1) die zullen instaan voor de behandeling van de PV-dossiers;

- een administratieve kracht (C1) voor de behandeling van de te verwachten dossiers inzake micro-WKK's.
- de creatie van een C2-functie (hoofdmedewerker) voor een technisch medewerker certificatenbeheer, die instaat voor de ondersteuning bij de toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten aan grotere installaties (niet PV-dossiers).

Een andere decretaal bepaalde taak van de VREG is de **informatieverlening** aan burgers, bedrijven en overheden over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt. De groeiende vertrouwdheid van de consumenten en de bedrijven met de energiemarkt leidt tot het frequenter en groeiend contact met de VREG. Om tegemoet te (blijven) komen aan deze stijgende behoefte aan informatie vanuit het publiek is de aanwerving van een administratieve medewerker (C1), die eveneens kan instaan voor het beheer van de website van de VREG, noodzakelijk.

De VREG heeft bovenstaand voorstel eind 2008 overgemaakt aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits. Een ontwerp van nota aan de Vlaamse Regering ter ondersteuning van deze vraag werd voor advies overgemaakt aan de Inspecteur van Financiën. Daarna moet nog het begrotingsakkoord volgen. Goedkeuring kan echter pas ten vroegste begin 2009 worden verwacht.

3.3. Personeelsstatuut

Tot 1 april 2006 waren onder meer de specifieke functies en de bijhorende loopbanen binnen de VREG vastgelegd in het besluit van de Vlaamse regering van 21 februari 2003 houdende bepaling van het administratief en geldelijk statuut van het personeel van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (hierna afgekort tot "Personeelsstatuut VREG") (B.S. 12 augustus 2003).

Sinds 1 april 2006 is het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (B.S. 27 mei 2004) (hierna afgekort tot "Oprichtingsdecreet") in werking getreden. Dit decreet kadert in het project Beter Bestuurlijk Beleid.

De rechtspositie van de statutaire en contractuele personeelsleden van de VREG is geregeld bij Besluit van de Vlaamse Regering van 13 januari 2006 houdende vaststelling van de rechtspositie van het personeel van de diensten van de Vlaamse Overheid (hierna afgekort tot "Raamstatuut") (B.S. 27 maart 2006), met uitzondering van de delen VI (administratieve loopbaan) en VII (verloning).

Met het Ministerieel besluit van 14 mei 2008 houdende vaststelling van de bijkomende of specifieke opdrachten bij de Diensten van de Vlaamse overheid zijn de contractuele functies bij de VREG (met name de functies van technisch directeur, sociaal-economisch directeur, juridisch directeur, technische toezichthouder, sociaal-economische toezichthouder, juridische toezichthouder en kantoorcoördinator) (en de hieraan verbonden geldelijke regeling) opgenomen in een lijst van de contractuele functies van de VREG die ressorteren onder de bijkomende of specifieke opdrachten. Deze lijst is overeenkomstig artikel I.4. van het Raamstatuut opgesteld door de Vlaamse minister bevoegd voor de bestuurszaken, in overleg met de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits en werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 26 mei 2008 en trad in werking op 1 juni 2008.

De functionele loopbaan van toepassing op de toezichthouders, werd hierbij aangepast. Met name is een nieuwe schaal A255 ingevoerd ter vervanging van de huidige drie schalen (A211, A212 en A213). Het Instellingsspecifiek Personeelsstatuut van de VREG dat reeds grotendeels was opgeheven door artikel XII.2 §1 van het Raamstatuut kan nu definitief worden opgeheven. Dit zal gebeuren in het ontwerpbesluit tot wijziging van het Raamstatuut, wat betreft inhoudelijke en technische aanpassingen, dat op stapel staat.

4. Interne werking - uitvoering generieke bepalingen uit de beheersovereenkomst

4.1. Onderlinge samenwerking (art. 7, §1)

De VREG zal in persoon blijven deelnemen aan de volgende overlegfora in de Vlaamse overheid:

- Beleidsraad LNE
- Managementcomité LNE
- VOMER
- Horizontaal Permanent Armoede Overleg (PAO)

De volgende overlegfora binnen de Vlaamse overheid zullen worden opgevolgd via de aan de VREG beschikbaar gestelde agenda's en verslagen:

- CAG
- SOBO
- SOPO
- TOPO
- SOFI
- Colev
- Vleva
- VOIM en Enover (via informatie die door VEA ter beschikking wordt gesteld)

4.2. Kwaliteitsbeleid (art. 7, §2)

De VREG engageert zich om in 2009 de volgende kwaliteitsprojecten concreet uit te voeren:

a. Verminderen administratieve lasten

Op basis van de resultaten van het rapport dat de VREG, onder impuls van de kenniscel wetsmatiging, eind 2008 zal opgemaakt hebben inzake de nulmeting van administratieve lasten, zal in 2009 verder onderzocht worden hoe men deze lasten kan verminderen.

Daarbij zal ook rekening worden gehouden met de resultaten van het overleg dat eind 2008 nog zal doorgaan met VEA en dat als doel heeft te voorkomen dat dezelfde gegevens twee maal worden opgevraagd, door VEA én door de VREG.

Op een punt werden al afspraken gemaakt tussen VEA en VREG: de Vlaamse overheid moet jaarlijks (via de FOD Economie) een aantal kencijfers rapporteren aan de Europese instellingen en het IEA over de duurzaam opgewekte stroom in Vlaanderen. Voor zover de VREG over deze gegevens beschikt kunnen ze, op basis van de daartoe afgesloten overeenkomst met VEA, rechtstreeks worden overgemaakt aan VEA zodat ze niet dubbel moeten worden opgevraagd bij de producenten. In de praktijk verloopt dit via VITO.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota met maatregelen ter vermindering van de administratieve lasten, opgelegd door de VREG of in de Vlaamse energiewetgeving	Goedkeuring door de DR voor 31/12/2009 (interne deadline)
Rapportering van het aantal toegekende certificaten (GSC en WKC) per producent en gegevens voor de WKK-inventaris	Rapport wordt jaarlijks overgemaakt aan VEA voor 01/06 (interne deadline)

b. Kwaliteitsvolle formulieren

De VREG zal ook in 2009 actief meewerken aan de Vlaamse formulierendatabank.

Meer bepaald zal de VREG ervoor zorgen dat alle formulieren die de VREG aanbiedt aan burgers en bedrijven een kwaliteitslabel blijven dragen.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Formulieren die de VREG aanbiedt aan burgers en bedrijven hebben een kwaliteitslabel van de kenniscel wetsmatiging	Alle formulieren die de VREG aanbiedt ten aanzien van burgers en bedrijven dragen een kwaliteitslabel

4.3. Correct en aantrekkelijk werkgeverschap (art. 7, §3)

a. Vormingsmogelijkheden

In 2009 wordt er voor vorming een budget uitgetrokken van 18.000 euro. Dit betekent een vormingsbudget van 765 euro per persoon.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Vormingsbudget voor iedere medewerker van de VREG	Iedere medewerker van de VREG heeft een vormingsbudget van 765 euro voor het jaar 2009 (interne prestatienorm)

b. Personeelstevredenheidsenquête

In de loop van 2008 hebben de personeelsleden van de VREG deelgenomen aan een personeelstevredenheidsenquête. De resultaten van deze enquête zullen midden januari 2009 beschikbaar zijn. In de loop van 2009 zal uitvoering gegeven worden aan de relevante conclusies.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota met resultaten personeelstevredenheidsenquête 2008 en voorstellen tot verbeteracties wordt besproken op de directieraad	Nota wordt besproken op de directieraad binnen 3 maanden na ontvangst resultaten enquête (interne deadline)

4.4. Diversiteitsbeleid (art. 7, §4)

De VREG zal in 2009 opnieuw een gelijke kansen- en diversiteitsplan opstellen.

Hierin zullen de streefcijfers voor de VREG en de behaalde percentages opgenomen worden met betrekking tot:

- aantal vrouwen in algemeen / middenkader (niveau directieraad);
- aantal personen met arbeidshandicap;
- aantal personen van allochtone afkomst;
- aantal ervaren werknemers.

4.5 Duurzaam en ethisch verantwoord aankoopbeleid (art. 7, §5)

De VREG onderschrijft de principes van milieuvriendelijke aankopen. In de interne aankoopprocedure van de VREG wordt uitdrukkelijk verwezen naar de tips en adviezen die in dit verband via de site www.milieukoopwijzer.be worden gegeven aan overheidsinstellingen.

4.6. Beheersrapportering (personeel en financiën) (art. 7, §6)

Met betrekking tot het P&O-beleid (Personeel en Opleiding) en de efficiënte werking van de diensten, zal op basis van vooraf afgesproken formaten en opgelegde formaten en binnen de opgelegde termijnen, worden aangetoond:

- hoe de personeelsbehoeften en de personeelsbezetting evolueren (vb. VTE in personeelsplan en effectief tewerkgesteld, in-, door- en uitstroom van personeel, personeelskenmerken zoals bijvoorbeeld geslacht, diploma, niveau, statuut en leeftijd,...);
- in welke mate het personeel doelmatig wordt ingezet en er geïnvesteerd wordt in het menselijk kapitaal in de organisatie (motivatie, competentie, ruime inzetbaarheid, ontwikkelkansen en ontwikkelingsinspanningen, ...);
- dat er een correct en aantrekkelijk werkgeverschap wordt gerealiseerd met oog voor betrokkenheid, evenwicht werk-privé, welzijn op het werk, een positief arbeidsklimaat en diversiteit op de werkvloer.

Met betrekking tot de financiële regelgeving, procedures en de financiële rapportering wordt, op basis van de afgesproken en opgelegde formaten en binnen de opgelegde termijnen, uitvoering geven aan:

- de periodieke opvolging van de begrotingsuitvoering die onder meer de ESR-rapportering met het oog op de periodieke en jaarlijkse consolidatie op het niveau van de Vlaamse overheid omvat
- de rapportering m.b.t. de apparaatskredieten;
- kas- en schuldbeheer;
- de rapportering over de budgettaire afwijkingen die zich voorgedaan hebben ten opzichte van de goedgekeurde begrotingen en bijsturingen.

4.7. Interne controle (art. 7, §7)

Overeenkomstig de beheersovereenkomst van de VREG, moet de VREG tegen eind 2010 beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle.

Uiterlijk tegen eind 2008 zal de VREG een stappenplan moeten opstellen waarin wordt aangegeven hoe de organisatiebeheersing binnen de eigen organisatie wordt ingebed en waarbij wordt aangegeven hoe het agentschap tijdens de duurtijd van de beheersovereenkomst alle thema's inzake organisatiebeheersing zal afdekken. Het volgen van het stappenplan moet er bovendien toe leiden dat het agentschap een organisatiebeheersingssysteem opzet dat voldoet aan de toets van maturiteitsniveau 3 bij de voor het agentschap relevante thema's.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Uitvoering te ondernemen stappen uit stappenplan inzake de opmaak van een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle	Alle stappen die in 2009 moeten worden gezet, worden uitgevoerd

4.8. Meten van beleidseffecten (art. 7, §8)

De VREG zal in 2009 verder interne besprekingen organiseren en deelnemen aan de vergaderingen met de planningsgroep die eventueel georganiseerd zullen worden met betrekking tot het opstellen van beleidsindicatoren om het door het beleidsdomein LNE (specifiek VREG) uitgevoerde beleid te meten. Daarbij zal niet alleen aandacht worden besteed aan de selectie en omschrijving van de betrokken beleidsindicator, maar ook aan de mogelijkheden tot permanente interne monitoring en tot periodieke rapportering aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits.

5. Uitvoering strategische en operationele doelstellingen uit beheersovereenkomst

5.1. Verbeteren van de marktwerking (SOD 1)

5.1.1. Controle op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving (OOD 1)

De actiepunten die de VREG in 2009 zal ondernemen met betrekking tot deze OOD zijn de volgende:

RT 1 Controle van de professionele betrouwbaarheid en financiële, technische en operationele capaciteit van de energieleveranciers werkzaam in het Vlaamse Gewest

Het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit (B.S. 5 september 2001) en titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt (B.S. 18 oktober 2002) bepalen dat een leverancier jaarlijks een verslag moet indienen waaruit blijkt dat de leverancier nog steeds voldoet aan alle voorwaarden tot toekenning van een leveringsvergunning.

De VREG grijpt dit verslag aan om jaarlijks een opvolgingsrapport op te maken over iedere leverancier, waarin beschreven staat of en hoe de leverancier voldoet aan de vereisten gesteld in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit en/of titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt.

Een aantal aspecten van kwaliteit van dienstverlening door de energieleveranciers, zullen vanaf de oefening 2009 bijkomend beoordeeld worden. Het gaat hier bijvoorbeeld om de bepaling van de hoogte van de voorschotfacturen en de praktijken op vlak van terugbetaling van te hoge voorschotbedragen, de procedures en resultaten van klachtenbehandeling,...

Performantie-indicator	Prestatienorm
Opvolgingsrapport per leverancier waarin beschreven staat of en hoe de leverancier voldoet aan de vereisten gesteld in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit en/of titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt	Voor 1 oktober 2009 wordt een opvolgingsrapport opgemaakt per vergunde leverancier (deadline uit beheersovereenkomst)

AP. 1.1. Controle naleving artikelen 21 tot en met 23 REG-besluit

De artikelen 21 tot en met 23 van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2007 inzake de openbare dienstverplichtingen inzake het rationeel energiegebruik houdt een informatieplicht van de leveranciers in met betrekking tot een aantal vermeldingen op hun eindafrekeningen, voorschotfacturen en promotiemateriaal.

Sinds 2002 moeten deze documenten met name gegevens te bevatten met betrekking tot de volgende 3 aspecten:

1. Het historische verbruik van de afnemer (artt. 21 en 23 REG-besluit)
2. De oorsprong van de geleverde energie (art. 22 REG-besluit)
3. De referentiebronnen inzake de milieugevolgen wat betreft de CO₂-emissies en radioactief afval van elektriciteitsproductie met verschillende energiebronnen (art. 22 REG-besluit)

De VREG vraagt jaarlijks modeldocumenten op om de naleving van deze verplichtingen na te gaan. De controle van de oorsprong van de geleverde energie zelf, is evenwel een apart actiepoint (zie verder AP 12.1).

Begin 2009 zal de VREG de leveranciers van elektriciteit en aardgas nogmaals duidelijk inlichten over de verplichtingen die hun zijn opgelegd in de artikelen 21 tot 23 van het REG-besluit. Daarbij zal hun worden gevraagd om vóór 1 juni 2009 (na afloop van de controle van de fuelmix, zie AP 12.1) de nodige modeldocumenten over te maken aan de VREG om de controle mogelijk te maken.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota met resultaat controle	Nota wordt goedgekeurd op de DR voor 1 juli 2009 (interne deadline)

RT 2 Controle van de professionele betrouwbaarheid, financiële, technische en operationele capaciteit en onafhankelijkheid van de netbeheerders in het Vlaamse Gewest

Netbeheerders van elektriciteits- en aardgasdistributienetten in het Vlaamse Gewest moeten aan een aantal voorwaarden voldoen inzake financiële en technische capaciteit en professionele betrouwbaarheid. Verder moeten zij het eigendoms- of exploitatierecht hebben over de netten die zij uitbaten. Ten slotte moeten zij beheersmatig en juridisch onafhankelijk zijn van producenten, leveranciers en tussenpersonen.

Iedere netbeheerder moet jaarlijks aan de VREG een verslag overmaken met een beschrijving van de wijze waarop zij blijven voldoen aan deze voorwaarden, omschreven in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit en/of titel II van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt (hierna "Besluiten Netbeheerders"). Verder moet dit verslag te melden op welke wijze derden betrokken zijn bij de besluitvorming en de uitvoering van de vertrouwelijke en strategische aangelegenheden verbonden aan het netbeheer, wie deze derden zijn, welke de aard en de omvang was van de hen toevertrouwde taken en welke vergoedingen daarvoor werden betaald. Ten slotte moet het verslag ook informatie geven over de toegang tot de persoonlijke en commerciële gegevens waarover de netbeheerder beschikt. Zo moet toegelicht worden welke informatie als vertrouwelijk wordt behandeld, wie toegang heeft tot deze gegevens en welke procedures en voorzorgsmaatregelen genomen worden om de vertrouwelijkheid van deze gegevens te waarborgen.

De VREG grijpt dit verslag aan om jaarlijks een opvolgingsrapport op te stellen per netbeheerder, waarin artikelsgewijs onderzocht wordt of de netbeheerder in kwestie voldoet aan de wettelijke en reglementaire vereisten die hem zijn opgelegd.

Daarnaast wordt ook verder toezicht gehouden op de verdere uitvoering van de ontvlechting van de informaticahardware door Eandis. In 2009 moeten verschillende verdere stappen hiertoe worden gezet.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Opvolgingsrapport per netbeheerder waarin beschreven staat of en hoe de netbeheerder voldoet aan de vereisten gesteld in het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de distributienetbeheerders voor elektriciteit en/of titel II van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt	Voor 1 maart 2009 wordt een opvolgingsrapport opgesteld per netbeheerder (deadline uit beheersovereenkomst)

AP 2.1. Controle van de professionele betrouwbaarheid, financiële, technische en operationele capaciteit en onafhankelijkheid van de werkmaatschappijen in het Vlaamse Gewest

Artikel 3 van het Elektriciteitsdecreet stelt: "Als een netbeheerder al voor 1 juli 2007 een beroep doet op een werkmaatschappij voor de exploitatie van het distributienet en de toepassing van openbaredienstverplichtingen, brengt hij de reguleringsinstantie hiervan op de hoogte binnen de door de Vlaamse Regering bepaalde termijn. De reguleringsinstantie onderzoekt of de werkmaatschappij in kwestie voldoet aan de voorwaarden vermeld in artikel 4, § 3, en verleent in voorkomend geval de toestemming".

De VREG ontving eind 2007 van verschillende distributienetbeheerders de vraag om in te stemmen met de beslissing tot de exploitatie van het distributienet en de toepassing van openbaredienstverplichtingen.

Na onderzoek van de dossiers kon de VREG reeds haar toestemming geven aan het beroep op de werkmaatschappij Infracor door de netbeheerders IVEG, Inter-energa (via Interelectra) en WVEM,

De VREG kon echter nog geen toestemming verlenen aan Gaselwest, IGAO, IMEA, IMEWO, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas om een beroep te doen op de werkmaatschappij Eandis zolang niet voldaan is aan artikel 14, artikel 16, §3 en artikel 19, §2 van de besluiten Netbeheerders. Evenmin kon deze toestemming gegeven worden aan Interelectra, zolang er niet voldaan wordt aan artikel 14 en 19, §2 van de Besluiten Netbeheerders.

In 2009 zal verder opgevolgd worden of alsnog tegen 30 juni 2009 (termijn opgelegd door de VREG conform artikel art. 26^{quater}, §2, van de besluiten Netbeheerders) voldaan zal worden aan bovenstaande voorwaarden en of dus toestemming kan worden gegeven aan de betrokken netbeheerders om een beroep te doen op Eandis en Interelectra als werkmaatschappij.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Beslissing van de VREG om al of niet toestemming te geven aan de gemengde netbeheerders en Inter-energa om een beroep te doen op respectievelijk Eandis en Interelectra als werkmaatschappij.	De beslissing wordt genomen voor 30 september 2009 (interne deadline)

AP 2.2. Controle van de naleving door de netbeheerders van de sociale openbaredienstverplichtingen die hem zijn opgelegd, evenals de maatregel inzake de jaarlijkse toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit en de weerslag van deze maatregelen op de distributienettarieven van de betrokken netbeheerder

In het kader van de opvolgingsdossiers van de netbeheerders, bedoeld in RT 2, wordt geïnformeerd naar de naleving door de netbeheerder van de sociale openbaredienstverplichtingen die hem zijn opgelegd, evenals de maatregel inzake de jaarlijkse toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit en de weerslag van deze maatregelen op de distributienettarieven van de betrokken netbeheerder.

De timing voor de indiening van deze informatie bij de VREG loopt gelijk aan de timing voor de indiening van de tariefdossiers bij de CREG, wat maakt dat op deze manier snel en efficiënt een inzicht kan worden ingebouwd in de tarieven van de distributienetbeheerders, met name wat betreft de openbaredienstverplichtingen die hun worden opgelegd.

Wat de sociale openbaredienstverplichtingen betreft wordt specifiek onderzocht of er in elke gemeente ondertussen een terminal staat voor de oplading van budgetmeters (artikel 14 Besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt).

Ook de omzetting van de stroombegrenzers van 6 ampère naar 10 ampère door de netbeheerder zal onderzocht worden. Deze omzetting diende een feit te zijn voor 31/12/2007 (artikel 17 van hetzelfde besluit).

De naleving van de andere sociale openbaardienstverplichtingen in het besluit van 31 januari 2008 bv. plaatsing van een budgetmeter bij een afnemer die daar recht op heeft, geen onterechte afsluitingen,... wordt op twee manieren opgevolgd. Enerzijds via het sociaal marktrapport (zie RT 16), anderzijds via de naleving van deze sociale openbaardienstverplichtingen aan de hand van de klachtenbehandeling door de VREG en op basis van feedback vanuit PRISO en de armoedeorganisaties. In geval de VREG vaststelt dat een netbeheerder in een concreet geval zich niet gehouden heeft aan een sociale openbaardienstverplichting die hem is opgelegd, kan zij de netbeheerder opleggen om zich in regel te stellen of kan zij zelfs overgaan tot het opstarten van de procedure tot het opleggen van een administratieve boete.

Tenslotte wordt ook jaarlijks de effectiviteit van de maatregel opgevolgd, onder andere de kwaliteit van de domiciliegegevens die de netbeheerders aan de leveranciers overmaken in het kader van de maatregel inzake de jaarlijkse toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit, evenals de impact van deze maatregel op de distributienettarieven.

Het resultaat van deze onderzoeken wordt gebundeld in een nota voor de directieraad. Deze resultaten worden ook bekendgemaakt via het jaarverslag van de VREG.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota aan de directieraad waarin een overzicht wordt gegeven van de naleving door de netbeheerders van de sociale openbaardienstverplichtingen die hem zijn opgelegd, evenals de maatregel inzake de jaarlijkse toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit en de weerslag van deze maatregelen op de distributienettarieven van de betrokken netbeheerder	Voor 1 maart 2009 wordt de nota overgemaakt aan de directieraad (interne deadline)

RT 3. Beoordeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaamse Gewest

Wie elektriciteit en aardgas wenst te leveren aan eindafnemers in het Vlaamse Gewest moet over een leveringsvergunning beschikken. De VREG kent een leveringsvergunning toe indien de aanvrager kan aantonen dat hij voldoet aan een aantal voorwaarden inzake financiële en technische capaciteit, inzake professionele betrouwbaarheid en onafhankelijkheid ten aanzien van de netbeheerders in het Vlaamse Gewest. Verder moet hij over voldoende capaciteit beschikken om aan de (energie)behoeften van zijn klanten te voldoen.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juni 2001 met betrekking tot de leveringsvergunningen voor elektriciteit (B.S. 5 september 2001) en titel III van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 oktober 2002 houdende de organisatie van de gasmarkt (B.S. 18 oktober 2002) bepalen dat de VREG binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag (voor aardgas: na de volledigverklaring) de aanvrager op de hoogte moet brengen van haar beslissing tot toekenning van een leveringsvergunning.

Performantie-indicator	Prestatienorm
# aanvraagdossiers dat binnen de wettelijk voorziene termijn werd behandeld in verhouding tot het # aanvragen dat binnen deze termijn moest worden behandeld	100% (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

AP 3.1. Verbetering van het proces voor de toekenning van leveringsvergunningen

In opdracht van de Vlaamse regering voerde de VREG een internationale benchmarkanalyse uit van de leveringsvergunningen voor elektriciteit en aardgas. Een syntheseverslag van alle missieverlagen werd aan de Vlaamse minister van energie bezorgd. Daarnaast werd feedback met focus op de generisch toepasbare bevindingen uit de benchmarkanalyse overgemaakt aan de Kenniscel wetsmatiging en het Agentschap Overheidspersoneel.

Het resultaat van de internationale benchmark-analyse vormt de leidraad voor het optimaliseren van de Vlaamse leveringsvergunningen. Bij het verbeteren van de aanpak die gehanteerd wordt bij het beoordelen, toekennen en opvolgen van de energieleveringsvergunningen, wordt gebruik gemaakt van alle lessen die in het buitenland verzameld werden.

Wat die aspecten betreft die aanpassingen aan de wetgeving noodzakelijk maken, verwerkte de VREG de relevante aspecten hiervan al in adviezen aan de minister. Ook in de toekomst zal dit nog het geval zijn, in het bijzonder voor het te verwachten advies over het energiebesluit.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Toepassen van de conclusies uit de benchmark-analyse over de leveringsvergunningen voor elektriciteit en aardgas.	Tegen 1 september 2009 wordt gerapporteerd over de implementatie van de resultaten van de benchmarkanalyse. (interne deadline)

RT 4. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake milieuvriendelijke stroom

In de artikelen 23 en 25bis van het Elektriciteitsdecreet is de verplichting opgelegd aan de leveranciers van elektriciteit in het Vlaamse Gewest om jaarlijks een bepaald aantal groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten in te leveren bij de VREG.

Het aantal in te leveren certificaten wordt berekend op basis van het totaal van de leveringen in het Vlaamse Gewest door de leverancier vermenigvuldigd met een jaarlijks quotum. Dit quotum bedraagt voor wat de inleveringsronde 2009 betreft, 4,5% voor groenestroomcertificaten en 3,73% voor warmtekrachtcertificaten.

Net als in de voorgaande jaren, zal de VREG ook in 2009 een rapport opstellen inzake de naleving van de quotumverplichtingen, bedoeld in de artikelen 23 en 25bis van het Elektriciteitsdecreet.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport inzake de naleving van de quotumverplichtingen, bedoeld in artikel 23 en 25bis van het Elektriciteitsdecreet	Het rapport wordt overgemaakt aan de minister voor 1 juni 2009 (deadline uit beheersovereenkomst)

AP 4.1. Verdere opvolging van de overeenkomst in verband met de groenestroomboetes 2002-2003

De overeenkomst die werd afgesloten met een aantal marktpartijen in het kader van de door de VREG opgelegde boetes voor een tekort aan ingeleverde groenestroomcertificaten op 31 maart 2003 (leveringsjaar 2002) en 31 maart 2004 (leveringsjaar 2003), vergt verdere opvolging. Het betreft de aanwending van de helft van de gevestigde boetes voor hernieuwbare energieprojecten.

Performantie-indicator	Prestatienorm
------------------------	---------------

Opvolgingsrapport inzake de overeenkomst groenestroomboetes 2002-2003	Het rapport wordt overgemaakt aan de minister voor 1 december 2009 (interne deadline)
---	---

5.1.2. Reguleren van de toegang tot en het gebruik van het distributienet (OOD 2)

RT 5. Opmaak en actualisatie technische regels

In 2009 is een herziening van de Technische Reglementen Distributie gepland.

De wisselprocessen (leverancier en/of klantenwissel) kunnen verder verbeterd worden zodat ze blijvend beantwoorden aan de 'best practices' zoals voorgesteld door ERGEG.

Het belang van gevalideerde meterstanden en de mogelijke introductie van slimme meters (in uitvoering van de Europese Richtlijn over Energie-efficiëntie 2006/32/EG) maken een aanpassing van de bepalingen van de Meetcode noodzakelijk.

Ook de problematiek van de rechtzetting van meterstanden vergt een aanpassing van de bestaande artikelen en vooral het uitwerken van aanvullende regels.

De inplanting van meer decentrale productie-eenheden vereist bijkomende regels voor het beheer van energiestromen en de toegang tot de verschillende afname- en injectiepunten.

De bepalingen rond allocatie en reconciliatie zijn eveneens toe aan herziening, na de opgedane ervaringen met de PARO-projecten.

Tot slot kunnen ook de discussies naar aanleiding van de Studie marktmodel (zie SP3) leiden tot nieuwe procedures, die hun vertaling moeten hebben in de Technische Reglementen Distributie.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Voorstel van nieuw Technisch Reglement Distributie (Elektriciteit en Gas)	Voor 15 december 2009 wordt er een voorstel overgemaakt aan de minister (interne deadline)

AP 5.1. Opvolging implementatie UMIG 4

Een nieuwe UMIG wordt geïmplementeerd in mei 2009. De VREG staat in voor het toezicht op de correcte uitvoering van de afspraken door de marktpartijen tijdens deze technische overgang.

AP 5.2. Opvolging PARO2006 en Reconciliatieproject

PARO2006 betreft de afronding van het leveringsjaar 2006. Hiervoor worden de allocatiegegevens vergeleken met de meetgegevens, zodat de volumes kunnen worden gecorrigeerd en financieel gesettled. Naar analogie met de voorgaande jaren zal de VREG de methodiek bekrachtigen, nagaan of deze correct werd uitgevoerd en het project evalueren. Daarnaast wordt ook de overgang voorbereid naar een operationeel reconciliatiemodel.

RT 6. Goedkeuren van de investeringsplannen van de distributienetbeheerders

De Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Aardgas leggen de netbeheerder de verplichting op om jaarlijks een investeringsplan op te stellen en over te maken aan de VREG. Het investeringsplan moet de volgende elementen te omvatten:

- een gedetailleerde raming van de nodige behoeften aan distributiecapaciteit, met aanduiding van de onderliggende hypothesen
- een investeringsprogramma dat de netbeheerder vooropstelt om deze behoeften te kunnen dekken.

Overeenkomstig artikel 18quater van het Aardgasdecreet moet iedere aardgasnetbeheerder dit investeringsplan ook jaarlijks laten goedkeuren door de VREG. Het investeringsplan voor aardgas moet een periode van 3 jaren beslaan en bijkomend de volgende gegevens bevatten:

- een gedetailleerd plan van het aardgasdistributienet van de aardgasnetbeheerder, met aanduiding per straat (en eventueel huisnummers) van de bestaande gasleidingen;
- een gedetailleerde lijst van het aardgasdistributienet van de aardgasnetbeheerder, met aanduiding per straat (en eventueel huisnummers) van de gasleidingen waarvan de aanleg wordt gepland in de drie daarop volgende jaren;
- een berekening van de aansluitbaarheidsgraad op 1 januari van het beschouwde jaar en van de volgende drie jaren, wanneer de geplande investeringen worden uitgevoerd en een tijdspad om te komen tot de aansluitbaarheidsverplichtingen opgenomen in het Aardgasdecreet.

Sinds 2008 wordt bij de investeringsplannen voor elektriciteit de nadruk gelegd op de aanpassingen die netbeheerders plannen voor de inpassing van decentrale productie-eenheden in hun net. Dit behelst zowel de noodzakelijke transportcapaciteit als de investeringen die vereist zijn voor een slimmer beheer van het net.

Op basis van de ingediende investeringsplannen maakt de VREG per netbeheerder een beoordelingsverslag op dat vervolgens overgemaakt wordt aan de netbeheerder, en waarin indien nodig een aantal opmerkingen of vragen tot aanpassing van het investeringsplan zijn opgenomen.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Beoordelingsverslag per netbeheerder	Voor 15 december 2009 wordt er een beoordelingsverslag opgesteld per netbeheerder (deadline uit beheersovereenkomst)

RT 7. Benchmarken van de netbeheerders op het vlak van kwaliteit van dienstverlening

De technische reglementen distributie elektriciteit en aardgas verplichten alle netbeheerders om jaarlijks een verslag in te dienen waarin zij rapporteren over de kwaliteit van hun dienstverlening in het voorgaande kalenderjaar.

De vereiste gegevens hebben onder meer betrekking op:

- de onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
- de technische kwaliteit van het net;
- de dienstverlening in verband met het naleven van de reglementair opgelegde termijnen.

De VREG maakt op basis hiervan zowel voor elektriciteit als voor aardgas een syntheserapport op met daarin de resultaten, een vergelijking tussen de verschillende netbeheerders en een aantal kencijfers voor het Vlaamse Gewest.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Benchmarkrapport	Het benchmarkrapport wordt voor 1 september 2009 gepubliceerd op de website (deadline uit beheersovereenkomst)

AP. 7.1. Evaluatie toepassing aansprakelijkheidsregeling in aansluitingsreglementen netbeheerders

In uitvoering van de beleidsbrief van de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits, zal de VREG eind 2008 werk maken van een eerste evaluatie van de nieuwe aansprakelijkheidsregeling netbeheerders. Met name zal onderzocht worden hoeveel schadeaangiften uiteindelijk afgewezen werden of aanleiding gaven tot de betaling van een schadeloosstelling.

Eind 2009 zal dezelfde oefening worden gemaakt voor wat de schadegevallen in het jaar 2008 betreft.

Het opvragen van de nodige gegevens gebeurt in het kader van de opvolging van de netbeheerders, bedoeld in RT 2. De gegevens zullen dus beschikbaar zijn tegen midden november van elk jaar. De evaluatie zal uiterlijk anderhalve maand later opgeleverd worden.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Nota aan de directieraad met evaluatie toepassing aansprakelijkheidsregeling in aansluitingsreglementen netbeheerders (cijfers 2008)	De nota wordt voorgelegd aan de directieraad voor 31 december 2009 (deadline uit beleidsbrief)

5.1.3. Klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en bemiddeling in geschillen (OOD 3)

RT 8. Behandeling van klachten over de niet-naleving van het Vlaams energierecht

Een goede marktwerking vereist dat klachten en geschillen van burgers en bedrijven met betrekking tot overtredingen van de Vlaamse energiewetgeving worden aangepakt. In het kader van haar controletaak op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving en technische reglementen behandelt de VREG deze klachten en geschillen. Klachten die niet tot haar bevoegdheid behoren worden door haar rechtstreeks overgemaakt aan de overheidsinstantie die wel bevoegd is de klacht te behandelen.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Antwoord van de VREG op de klacht of vraag om bijkomende informatie	Het antwoord van de VREG op de klacht of de vraag voor bijkomende informatie wordt gestuurd binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

Hiernaast zullen ook de volgende actiepunten in 2009 worden uitgevoerd:

AP 8.1. Initiatieven nemen rond samenwerking met de Federale Ombudsdienst voor de energiesector

Op federaal niveau is de oprichting voorzien van een Ombudsdienst voor energie. Deze zou als centraal punt klachten moeten ontvangen over zowel federale als gewestelijke energiebevoegdheden. De Ombudsdienst zal evenwel niet bevoegd zijn voor het behandelen van vragen en klachten tegen de gewestelijke energiewetgeving. De VREG wenst een samenwerking aan te gaan met deze Ombudsdienst en zal het initiatief nemen om deze samenwerking op te bouwen.

AP. 8.2. Het opstellen van een rapport met het klachtenbeeld 2008

Op basis van de registratie van de ontvangen klachten in 2008 zal tegen 1 april 2009 een rapport worden opgesteld dat een beeld geeft over:

- het totaal aantal klachten dat de VREG ontvangt

- het aantal klachten waarbij het antwoord van de VREG op de klacht of de vraag voor bijkomende informatie wordt gestuurd binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht
- het aantal klachten met betrekking tot een mogelijke overtreding van de Vlaamse energiewetgeving (ontvankelijke klachten)
- het aantal klachten dat geen betrekking heeft op een mogelijke overtreding van de Vlaamse energiewetgeving, maar wel doorgestuurd werd naar een andere overheidsinstelling (opgedeeld per bevoegde overheidsinstelling)
- het totaal aantal ontvankelijke klachten per onderwerp
- de specifieke acties die de VREG heeft ondernomen naar aanleiding van veel voorkomende klachten.

Dit rapport zal ook worden opgenomen in het jaarverslag 2008.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport klachtenbeeld 2008	Het rapport van de VREG met betrekking tot het klachtenbeeld 2008 zal opgenomen worden in het jaarverslag 2008

AP. 8.3. Behandeling van beroepen tegen een weigering tot toegang tot het net

Artikel 11, §2, laatste lid van het Elektriciteitsdecreet stelt dat tegen een weigering tot toegang tot het net in beroep kan worden gegaan bij de VREG.

In 2008 behandelde de VREG acht dergelijke beroepen.

De behandeling van deze beroepen gebeurt als volgt: na ontvangst van een beroep tot weigering van toegang tot het net, wordt de tegenpartij door de VREG op de hoogte gebracht van het instellen van het beroep bij de VREG. Beide partijen worden verzocht hun argumentatie over te maken aan de VREG. De VREG verdiept zich in de technische situatie terzake. Indien nodig wordt input gevraagd van derden (vb. Elia). Ten slotte wordt de motivering van de netbeheerder om de aansluiting te weigeren beoordeeld door de VREG.

Het is niet mogelijk op voorhand te bepalen binnen welke termijn een dergelijk beroep kan worden behandeld. Dit is afhankelijk van de nodige bijkomende informatie (soms zelfs van derden) en de technische complexiteit van het dossier. In ieder geval neemt de VREG zich voor om de betrokkenen binnen twee weken na ontvangst van het beroep op de hoogte te stellen van de te verwachten procedure. Na ontvangst van de argumentatie van beide partijen en andere nodige documenten (eventueel van derden) zal de VREG aan de partijen de te verwachten doorlooptijd van het dossier melden.

5.1.4. Certifiëring van milieuvriendelijke energie en faciliteren van de handel hierin (OOD 4)

RT 9. Behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten

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 toepasselijke regelgeving is opgenomen in het besluit van de Vlaamse Regering van 5 maart 2004 inzake de bevordering van elektriciteitsopwekking uit hernieuwbare energiebronnen (B.S. 23 maart 2004) (hierna afgekort tot "Groene Stroombesluit") en

het besluit van de Vlaamse Regering van 7 juli 2006 ter bevordering van de elektriciteitsopwekking in kwalitatieve warmtekrachtinstallaties (B.S. 1 december 2006) (hierna afgekort tot "WKK-besluit").

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 warmtekrachtinstallaties.

Performantie-indicator	Prestatienorm
# aanvraagdossiers dat binnen de wettelijk voorziene termijn werd behandeld in verhouding tot het # aanvragen die binnen deze termijn moest worden behandeld	100% (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

AP 9.1. Automatisering van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten

De efficiëntie van het proces om in aanmerking te komen voor groenestroomcertificaten kan worden verhoogd door bepaalde procesdelen verder te automatiseren. In eerste instantie komen de installaties hiervoor in aanmerking waarvoor de aan te leveren informatie eenvoudig beschrijfbaar en aanleverbaar is. Hiervoor zal een webtool worden ontwikkeld waarlangs de PV-aanvragen kunnen worden ingediend. In een later stadium kan dit worden uitgebreid naar andere technologieën en WKK.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Softwaremodule voor elektronische registratie van PV-dossiers	Webaanvraag PV-dossiers (zowel kleine als grote) is beschikbaar voor 1 juli 2009 (interne deadline)

AP. 9.2. Ontwikkeling meetcode voor decentrale productie-installaties

De VREG zal, in overleg met de bevoegde gewestelijke en federale agentschappen, een transparant kader ontwikkelen voor de meting van grootheden die relevant zijn voor de bepaling van de netto-elektriciteitsproductie en de primaire energiebesparing bij WKK. De concrete vorm waarin dit gebeuren zal (KB, Mededeling,...) en de timing zal in overleg met de betrokken agentschappen worden vastgelegd.

RT 10. Maandelijkse toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten

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 eveneens maandelijks toegekend, maar dan voor de primaire energiebesparing die bekomen wordt door gebruik te maken van warmtekrachtkoppeling in plaats van klassieke referentie-centrales.

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.

De toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten wordt door de VREG geregistreerd in de centrale certificaatdatabank. Deze registratie waarborgt de echtheid van de certificaten. Per certificaat worden een aantal gegevens geregistreerd: o.a. eigenaar, productie-installatie, productiejaar- en maand, gebruikte energiebron, aanvaardbaarheid voor de quotumverplichtingen, mogelijkheid tot gebruik van het certificaat als garantie van oorsprong. De toepasselijke regelgeving is ook hier opgenomen in het Groenestroombesluit en het WKK-besluit.

Performantie-indicator	Prestatienorm
# certificaten dat werd toegekend in maand m in verhouding tot de (gerapporteerde en correcte) hoeveelheid in maand m-2 opgewekte elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en/of WKK	100% (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

AP 10.1. Maandelijks publicatie van het aantal toegekende certificaten

De VREG moet maandelijks het aantal toegekende groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten publiceren (artikel 17 Groene Stroombesluit en artikel 21 WKK-besluit). Wat de groenestroomcertificaten betreft, moet dit gebeuren opgesplitst per hernieuwbare energiebron.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Publicatie van het aantal toegekende certificaten op de website van de VREG	Elke maand wordt het aantal toegekende groenestroom- en warmtekrachtcertificaten voor de maand m-2 op de website van de VREG gepubliceerd. Wat betreft de certificaten toegekend voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen, wordt dit opgesplitst per hernieuwbare energiebron. (prestatienorm volgt uit wetgeving)

RT 11. Faciliteren van de handel in certificaten en garanties van oorsprong

Door het beheer van de centrale databank, en met name door de registratie van de verkoop van certificaten faciliteert de VREG de handel in groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, en bij uitbreiding ook de handel in milieuvriendelijke energie. Groenestroom- en warmtekrachtcertificaten kunnen immers in binnen- en buitenland gebruikt worden als garantie van oorsprong bij de verkoop van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen of warmtekrachtkoppeling, en dit in naleving van de Europese richtlijn terzake.

AP 11.1. Registratie van de verkoop van certificaten

Groenestroom- en warmtekrachtcertificaten zijn vrij verhandelbaar. De eigendomsoverdracht van een certificaat naar aanleiding van een verkoop van certificaten moet in de centrale certificaatdatabank worden geregistreerd. Daartoe moet de verkoper de nodige gegevens overmaken aan de VREG. De registratie van de verkoop moet door de VREG bevestigd worden aan de nieuwe eigenaar van de certificaten binnen 5 werkdagen (artikel 17 Groene Stroombesluit en artikel 21 WKK-besluit).

Performantie-indicator	Prestatienorm
Bevestiging van de verkoop van certificaten aan de nieuwe eigenaar	Elke verkoop van certificaten wordt door de VREG binnen 5 werkdagen na de melding bevestigd aan de nieuwe eigenaar (prestatienorm volgt uit wetgeving)

AP 11.2. Maandelijks publicatie van de gemiddelde handelsprijs en volume van de verhandelde certificaten

De VREG moet in het kader van deze handel in certificaten maandelijks de gemiddelde prijs van de verhandelde groenestroom- en warmtekrachtcertificaten berekenen en publiceren. Daarbij moet zij een onderscheid maken tussen de certificaten die al of niet nog kunnen worden gebruikt als garantie van oorsprong (artikel 17 Groene Stroombesluit en artikel 21 WKK-besluit).

Naast de gemiddelde prijs zal de VREG in de toekomst ook informatie over de verdeling (hoogste en laagste waarden) van de transactieprijs verstrekken.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en volume van de verhandelde certificaten	Maandelijks publicatie van de gemiddelde verkoopprijs en volume van de verkochte certificaten (prestatienorm volgt uit wetgeving)

AP 11.3. Aanpassingen aan de certificatedatabank: gebruikersnoden, beveiliging en Europese verplichtingen

De databank vervult een centrale rol in het beheer van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Zowel voor de VREG als voor de certificatenhouders vormt ze het instrument dat moet toelaten om de verschillende acties en transacties op efficiënte wijze op te volgen. In de loop van 2008 heeft de VREG de functionaliteiten van de databank beter aangepast aan de noden van de verschillende gebruikers. Deze permanente verbeteroefening zal worden verdergezet in 2009.

Daarnaast kreeg de VREG in 2008 een juridisch advies over de beveiliging van de beheerssoftware en de databank. Om een hogere graad van beveiliging te realiseren zal een actieplan worden opgesteld en uitgevoerd in de loop van 2009.

De aanpassingen aan de Richtlijn 2001/77 met de invoering van een mechanisme voor het uitwisselen van garanties van oorsprong voor het bijhouden van de hernieuwbare energiedoelstellingen zullen ongetwijfeld leiden tot ingrijpende wijzigingen aan de databank en de gebruikersinterface.

De rol van de VREG beperkt zich niet tot het faciliteren van de werking van de certificatenmarkt voor groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, maar richt zich ook op het verbeteren van de werking van de certificatenmarkten. Het verbeteren van de marktwerking van de certificatenmarkten kan inderdaad een bijdrage leveren aan het tot stand komen van een beter investeringsklimaat voor investeringen in de productie van elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen of warmtekrachtkoppeling.

In dit kader zal in 2009 een verbinding tot stand komen tussen de certificatedatabank en de Green Certificate Exchange (GCE) van BelPEX, een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. De VREG verleent haar medewerking aan dit project door het realiseren van een elektronische uitwisseling van gegevens tussen de certificatedatabank en het BelPEX handelsplatform, om zo de werking van de handel in Vlaamse certificaten te bevorderen. In afwachting van deze elektronische gegevensuitwisseling, bereidde de VREG in 2008 al een manuele procedure voor, zodat een beperkte handel op de GCE mogelijk moet worden voor de inlevering van het quotum op 31 maart 2009.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport met evaluatie van de aanpassingen voor de gebruikers en op het vlak van beveiliging	Evaluatierapport is beschikbaar voor 1 december 2009 (interne deadline)

AP. 11.4 Toezicht op verkoop certificaten door netbeheerders

In artikel 25ter en artikel 25quater van het Elektriciteitsdecreet worden de distributienetbeheerders de verplichting opgelegd om de hen worden aangeboden groenestroom- en warmtekrachtcertificaten aan te kopen tegen een bepaalde minimumprijs (indien deze certificaten aan een aantal voorwaarden voldoen). Dezelfde artikels voorzien dat de netbeheerders op regelmatige tijdstippen de aan hen verkochte certificaten op de markt moeten brengen om de kosten verbonden aan deze inkoopverplichting te recupereren. De VREG moet zorgen voor de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerders. De lijsten van de overgedragen certificaten

en van de certificaten die op de markt worden gebracht moeten ook maandelijks door de netbeheerders aan de VREG worden overgemaakt.

In 2009 zal nagegaan worden welke inspanningen de netbeheerders ondertussen genomen hebben en wat de resultaten hiervan zijn.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Evaluatierapport	Evaluatierapport is beschikbaar voor 1 september 2009 (interne deadline)

RT 12 Controle op de verkoop van elektriciteit als elektriciteit uit milieuvriendelijke energie

De leveranciers maken maandelijks een momentopname van hun eindafnemers met een groen contract en driemaandelijks voor de eindafnemers met een blauw (WKK)-contract. De netbeheerders vullen die gegevens met de verbruiksgegevens aan (op basis van metingen of profielen) en de VREG bepaalt op basis daarvan hoeveel garanties van oorsprong de leverancier moet voorleggen. Elke individuele eindafnemer met een groen of blauw contract kan de VREG verzoeken na te gaan of de leverancier wel voldoende garanties van oorsprong inleverde voor de levering aan hem. Om de herkomst van de stroom aan te geven, kunnen naast Vlaamse groenestroom- en warmtekrachtcertificaten met een garantie van oorsprong ook buitenlandse garanties van oorsprong worden gebruikt.

De resultaten van de maandelijkse (hernieuwbare energiebronnen) en driemaandelijks (WKK) controle worden in de productbalkjes van de leveranciersvergelijking op de website verwerkt. Daar kunnen eindafnemers met een groen contract nagaan of hun leverancier hun effectief groene stroom heeft geleverd.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Indicator (%) van de door de betrokken leverancier geleverde elektriciteit die afkomstig is uit HEB	Maandelijks publicatie op de website van een indicator per leverancier per product (prestatienorm uit beheersovereenkomst – doch daar enkel driemaandelijks)
Indicator (%) van de door de betrokken leverancier geleverde elektriciteit die afkomstig is uit WKK	Driemaandelijks publicatie op de website van een indicator per leverancier per product (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

AP 12.1 Controle op de oorsprong van de geleverde elektriciteit

Artikel 22 van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 maart 2007 inzake de openbaredienstverplichtingen ter bevordering van het rationeel energiegebruik stelt dat een leverancier - op elke factuur of op een begeleidend document daarbij en in het promotiemateriaal dat hij rechtstreeks aan zijn eindafnemers overmaakt - de oorsprong van de door hem in het voorgaande kalenderjaar via het transmissie- of distributienet geleverde elektriciteit aan eindafnemers, in totaal en voor het aangeboden product en dit vanaf 1 maart van het lopende jaar moet publiceren.

De oorsprong van de elektriciteit moet worden opgegeven onder volgende categorieën :

- 1° elektriciteit geproduceerd met hernieuwbare energiebronnen;
- 2° elektriciteit geproduceerd in kwalitatieve warmtekrachtinstallaties;
- 3° elektriciteit geproduceerd met fossiele brandstoffen;
- 4° elektriciteit geproduceerd in nucleaire centrales;
- 5° elektriciteit waarvan de oorsprong onbekend is.

De VREG moet conform hetzelfde artikel 22 nagaan of de informatie die door de leverancier wordt gegeven bij de toepassing van dit artikel correct is. De leverancier dient daartoe jaarlijks voor 1 maart

een rapport in bij de VREG over de oorsprong van de geleverde elektriciteit tijdens het voorgaande kalenderjaar. Het syntheseverslag wordt gepubliceerd op de website van de VREG, samen met de door de leveranciers gehanteerde percentages inzake oorsprong van de door hen geleverde elektriciteit.

Op basis van de jaarlijkse rapportering door de leveranciers controleert de VREG of de opgegeven oorsprong van de door hen geleverde stroom overeenstemt met de voorgelegde bewijsstukken. De leveranciers zullen van de resultaten van dit onderzoek vóór 1 mei 2009 op de hoogte worden gesteld.

De gevalideerde berekening wordt opgenomen in de Marktmonitor (zie RT17) en gerapporteerd aan VEA.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport over oorsprong van de geleverde elektriciteit	Publicatie van dit rapport op de website van de VREG en overmaking aan VEA voor 1/6/2009 (interne deadline)

SP 1. Verbeteren van de mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaamse Gewest

In het kader van de uitvoering van SP 1, Verbeteren van de mogelijkheden tot internationale handel in milieuvriendelijke energie van en naar het Vlaamse Gewest, zullen de volgende initiatieven worden genomen in 2009:

SP 1 AP 1. Lidmaatschap en opvolging activiteiten Association of Issuing Bodies

De VREG is sinds 9 maart 2006 lid van de AIB. Dit is een vereniging van Europese instanties die garanties van oorsprong toekennen aan elektriciteit. Het doel van AIB is om binnen Europa een kader uit te werken voor energiegerelateerde certificaten. Certificaten die binnen dit systeem worden uitgewisseld, kunnen geacht worden op een betrouwbare wijze de eigenschappen van de productie te vermelden. Dit is van belang om de internationale uitwisseling van deze certificaten mogelijk te maken.

Door het lidmaatschap van de VREG, en met name de koppeling van de centrale databank van de VREG met de databanken van andere "issuing bodies" van andere leden van AIB, kunnen de leveranciers in Vlaanderen zich buiten de gewestgrenzen bevoorraden met garanties van oorsprong voor elektriciteit afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen. Op deze wijze krijgen ze de mogelijkheid om lokaal niet enkel de Vlaamse groene stroom te vermarkten, maar hiervoor ook op import beroep te doen. Export van Vlaamse groene stroom is eveneens mogelijk.

De aanpassingen aan de Richtlijn 2001/77 zullen ook voor AIB een belangrijke uitdaging vormen en vermoedelijk leiden tot de wijziging van interne procedures.

In de loop van 2008 zal de implementatie van een elektronische garantie van oorsprong voor elektriciteit uit warmtekrachtkoppeling ook in andere landen worden doorgevoerd. Vlaanderen voerde dit reeds in vanaf 2007. Internationale transacties zullen vermoedelijk pas in 2009 van start gaan.

Daarnaast werkt de VREG in AIB-verband mee aan de ontwikkeling van een certificatenhub, die kan uitgroeien tot een draaischijf voor Europese certificaten. De ontwikkeling van een hub zal ertoe leiden dat de systemen niet bilateraal moeten worden ontwikkeld en getest.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Deelname VREG aan AIB-werking	VREG levert een kwalitatieve bijdrage aan de

SP 2. Opzetten van mechanismen ter bevordering van de marktwerking op de Vlaamse certificatenmarkt

De markt voor groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in Vlaanderen heeft, met het bereiken van de quota door het aantal op de markt beschikbare certificaten, een nieuwe fase bereikt. De focus dient hierdoor te verschuiven naar het handelsniveau. Het verbeteren van de marktwerking van de certificatenmarkten kan inderdaad een bijdrage leveren tot een beter investeringsklimaat voor investeringen in de productie van elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen of warmtekrachtkoppeling.

De VREG faciliteert de werking van de certificatenmarkt voor groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten door middel van de databank voor het certificatenbeheer. De certificatenbank biedt echter geen "handelsplatform" voor transacties van certificaten of garanties van oorsprong. De handel heeft daarom overwegend het karakter van een bilaterale markt, waarbij de handelende partijen elkaar kennen en zelf moeten vinden. Dit heeft een aantal nadelen, omdat bepaalde partijen in die situatie marktmacht uit kunnen oefenen.

Eind 2007 werd de VREG gecontacteerd door BelPEX, dat plannen ontwikkelde voor het opzetten van een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. In dit kader zal in 2009 een verbinding tot stand komen tussen de certificatenbank en de Green Certificate Exchange (GCE) van BelPEX, een elektronisch beursplatform voor certificatenhandel. De VREG verleent haar medewerking aan dit project door het realiseren van een elektronische uitwisseling van gegevens tussen de certificatenbank en het BelPEX handelsplatform, om zo de werking van de handel in Vlaamse certificaten te bevorderen. In afwachting van deze elektronische gegevensuitwisseling, bereidde de VREG in 2008 al een manuele procedure voor, zodat een beperkte handel op de GCE mogelijk moet worden voor de inlevering van het quotum op 31 maart 2009.

De mogelijkheid om een elektronische en automatische verbinding voor de uitwisseling van gegevens met BelPEX tot stand te brengen, zal in de loop van 2009 preciezer onderzocht worden.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Samenwerking met BelPEX in kader van Green Certificate Exchange	VREG onderzoekt de mogelijkheden om een elektronische verbinding te realiseren tussen de certificatenbank en de GCE

5.2. Kenniscentrum zijn van de vrijgemaakte markt (SOD 2)

5.2.1. Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt (OOD 1)

RT 13 Advisering over ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving

De VREG streeft ernaar om iedere vraag vanuit het politieke niveau betreffende de energiemarkt en de energiewetgeving, tijdig (binnen een maand) en zo kwaliteitsvol mogelijk te beantwoorden.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Advies VREG	Advies wordt verleend binnen maand na ontvangen adviesaanvraag (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

AP 13.1. Opmaak advies in verband met de overdracht van de tariefbevoegdheid over de distributienettarieven naar de gewesten

Politiek gezien is er overeenstemming over de wenselijkheid van een overdracht van de tariefbevoegdheid over de distributienetten naar de gewesten. De implementatie hiervan staat momenteel echter nog niet vast. Indien in 2009 tot deze bevoegdheidsoverdracht zou worden besloten, zal de VREG hierover een omstandig advies overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits.

Elementen die in dit advies aan bod kunnen komen zijn o.a. de noodzakelijke aanpassingen aan de Vlaamse energiewetgeving, een voorstel van te volgen beleid inzake distributienettarieven, voorstellen van overgangsmaatregelen, een ophijsting van de noodzakelijke bijkomende financiële en personeelsmiddelen om deze bevoegdheid uit te oefenen,...

AP 13.2. Opmaak memorandum voor de volgende Vlaamse Regering

Naar aanleiding van de Vlaamse verkiezingen in de eerste helft van 2009, zal de VREG een memorandum opstellen met daarin een beschrijving van de huidige energiemarkt, de knelpunten hierin en de voorstellen van de VREG tot remediëring hiertoe in de volgende legislatuur.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Memorandum	Memorandum wordt gepubliceerd op de website voor 15 mei 2009 (interne deadline)

AP 13. 3. Opmaak advies met betrekking tot de impact van de nieuwe Europese richtlijnen inzake energie op de Vlaamse energiewetgeving

Op Europees niveau wordt gewerkt aan de opmaak van een aantal nieuwe en de aanpassing van een aantal bestaande energierichtlijnen.

Concreet gezien gaat het:

- enerzijds om het zogenaamde "third package": de aanpassing van de Tweede Elektriciteits- en Aardgasrichtlijn en de opmaak van een nieuwe richtlijn met betrekking tot de oprichting van een agentschap voor de samenwerking tussen energieregulators;
- anderzijds om de aanpassing van de Richtlijn Hernieuwbare Energiebronnen in het kader van de Europese doelstellingen inzake klimaatsverandering en het gebruik van hernieuwbare energiebronnen.

Binnen drie maanden na de definitieve goedkeuring van deze Europese richtlijnen zal de VREG een advies overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits, over de noodzaak van de omzetting van (delen van) deze nieuwe richtlijnen in Vlaamse energiewetgeving.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Advies VREG	Advies wordt overgemaakt aan de minister binnen drie maanden na de definitieve goedkeuring van de nieuwe Europese richtlijnen (interne deadline)

AP 13.4. Opmaak voorstellen VREG met betrekking tot energiebesluit

Begin 2009 zal naar verwachting het nieuwe Energiedecreet worden goedgekeurd. In de loop van 2009 zal gestart worden met de opmaak van de nodige uitvoeringsbepalingen bij dit decreet, die gegroepeerd zullen worden in het zogenaamd Energiebesluit.

De VREG zal in de loop van 2009 voorstellen uitwerken voor wat betreft de uitvoeringsbesluiten bij de hoofdstukken met betrekking tot de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt (netbeheer, levering, directe lijnen en directe leidingen, ...) en de hoofdstukken met betrekking tot de groenestroom- en WKK-certificaten.

De timing en inhoud van deze voorstellen zal mee bepaald worden door de nieuwe Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid.

SP. 3. Uitvoeren van een studie naar en voorstellen voor verbetering van het marktmodel

SP 3. AP 1 Verdere uitvoering studie marktmodel

Op de studiedag die Brugel organiseerde op 4 juni 2008, stelde de VREG haar visie voor op een mogelijk toekomstig model voor het beheer van de energiemarkt.

In de tweede helft van 2008 werd de studie marktmodel grondig bijgestuurd. Er werd beslist om het eerste werktraject, het uniform en consistent beschrijven van het huidige marktmodel, uit de studie te lichten en als autonoom project verder te laten uitvoeren door UMIX (de organisatie die instaat voor de ontwikkeling van de opeenvolgende UMIG-documenten). De UMIG of 'Utility Market Implementation Guide' beschrijft de regels en procedures die een efficiënt dataverkeer mogelijk moeten maken tussen de verschillende spelers op de gas- en elektriciteitsmarkt).

Het toekennen van een actieve rol aan UMIX moet toelaten om de voorbereidende werkzaamheden bij het opstellen van de marktdocumentatie zoveel mogelijk te baseren op de reeds opgebouwde kennis hierover en deze voorbereiding toe te vertrouwen aan zeer beperkte experten(groepen). Dit zou een efficiëntere werkmethode opleveren. Er zijn ook nog andere overwegingen van belang. Het opstellen van een objectieve, volledige en consistente high level beschrijving van de huidige organisatie van de elektriciteits- en aardgasmarkten door UMIX over de drie gewesten heen, zou ontegensprekelijk een toegevoegde waarde betekenen voor de drie gewestelijke regulatoren en een bijdrage leveren aan de goede werking van de energiemarkten in België.

Er werd daarnaast uitvoering gegeven aan werktraject 2, het formuleren van een visie op de toekomst van het marktmodel. Dit gebeurde op twee niveaus: de korte tot middellange termijn en de lange termijn. Het resultaat hiervan zal in begin 2009 vevat zitten in twee visieteksten, die – waar relevant – aanleiding zullen geven tot adviezen aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits.

Parallel met deze visievorming is ook een strategische werkgroep binnen het regulatorenoverleg opgericht. Doel hiervan is de rol van de regulator op de regionale markten te bespreken en in de mate van het mogelijke op elkaar af te stemmen.

Op termijn kan de visie op het toekomstige 'beheer' van de energiemarkt die met de sector werd uitgewerkt en de visie die tot stand komt over de rol van de regulatoren, ertoe leiden dat er een stevigere en consistentere kijk op het marktmodel tot stand komt.

Het vierde werktraject over slimme meters is het meest autonome werktraject. Met het oog op de bouw van een model voor kosten-batenanalyses werd een gemeenschappelijke visie uitgewerkt over de mogelijkheden die in de toekomstige generatie van elektriciteits- en aardgasmeters kunnen ingebouwd worden. Doordat deze meters meer functies zullen hebben dan de huidige en vanop afstand zullen kunnen uitgelezen (opgenomen) worden, spreekt men van 'slimme meters'. De werkzaamheden van WT4 zullen worden verder gezet tot er een structureel platform beschikbaar is voor de discussies over slimme meters en slimme netten. Daarnaast zal de VREG haar eigen werkzaamheden hierrond verder zetten, zie SP 3 AP2.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Overmaking rapport met stand van zaken inzake visie op het marktmodel aan de minister	Opvolgingsrapport wordt overgemaakt voor 31/12/2009 (interne deadline)

SP 3 AP 2. Opvolging van de ontwikkeling van "slimme meters"

De Europese Richtlijn Energie-efficiëntie 2006/32/EG verplicht de lidstaten om maatregelen te nemen inzake de beschikbaarheid van de zogenaamde "slimme meters". Dit zijn (elektriciteits- en gas)meters die op afstand afgelezen kunnen worden en die allerlei toepassingen mogelijk maken die niet mogelijk zijn met de huidige generatie meters. Deze generatie meters laten onder meer toe om op afstand de energietoevoer aan- en af te sluiten of te verminderen (tot bijvoorbeeld 10 ampère) en maken allerlei energiediensten mogelijk.

In de loop van 2007 heeft de VREG het overleg opgestart met de netbeheerders en leveranciers over de mogelijke invoering van deze slimme meters in het Vlaamse Gewest. In de eerste fase worden in overleg de functionaliteiten vastgelegd waaraan deze slimme meters moeten voldoen. In de loop van 2008 heeft de VREG een kosten-batenanalyse laten uitvoeren. Op basis van de resultaten hiervan werd een advies verstrekt aan de minister over de wenselijkheid van de aanpassing van het regelgevend kader inzake metering en het transitiepad voor de invoering van deze nieuwe generatie meters.

In 2009 zullen de technologische ontwikkelingen in Vlaanderen en Europa verder worden opgevolgd en zal, afhankelijk van de uitkomst van hoger vermelde analyse, het pad naar de invoering van slimme meters verder worden voorbereid.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Overmaking rapport met stand van zaken inzake smart metering aan de minister	Opvolgingsrapport wordt overgemaakt aan de minister voor 31/12/2009

5.2.2. Marktmonitoring (OOD 2)

RT 14. Update van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt.

Maandelijks rapporteren energieleveranciers en netbeheerders aan de VREG een aantal basisgegevens in verband met de ontwikkeling van de energiemarkt in Vlaanderen. De VREG verwerkt deze gegevens tot een aantal statistieken en indicatoren.

Deze statistieken omvatten onder andere: de marktaandeelen van de energieleveranciers, uitgedrukt in aantal beleverde afnemers en ingedeeld in relevante categorieën van afnemers: huishoudelijke, professionele jaargelezen, maandgelezen en kwartuurgelezen afnemers. De indicatoren omvatten onder andere de switchdynamiek die de markt vertoont en het aantal klanten dat opteert voor een 'groen' stroomcontract.

Via de maandelijkse publicatie ervan op haar website, biedt de VREG inzicht aan de marktpartijen en aan de energieafnemers over de evolutie van de aardgas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen.

Deze gegevens worden, aangevuld met andere relevante gegevens, ook minstens éénmaal per jaar gebundeld in een VREG Marktrapport, voorzien van analyses en commentaren (zie RT 15).

In de loop van 2008 werd met het oog op het stabiliseren van het beheer van de gegevens die de VREG verzamelt en verwerkt in het kader van de marktmonitoring en de sociale rapportering (zie

RT16) gestart met de bouw van een databankapplicatie. Vooral het vooruitzicht van het sterk stijgende aantal gegevens dat in het kader van het toekomstige besluit op de sociale openbaredienstverplichtingen door de VREG moet verwerkt worden, maakt dit noodzakelijk.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Publicatie van de update van de set van kerncijfers	Maandelijks publicatie van de update van de kerncijfers (deadline uit beheersovereenkomst)

RT 15 Opmaak van een Marktrapport met daarin een beschrijving van de belangrijkste evoluties in de energiemarkt en kerncijfers met betrekking tot de energiemarkt

De VREG heeft zich tot doel gesteld om vanaf 2007 jaarlijks een overzicht van de Vlaamse energiemarkt in het voorgaande jaar te publiceren. Hierbij wordt aandacht besteed aan de verschillende actoren (energieleveranciers en netbeheerders) en hun marktposities en wordt een overzicht van de marktwerking, de prijsevoluties en de toekenning van, de handel in en inlevering van certificaten voor groene stroom- en warmtekrachtkoppelingproductie gegeven.

Daarnaast bevat het Marktrapport ook een aantal analyses, die het méér maken dan een bundeling van de statistische gegevens die de VREG vanuit de energiemarkt gerapporteerd krijgt of vanuit haar werking als beheerder van de certificatedatabank zelf genereert. Zo wordt onder andere een analyse van de concentratiegraad op de energiemarkt in Vlaanderen gemaakt en wordt toelichting gegeven bij de gevolgen van de fusie- en overnameoperaties die de energiesector kent.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Marktrapport 2008	Over te maken aan de minister voor 31/5/2009 (deadline uit beheersovereenkomst)

RT 16. Opmaak van een Sociaal marktrapport met daarin de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid

Op grond van artikel 23 van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt (B.S. 21 maart 2003) en artikel 21 van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte aardgasmarkt (B.S. 11 augustus 2003) moeten de netbeheerders en leveranciers werkzaam in het Vlaamse Gewest jaarlijks gegevens overmaken met betrekking tot de uitvoering van de sociale openbaredienstverplichtingen die hen zijn opgelegd. De VREG moet deze gegevens jaarlijks overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid, Hilde Crevits. De VREG doet dat in de vorm van een jaarlijks "Sociaal marktrapport".

In 2009 zal het Sociaal marktrapport 2008 overgemaakt worden aan de minister voor de wettelijke voorziene deadline, namelijk 31 mei 2009. Zoals al opgemerkt onder RT 14, werd in de loop van 2008 begonnen met de bouw van een databankapplicatie, met het oog op het stabiliseren van het beheer van de gegevens die de VREG verzamelt en verwerkt in het kader van de marktmonitoring en de sociale rapportering. Vooral het vooruitzicht van het sterk stijgende aantal gegevens dat in het kader van het nieuwe besluit op de sociale openbaredienstverplichtingen door de VREG moet verwerkt worden, maakt dit noodzakelijk.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport met een synthese van de kerncijfers, bedoeld in artikel 23 van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte	Over te maken aan de minister voor 31/5/2009 (deadline uit wetgeving)

elektriciteitsmarkt en artikel 21 van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juni 2003 met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte aardgasmarkt	
---	--

RT 17 Uitvoering van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen op de elektriciteits- en gasmarkt

De ervaringen van de eindafnemers van elektriciteit en aardgas in Vlaanderen zijn een belangrijke informatiebron voor het beleid en vormen een cruciale input voor de VREG. Aan de hand van deze enquêteresultaten kan de VREG knelpunten detecteren of onderperformantie van marktpartijen waarop zij toezicht houdt.

Voor deze enquêtes werd in 2008 een nieuw raamcontract voor drie jaar met een marktonderzoeksbureau gesloten. Dit leidt tot continuïteit en kostenbeheersing tegenover het apart aanbesteden van elke enquête. Per jaar wordt één enquête bij de gezinnen en één bij professionele afnemers uit de privé-sector met minimum 5 en maximum 200 werknemers gedaan. De enquêtes laten ten slotte ook toe om te beoordelen of de communicatie van de VREG doelmatig is en dragen op deze wijze bij tot het evalueren van de VREG-communicatie (zie AP 19.2).

Ook in 2009 zal informatie die van nut is als beleidsinput verzameld worden aan de hand van enquêtes in opdracht van de VREG. Een enquêterapport zal opgemaakt worden en een samenvatting van de voornaamste vaststellingen zal gepubliceerd worden op de website van de VREG.

Door het beter op elkaar afstemmen van de uitvoering van de enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's, schetste de Marktmonitor 2008 een volledig beeld van stand van zaken op de energiemarkt in Vlaanderen. Deze aanpak blijft gehandhaafd in 2009 en wordt nog verder verdiept.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Rapport met voornaamste resultaten enquêtes	Publicatie van de Marktmonitor 2009 op de website van de VREG voor 31/12/2009 (deadline volgt impliciet uit beheersovereenkomst)

SP 4 Het onderzoeken van de voorwaarden waaronder een benchmarkstudie – vergelijken van de elektriciteitsprijzen in het Vlaamse Gewest met deze in de buurlanden – zinvol is en de middelen die nodig zijn voor uitvoering ervan

Dit strategisch project kadert in de volgende passage uit het Regeerakkoord: "We scheppen de randvoorwaarden voor een goed werkende energiemarkt. We houden daarbij rekening met de concurrentiepositie van de ondernemingen en met ecologische overwegingen. Eén van de instrumenten is een benchmark van de energiekosten, die zo nodig moet toelaten de concurrentiehandicaps van de Vlaamse bedrijven weg te werken. Deze benchmark vergelijkt de energieproductiekost, de distributiekost en de indirecte kost ten gevolge van heffingen en openbare dienstverplichtingen tussen Vlaanderen en de belangrijkste handelspartners."

De uitvoering van dit project liep in 2008 vertraging op door de noodzaak van het organiseren van een aantal buitenlandse contacten.

Discussies hierover met de vertegenwoordigers van de professionele elektriciteitsverbruikers leidde tot de toevoeging van een extra doelstelling. Het betreft de ontwikkeling van een vergelijkingsinstrument op de website van de VREG – naar analogie met de "leveranciersvergelijking" voor de privé-afnemers – voor kleine professionele elektriciteitsafnemers (professionele jaargemeten laagspanningsklanten met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA) Doelstelling is om deze applicatie in de loop van januari 2009 op de website aan te bieden. Zie ook RT 18.

De monitoring van deze elektriciteitsprijzen is gestart in juli 2008 en zal dus voor het eerst tot resultaten leiden in het Marktrapport 2008.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Uitvoering van de conclusies uit de studie naar de voorwaarden en middelen voor de uitvoering van een prijzenbenchmarkstudie	Overmaken aan de minister tegen 31/12/2009 (interne deadline)

5.2.3. Efficiënte communicatie en informatieverlening over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaamse Gewest (OOD 3)

RT 18 Aanbieden aan de burger van een mogelijkheid tot vergelijking van de prijzen en voorwaarden van de elektriciteits- en aardgasleveranciers in het Vlaamse Gewest

De VREG heeft de decretale opdracht om in te staan voor "het informeren van de verbruikers van elektriciteit en aardgas over de prijzen en voorwaarden die de leveranciers van elektriciteit en aardgas hanteren, met inbegrip van het aanbieden of laten aanbieden van een objectieve vergelijking van deze prijzen en voorwaarden."

De VREG vult deze opdracht in sinds 1 juli 2003 door op haar website een vergelijkingsmodule aan te bieden. Wie geen toegang heeft tot het internet, kan ook via het VREG-telefoonnummer de noodzakelijke informatie doorgeven. Het resultaat van de berekening die door een VREG-medewerker uitgevoerd wordt, krijgt de burger dan toegestuurd.

De leveranciersvergelijking toont op een gebruiksvriendelijke manier de resultaten van de simulatie. Er werd gekozen voor een eenvoudige tabel waarin zoveel mogelijk uitleg gegeven wordt. Wie meer gedetailleerde informatie wil, kan die terugvinden op een tweede, op een achterliggende pagina. De gegevens van de leveranciersvergelijking zijn ook de brongegevens voor de monitoring van de prijsevolutie voor huishoudelijke afnemers.

Vanaf begin 2009 zal de VREG ook voor kleine professionele elektriciteitsafnemers een vergelijkingsinstrument aanbieden op haar website. Het gebruik hiervan is beperkt tot professionele jaargemeten laagspanningsklanten met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA en met een jaarverbruik kleiner dan 60 MWh. Voor het eerst zullen een belangrijk aantal kleine professionele elektriciteitsafnemers (zelfstandigen, vrije beroepen en kleine bedrijven) over een objectieve vergelijkingsbasis voor de elektriciteitsproducten (kostprijs in euro per jaar, vaste of variabele prijs, duurtijd contract en herkomst geleverde stroom) van de verschillende elektriciteitsleveranciers beschikken.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Module leveranciersvergelijking op de website van de VREG	Maandelijks update van de gegevens in de module op de VREG-website (prestatienorm uit beheersovereenkomst)

RT 19 Voeren van communicatieacties inzake de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt

In het oprichtingsdecreet van de VREG is ook een belangrijke taak opgenomen op het gebied van informatieverlening over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen.

De VREG heeft zich tot doel gesteld zoveel mogelijk afnemers te motiveren om de mogelijkheden en kansen die de vrije Vlaamse energiemarkt hen biedt, te verkennen. De VREG wil de Vlaamse afnemers zo goed mogelijk bijstaan om de (mogelijkheden van) de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Het beoogde resultaat is een blijvende aandacht van de energieafnemers voor wat de leveranciers te bieden hebben, zodat een dynamische markt met actieve, alerte afnemers bijdraagt tot gezonde concurrentie. De communicatie-inspanningen naar de volledige markt moeten op dit vlak onderhouden blijven. Het komt er op aan de blijvende nood aan informatie over de werking en de mogelijkheden van de energiemarkt in Vlaanderen te beantwoorden met concrete informatie, toegespitst op de specifieke vragen van de relevante doelgroepen.

De belangrijkste doelgroepen van de VREG zijn de eindafnemers van elektriciteit en aardgas aangesloten op het Vlaamse distributienet (privé-personen, zelfstandigen en vrije beroepen, bedrijven en overheden) en de ondernemingen uit de energiesector (leveranciers, netbeheerders en producenten van groene stroom en WKK).

AP 19.1. Uitvoering communicatieplan 2009

Invulling van de opdracht van informatieverlening over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen, gebeurt in samenwerking met het extern communicatiebureau. Eind 2008 sloot de VREG een nieuw raamcontract met een communicatiebureau waarbinnen zal samengewerkt worden in de periode 2009-2011. Deze samenwerking omvat ondermeer het geven van strategisch beleidsadvies aan de communicatieverantwoordelijke en het management van de VREG. Dit advies gaat zowel over de afstemming van de VREG-communicatie op de ontwikkelingen in de Vlaamse, federale, Europese en internationale energiemarkt in het algemeen, als over de afstemming ervan op het beleid van de Vlaamse Regering. Het communicatiebureau adviseert de VREG over strategische bepalingen voor de externe communicatie en (indien nodig) de veranderingscommunicatie.

Bij dit onderdeel van de opdracht onderscheidt de VREG twee deelopdrachten. Enerzijds de opmaak van een jaarlijks strategisch communicatieplan. Het communicatiebureau stelt jaarlijks, in nauw overleg met de VREG-communicatieverantwoordelijke, een ontwerp van strategisch communicatieplan voor de externe communicatie op voor het komende jaar. Dit plan legt de communicatiedoelstellingen voor het komende jaar vast. Deze doelstellingen kunnen zijn: feiten bekendmaken, bekendheid verwerven, een attitudewijziging beogen, een gedragswijziging beogen,... Anderzijds het geven van aanvullend strategisch advies op ad hoc basis tijdens de looptijd van een jaarlijks communicatieactieplan.

Op basis van het strategisch communicatieplan, verzorgt het communicatiebureau de creatieve uitwerking en uitvoering van de opdrachten die door de VREG weerhouden worden uit dit jaarlijks communicatieplan, of die tijdens de duur van de opdracht worden toegevoegd aan het strategisch communicatieplan, om in te spelen op nieuwe communicatiebehoeften of -kansen.

Het communicatieplan 2009 zal beschikbaar zijn vanaf 31 maart 2009 en zal uitgevoerd worden in de loop van het jaar 2009.

De VREG introduceerde eind 2007 drie doelgroepgerichte elektronische nieuwsbrieven: één gericht op particulieren, één op bedrijven en één (met hogere frequentie) gericht op de bedrijven uit de energiesector.

De focus van de communicatie in 2009 zal liggen op volgende punten: klantvriendelijke informatieverstrekking over de dossierbehandeling binnen de VREG, actieve participatie aan Batibouw, verder uitdiepen van KMO-gerichte informatieverstrekking,...

Een nieuw element van het communicatieplan is stakeholdermanagement.

Uit een eerste stakeholdersenquête eind 2007 kwamen een aantal verwachtingen naar voor vanuit verschillende stakeholders. Deze zijn samen te vatten als een vraag naar meer overleg, meer consultatie, een formeel overlegplatform, een 'denktank',... De marktpartijen vragen overleg over

(plannen voor) nieuwe wetgeving, om de haalbaarheid van de voorgestelde modaliteiten, timing van invoering, enz. te kunnen bespreken. De afnemers (vooral bedrijven, maar ook kansarmen,...) vragen ook meer overleg.

Al in 2008 heeft de VREG veel communicatieve inspanningen gedaan om tegemoet te komen aan de opmerkingen uit de stakeholdersenquête:

- Er wordt veel consequenter omgegaan met consultaties op de website als middel om nieuwe regelgeving te toetsen en te onderbouwen;
- De publicatie van het ondernemingsplan komt tegemoet aan de vraag om meer transparantie te brengen in de werking van de VREG;
- De kritiek dat er minder aandacht is voor de professionele afnemers werd aangepakt door deel te nemen aan de vergaderingen van de VEA-stuurgroepen. Het Vlaams Energie Agentschap (VEA) kent projectsubsidies toe aan het ACW, de Gezinsbond, Unizo/VOKA/Boerenbond/VLAO... voor het opstarten van energieadviesprojecten. Al deze organisatie nemen hiervoor energieconsulenten in dienst. Deze maken zich vertrouwd met de karakteristieken van het energiegebruik, energiebesparende mogelijkheden en de steunmaatregelen. Ze treden informierend, sensibiliserend en adviserend op;
- Het uitsturen van een doelgroepgerichte nieuwsbrief speelt ook in op de verschillende informatienoden van de diverse stakeholders.

Vanaf 2009 stelt de VREG haar ondernemingsplan voor, wat de kans biedt reacties te sprokkelen en verwachtingen in te schatten.

De VREG neemt verder het engagement om de marktpartijen (minstens) 1 keer per jaar samen te brengen rond (telkens) een activiteit van de VREG die hen direct aanbelangt en ook duidelijk te communiceren (bijvoorbeeld telkens in het begin van het jaar) dat deze kaderen in een structurele aanpak van de VREG om meer te overleggen en te consulteren.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Beschikbaarheid communicatieplan	Het communicatieplan is beschikbaar op 31 maart 2009 (deadline uit beheersovereenkomst)

AP 19.2. Evaluatie van efficiëntie en effectiviteit van de VREG-communicatie

Omwille van de beperkte financiële en menselijke middelen waarover de VREG beschikt om haar communicatieopdrachten uit te voeren en de nog steeds grote nood aan informatie over de energiemarkt bij het publiek, moet de VREG bijzonder effectief en efficiënt communiceren. Als onderdeel van het kwaliteitsstreven, is evaluatie van de VREG-communicatie dus zeker gerechtvaardigd. Alle communicatie-inspanningen moeten in kaart worden gebracht om te worden geëvalueerd.

Jaarlijks stelt het communicatiebureau daarom een evaluatierapport ter beschikking met een evaluatie, op basis van meetgegevens, van de effectiviteit en efficiëntie van de communicatie-inspanningen van de VREG in het voorgaande jaar.

Dit rapport moet gebaseerd zijn op onderzoek door het communicatiebureau (onder meer op basis van door de VREG aangeleverde informatie) naar de impact van verschillende communicatie-initiatieven en zal dienen als basis van het strategisch communicatieplan voor het volgende jaar. Het evaluatierapport zal aangevuld worden met marktonderzoek naar de merkbekendheid en het imago van de VREG en de effectiviteit en efficiëntie van haar dienstverlening. De VREG zal verder ook zelf instaan voor het aanleveren van een aantal kwantitatieve gegevens als input voor het evaluatierapport, zoals het aantal bezoekers op de website en van de leveranciersvergelijking, het aantal abonnees op de nieuwsbrief, het aantal keer dat de VREG de media haalt,...

De VREG beschikt ook over statistieken met betrekking tot het aantal oproepen dat verwerkt wordt door de Vlaamse Infolijn, die werkt als frontoffice voor het VREG-telefoonnummer. Ook deze informatie zal gebruikt worden in de evaluatie van de effectiviteit van de communicatie. In 2009 zal een dergelijk evaluatierapport worden opgeleverd voor wat de communicatie in 2008 betreft. Het zal dienen als basis van het strategisch communicatieplan voor 2009.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Evaluatierapport communicatie VREG in 2008	Oplevering evaluatierapport voor 28 februari 2009 (interne deadline)

RT 20. Uitbouwen van een gebruiksvriendelijke en drukbezochte website

De VREG-website www.vreg.be biedt de bezoeker een doelgroepgerichte aanpak en optimale leesbaarheid, het gebruik van grafische voorstellingen als navigatiehulp, een verbeterde zoekfunctie, vereenvoudigde navigatie en opbouw en een gebruiksvriendelijke afdrukfunctie. Dit alles in een frisse en moderne vormgeving. De meest gezochte informatie is met één muisklik bereikbaar. De bezoeker vindt op zijn maat gesneden informatie door een doelgroepknop aan te klikken. Om het de bezoeker zo eenvoudig mogelijk te maken om vlug informatie te vinden, biedt de startpagina van 'Privé' een innovatief navigatie-instrument. Aan de hand van een grafische en aanklikbare 'levensloop', kan de websitebezoeker heel snel de voor hen relevante informatie terugvinden.

Een aangepaste vormgeving en inhoud is echter nog niet voldoende om zoveel mogelijk energieafnemers in Vlaanderen te informeren. De VREG-website heeft daarom het *Anysurfer*-label, dat aangeeft dat de website aangepast is voor bezoekers met een handicap.

Door bovendien informatie over de ontwikkeling van de Vlaamse energiemarkt aan te bieden in het Frans en het Engels draagt de VREG bij tot de internationale uitstraling van Vlaanderen. 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.

De website wordt door de bezoekers zeer gewaardeerd als informatiebron. 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%.

De website wordt constant geactualiseerd en aangevuld met nieuwe informatie. Dit moet er voor zorgen dat de website gebruiksvriendelijk en druk bezocht blijft.

Performantie-indicator	Prestatienorm
Aantal unieke bezoekers	Het aantal unieke bezoekers is minstens gelijk aan het aantal unieke bezoekers 2008 (prestatienorm uit beheersovereenkomst)